

Ouverture des visites sans restriction d'horaire 24h/24

Fiche 2 : Accueil des proches

Introduction : La décision d'ouvrir les visites sans restriction d'horaire dans un service de réanimation nécessite une réflexion et un travail en amont. Cela comprend notamment la rédaction d'une procédure d'accueil règlementée qui décrira le parcours du visiteur et définira précisément le rôle de chaque professionnel.

⇒ **Comment organiser l'accueil 24h/24 des proches visiteurs dans un service de réanimation ?**

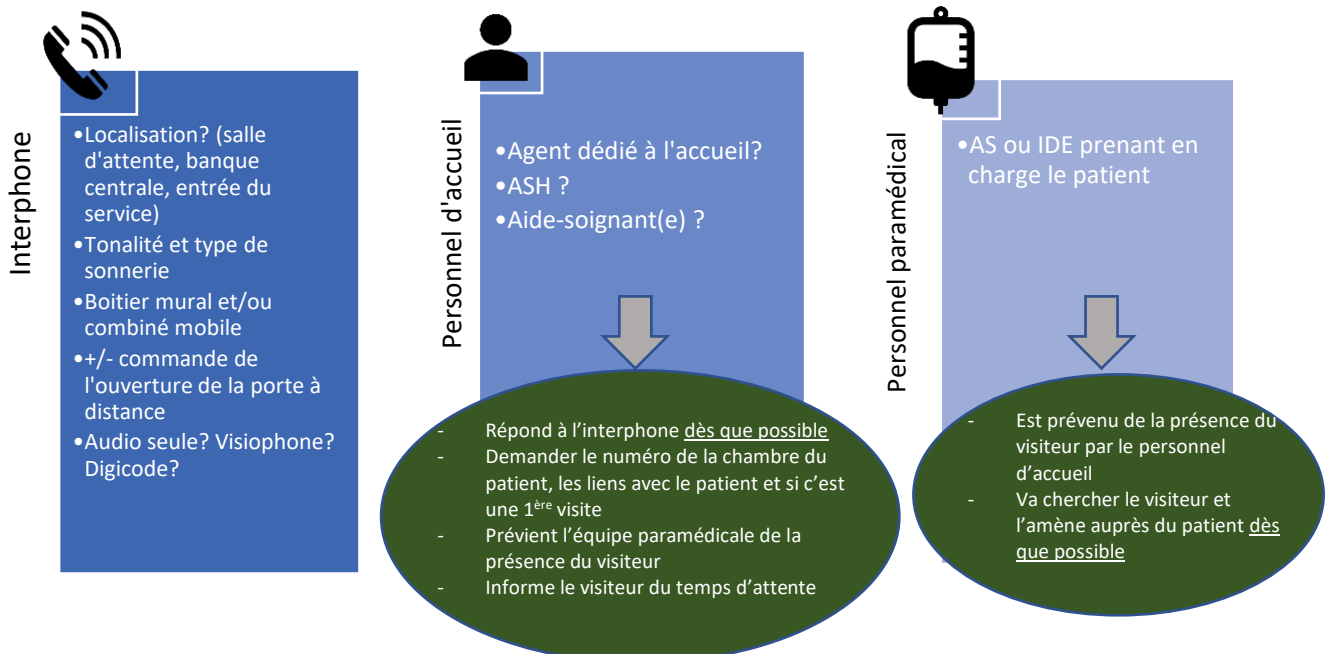
L'accueil du visiteur à l'arrivée dans le service

L'objectif de l'organisation de l'accueil est double :

- Permettre aux proches visiteurs de se sentir accueillis, accompagnés et soutenus
- Structurer chaque étape pour cadrer les visites et ne pas perturber le déroulé des soins, tout en maintenant une capacité d'adaptabilité dans certaines situations



Pré requis : rédiger une procédure d'accueil avec une description précise du parcours visiteur. Elle doit être connue par l'ensemble du personnel



A éviter

- Ne pas dédier un membre du personnel formé pour répondre à l'interphone
- Ne pas répondre à l'interphone dès que possible
- Multiplier le nombre d'interlocuteurs (perte d'information)
- Ne pas informer les proches visiteurs du temps d'attente

L'accueil du visiteur dans la chambre du patient

Les proches vont être immergés dans l'environnement stressant d'un service de réanimation, avec ses bruits, son rythme, ses dispositifs complexes. La communication entre les proches et l'équipe soignante occupe une place essentielle pour apaiser l'angoisse que cela génère.

Pour optimiser l'accueil des proches lors de leur visite en chambre :

Identifier le personnel soignant	Aménager l'environnement	Analyser les besoins des proches et les orienter en fonction	Expliquer les modalités de délivrance de l'information	Délivrer une information claire, loyale et adaptée
• Fonction facilement identifiable (badge) • Présentation systématique du personnel soignant lors des échanges avec les proches	• Expliquer le rôle des différents dispositifs présents dans la chambre • Expliquer le concept de surveillance continue et le système d'alarme • Rappeler les règles de visites et d'hygiène • Mettre à disposition des fauteuils confortables • Proposer de la musique • Les inviter à personnaliser la chambre avec des objets personnels	• Secrétariat • Assistante sociale • Psychologue • Représentant du culte • Traducteur • Les inciter à se reposer et se préserver • Leur indiquer où se trouvent les distributeurs de nourriture/boissons	• Rappeler le rôle de la personne de confiance /référente • Préciser que les informations données par téléphone seront limitées • Organiser des entretiens médicaux réguliers dans une salle dédiée • Les rassurer sur le fait qu'ils seront contactés en cas de dégradation	• Donner régulièrement des nouvelles • S'assurer de la compréhension des proches (faire restituer les informations reçues) • Etre disponible pour répondre aux questions • Ne pas donner de mauvaises nouvelles dans la chambre du patient

La mise à disposition d'un journal de bord permet d'améliorer le vécu d'un séjour en réanimation

Inciter les proches à personnaliser la chambre avec des objets familiers et/ou des photos

A éviter

- Attendre que les proches viennent vers le personnel soignant pour leur donner des nouvelles
- Avoir une attitude fuyante envers l'entourage du patient
- Ne plus réaliser d'entretiens médicaux dans le cas d'hospitalisations prolongées
- Faire ressentir aux proches une culpabilité en cas d'absence

Conclusion

Lors de l'hospitalisation d'un proche, les familles sont brutalement confrontées à l'angoisse de la disparition d'un être cher dans un environnement inconnu qui peut leur paraître hostile.

Développer une stratégie active de communication et rédiger une procédure écrite pour optimiser la qualité d'accueil est primordial car cela permet d'améliorer le vécu de cette expérience potentiellement traumatisante.

Bibliographie



- Azoulay E, Chevret S, Leleu G, Pochard F, Barboteu M, Adrie C, et al. Half the families of intensive care unit patients experience inadequate communication with physicians. Crit Care Med 2000;28:3044—9.
- Azoulay E, Pochard F, Chevret S, Jourdain M, Bornstain C, Wernet A, et al. Impact of a family information leaflet on effectiveness of information provided to family members of intensive care unit patients: a multicenter, prospective, randomized, controlled trial. Am J Respir Crit Care Med 2002;165:438—42.

