

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

Fiche 3 : L'information par téléphone

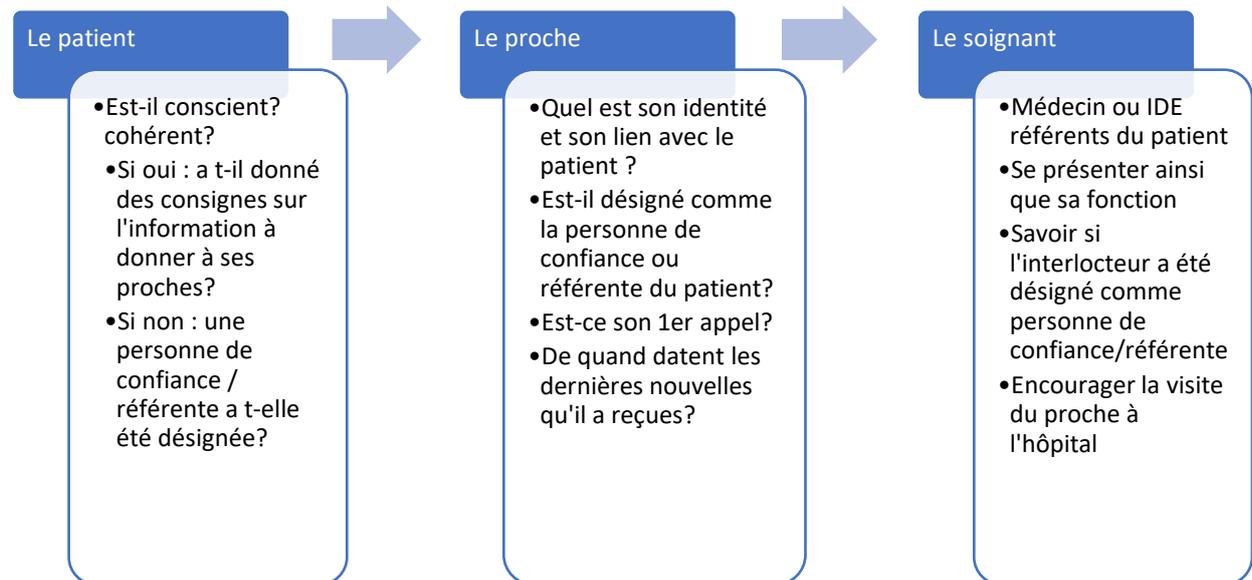
Introduction : Être informé régulièrement, de manière claire et compréhensible est un des principaux besoins exprimés par les proches d'un patient hospitalisé en réanimation.

Dans la plupart des services, l'appel téléphonique est possible 24h/24 et 7 jours/7. L'application du secret médical reste entière et à ce titre, les informations téléphoniques doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.



⇒ **Comment, à qui et quelles informations peut-on donner par téléphone ?**

Check List lors d'un appel téléphonique



A éviter

- Donner des informations confidentielles par téléphone à une personne non habilitée à les recevoir
- Annoncer une mauvaise nouvelle par téléphone
- Ne pas se renseigner sur l'identité de l'appelant

Le contenu de l'information téléphonique

Le contenu de l'information va dépendre de la fonction du soignant répondeur et de l'identité de la personne à qui il s'adresse.



Médecin

- Diagnostic
- Complication
- Aggravation de l'état du patient
- Résultats d'exams



IDE/AS

- Stabilité ou non de l'état
- Informations sur le sommeil/repas
- Actes prévus

En cas d'éloignement géographique ou de l'impossibilité pour les proches de se déplacer, l'équipe soignante devra adapter ses moyens de communication afin que les personnes concernées reçoivent l'information dont ils ont besoin.



Des appels en VISIO peuvent être organisés. Cela peut permettre aux proches éloignés de voir la personne hospitalisée, son environnement et de pouvoir s'adresser à elle.



Code de santé publique (article R.1112-45) : "En l'absence d'opposition des intéressés, les indications d'ordre médical telles que diagnostic et évolution de la maladie ne peuvent être données que par les médecins dans les conditions définies par le code de déontologie ; les renseignements courants sur l'état du malade peuvent être fournis par les cadres infirmiers."

S'il existe un doute lors d'un appel téléphonique, ne pas hésiter à prendre les coordonnées et rappeler secondairement

Conclusion

L'information donnée par téléphone doit respecter les règles de la confidentialité.

Elle doit être donnée préférentiellement à la personne de confiance/référente et son contenu doit rester synthétique et succinct.

Un entretien en présentiel est toujours préférable pour délivrer une information de qualité .

Bibliographie



- L'information au patient en réanimation et à ses proches : le point de vue de la SRLF* Groupe de travail de la commission d'éthique de la Société de réanimation de langue française**, É. Azoulay, I. Cattaneo, É. Ferrand, F. Pochard
- Recommandations pour les visites des proches en réanimation – SRLF
- Conférence de consensus SFAR/SRLF : Mieux vivre la réanimation. Morbidity and mortality conferences in intensive care unit : a methodological guide. Annales Françaises d'Anesthésie et de Réanimation 29 (2010) 321–330
- Molter N. Needs of relatives of critically ill patients: a descriptive study. Heart Lung 1979;8:332