

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

Fiche 4 : L'accueil lors de la 1^{ère} visite des proches

Introduction : Les proches sont le plus souvent stressés quand ils arrivent pour la première fois en réanimation. Le premier contact est important car il servira de socle pour construire une relation de qualité avec l'équipe soignante tout au long du séjour.

⇒ **Comment organiser l'accueil des proches lors de leur 1^{ère} visite ?**

Modalités du 1^{er} accueil

Prérequis : équipe soignante disponible et à l'écoute des besoins des proches visiteurs

Par qui?

Le médecin

L'IDE ou l'AS référent(e)

L'agent d'accueil

L'ASH

Quand?

Dès que possible

Comment?

Réalisation d'un entretien avec l'équipe soignante référente du patient

Accompagnement des proches auprès du patient dans la chambre

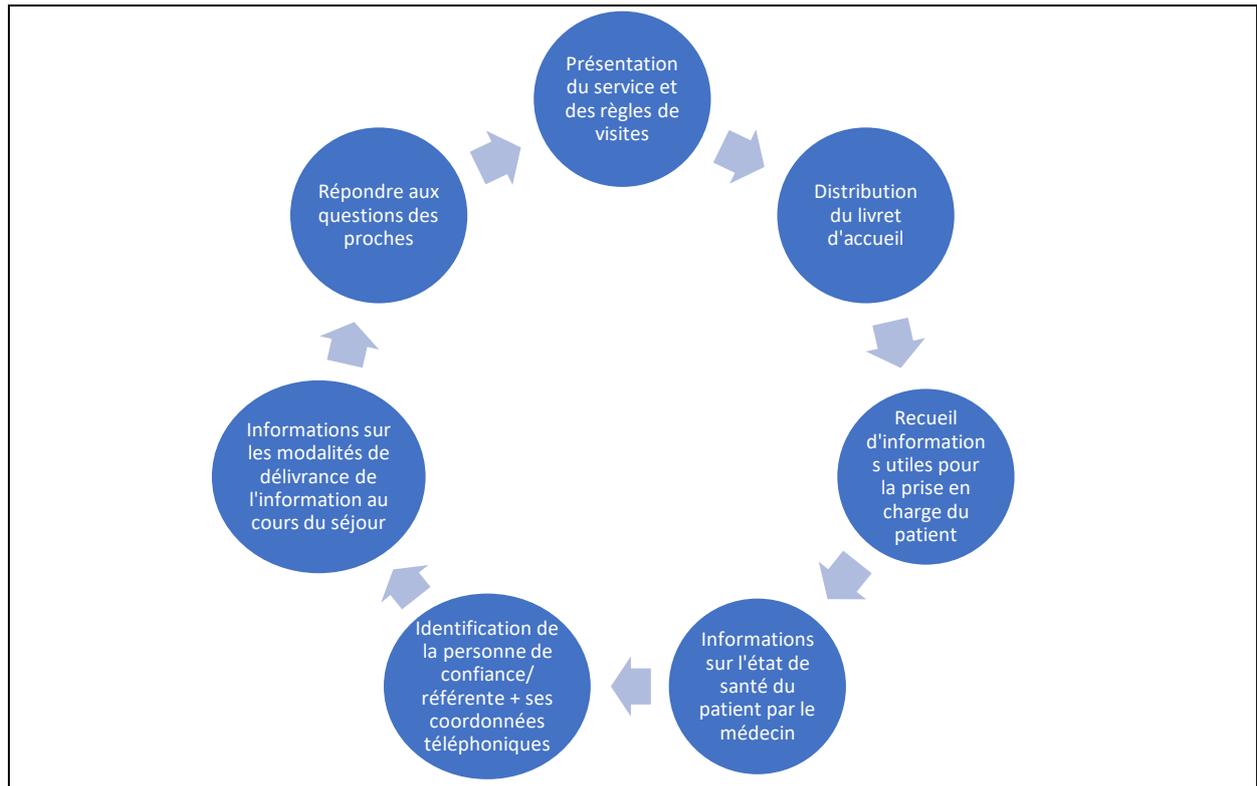
Avant toute visite,
s'assurer que l'intimité
du patient est préservée

Si le patient est conscient,
lui demander son accord
pour la visite



Les soins médicaux resteront toujours prioritaires. En cas d'indisponibilité de l'équipe soignante référente du patient, inviter les familles à patienter en salle d'attente, en leur expliquant que le médecin viendra les voir dès que possible.

Check list 1^{er} accueil



A éviter

- Laisser attendre les proches en salle d'attente sans aucune information
- Employer le terme « ouverture des visites 24h/24 » (reformuler plutôt par « vous pouvez venir voir votre proche quand vous le souhaitez »)

Conclusion

Adopter une stratégie de communication pro-active et délivrer une information de qualité lors de l'accueil des proches d'un patient hospitalisé en réanimation permettent 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.