

Livret d'accueil des familles

Département d'Anesthésie Réanimation de Gui de Chauliac



CHU de Montpellier
Hôpital Gui de Chauliac
Pôle Neurosciences Tête et Cou
371, Avenue du Doyen Gaston Giraud
34295 Montpellier cedex 5
www.chu-montpellier.fr

Madame, Monsieur,

Un de vos proches vient d'être admis dans l'unité de Réanimation du D.A.R. de Gui de Chauliac.

La vocation et le fonctionnement d'un service de réanimation sont précisés par le décret 2002-465 du 5 avril 2002 : «Les soins de réanimation sont destinés à des patients qui présentent ou sont susceptibles de présenter plusieurs défaillances viscérales aiguës mettant directement en jeu le pronostic vital et impliquant le recours à des méthodes de suppléance».

Aussi, ne soyez pas surpris de constater dans l'environnement du patient, la présence d'un respirateur, d'un appareillage complexe de surveillance cardiovasculaire et parfois d'autres appareils.

Ils sont indispensables et sont utilisés tant que l'état du patient le nécessite.



Comment obtenir des nouvelles dans le respect du secret médical ?

Un patient hospitalisé en réanimation n'est plus en mesure la plupart du temps de choisir parmi ses proches, ceux qu'il souhaite voir être informés de son état de santé.

Aussi, le secret médical et le respect de la personne soignée nous obligent à contrôler strictement la communication des informations médicales :

- si le patient a réglementairement désigné une **«personne de confiance»**, celle-ci sera la seule et unique interlocutrice avec l'équipe médicale. Il lui reviendra de transmettre, sous sa seule responsabilité, les renseignements qu'elle jugera utiles à qui elle l'estimera nécessaire.

- dans la situation où une personne de confiance n'a pas été réglementairement désignée par le patient, il est demandé à la famille de choisir **deux personnes qui seront «référentes»** auprès de nous et seules habilitées à recevoir des informations médicales. Comme précédemment, la transmission de ces informations se fera sous leur seule responsabilité.

La **«personne de confiance»** ou les **deux «personnes référentes»** sont identifiées sur le tableau situé dans la chambre du patient. Les rencontres avec le personnel médical sont portées sur le «relevé d'information médicale» affiché lui aussi dans la chambre du patient.

Il est possible à ces personnes d'obtenir des nouvelles par téléphone auprès de l'infirmier en charge de votre proche.

- pour les chambres 1 à 6 > numéro direct : 04 67 33 02 47

- pour les chambres 7 à 17 > numéro direct : 04 67 33 74 76

Pour des raisons de fonctionnement du service, il vous est demandé d'éviter d'appeler entre 07h et 10h, ainsi qu'entre 18h30 et 19h30.

Par contre, en cas de difficulté de quelque nature que ce soit, un des médecins du service informera la «personne de confiance» ou les «personnes référentes». Aussi, il leur est demandé de veiller à être joignables (téléphone portable opérationnel, surveillance de la messagerie, ...).

Visites des familles et des proches au sein de l'unité

Tous les jours de 13h30 à 15h00 et de 18h00 à 20h00

- les visites sont limitées à SIX personnes par patient et par jour
- DEUX personnes sont admises ensemble au chevet du patient

Par mesure d'hygiène et de prévention des infections nosocomiales, il est strictement interdit de déambuler dans le service et d'attendre dans les couloirs de circulation de l'unité. Si lors de votre venue, vous êtes invités à sortir de la chambre pour un soin, il vous sera demandé de patienter à nouveau en salle d'attente.

Pendant les heures de visite, l'infirmière pourra vous donner des nouvelles. Dans la mesure des possibilités du service, un interne sera là pour vous renseigner. Il est aussi possible de faire le point de la situation médicale du patient, régulièrement, avec un médecin du service. Cette rencontre, sur rendez-vous, pourra être organisée par le secrétariat médical (Tél. : 04 67 33 76 87). Les enfants de moins de quinze ans sont tolérés dans l'unité dans la mesure où ils en expriment le besoin tout en étant accompagnés d'un adulte et après en avoir avisé au préalable le médecin.

Afin d'éviter au maximum tout risque infectieux, nous vous recommandons de respecter les consignes suivantes et vous en remercions par avance :

- nous vous demandons de vous laver les mains, puis d'y appliquer une solution hydro-alcoolique en entrant dans la chambre et en sortant de celle-ci en fin de visite.
- nous vous prions de vous abstenir de toute visite si vous êtes enrhumé, «grippé» ou fébrile.
- en cas de situation particulière du patient, certaines précautions particulières vous seront demandées (port d'une blouse, d'un masque,...). Une affiche sur la porte vous signalera ces recommandations.
- les fleurs et les plantes sont interdites dans l'unité de réanimation

Demande de nouvelles par téléphone

En dehors de l'heure des visites, un membre de la famille désigné peut obtenir des nouvelles succinctes par téléphone auprès de l'infirmière.

Prise en charge du patient

L'admission en réanimation et la prise en charge thérapeutique du patient se font souvent dans des conditions d'urgence. Il est alors parfois impossible d'informer le patient et/ou sa famille de la réalisation de gestes immédiats.

Aucun des gestes effectués n'est anodin et chacun, bien qu'indispensable, expose à des complications souvent indépendantes de la compétence du médecin qui réalise l'acte.

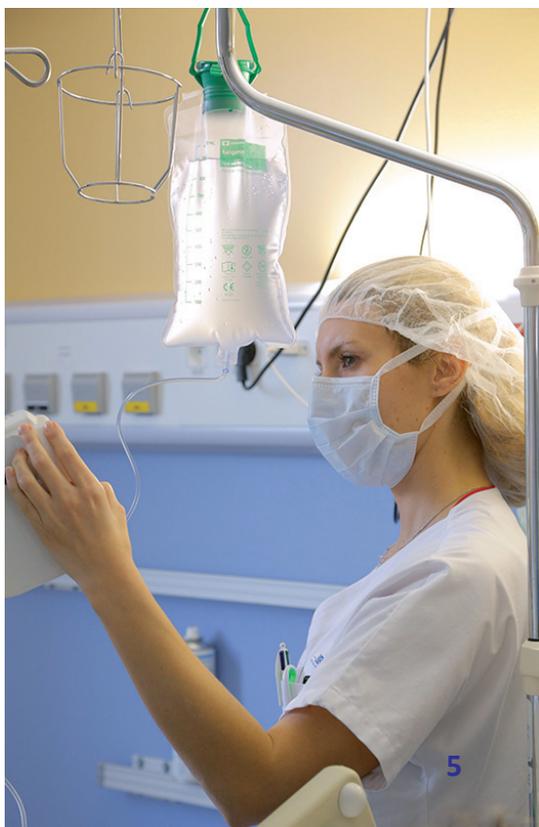
Ces accidents n'ont dans la plupart des cas aucune incidence, mais se doivent d'être signalés dans un souci de transparence.

Dans la mesure du possible et en dehors des situations d'urgence, vous serez informés des différents actes (interventions chirurgicales, scanner, IRM, ...) qui doivent être réalisés pour le patient.

Prévention des infections «nosocomiales»

Elles sont la préoccupation de tout le personnel médical et paramédical de l'unité.

Elles sont liées le plus souvent à l'évolution de la maladie initiale (favorisées par la baisse de défenses immunitaires de l'organisme en réaction à la situation de stress) et provoquées par les germes dont le patient est normalement porteur (sur la peau, dans la bouche et le tube digestif,...).



Elles peuvent être liées aux soins ; pour cela, des protocoles et des mesures strictes d'hygiène ont été mis en place et sont constamment réévalués.

Dans un souci de respect des règles d'hygiène et des procédures, vous devez obligatoirement lors de vos visites, vous laver les mains en entrant et en sortant de l'unité de réanimation.

Si le patient devait se trouver en « isolement » en raison d'un problème infectieux, il vous sera demandé de respecter les recommandations faites par le personnel médical et paramédical et de suivre les consignes indiquées sur la porte de la chambre.

Notre unité participe au réseau national de surveillance des infections nosocomiales en réanimation (Réseau REA-Raisin).

La transfusion de produits sanguins

Durant son hospitalisation, le patient peut devoir bénéficier d'une transfusion de produits sanguins ou de produits dérivés du sang. Ces produits sont rigoureusement contrôlés et répondent à des normes obligatoires de qualité pour leur sécurité.



Demande de certificats et/ou de pièces administratives

Les circonstances qui ont conduit à l'hospitalisation peuvent nécessiter la demande de certificats médicaux ou de pièces administratives (ex : arrêt de travail, attestation d'hospitalisation, certificat initial de lésions, ...).

Ces documents sont à demander lors de vos visites aux médecins qui pourront éventuellement vous conseiller dans la défense de vos intérêts.

Si vous avez nécessité d'obtenir des pièces administratives après la sortie de réanimation, vous pouvez en faire la demande auprès du secrétariat du service (tél. direct : 04 67 33 76 87). Il vous faudra préciser en plus du nom du patient, le nom et le lien de parenté du demandeur, l'adresse postale où le document devra être envoyé, ainsi qu'un numéro de téléphone.

Assistante Sociale

Mme Carole PROUTEAU, assistante sociale, est à votre disposition dans le service tous les mercredis après-midi de 14H30 à 16h30, sans rendez-vous. Vous avez également la possibilité de prendre un rendez-vous en téléphonant au 04 67 33 71 04 (cf. fiche jointe).

Psychologue

Une psychologue, partage son temps entre plusieurs établissements du CHU. Elle intervient dans le service au profit des patients conscients à la demande de l'équipe médicale et soignante. Elle peut ponctuellement apporter son soutien aux familles en situation aiguë, sans disposer des moyens pour assurer une prise en charge sur le moyen ou le long terme.

Nous pensons à vous !

Votre présence est bénéfique auprès de votre proche. Mais PRENEZ SOIN également de vous. Aucun jugement ne sera fait si vous avez besoin de repos et de prendre du recul en espaçant vos visites dans le service. Lors de vos visites, il peut vous être demandé de quitter la chambre pour la réalisation de certains soins ; profitez-en pour descendre au rez de chaussée du bâtiment afin de «prendre l'air» ou vous offrir un café ou toute autre boisson (cafétéria et distributeurs automatiques dans le hall du bâtiment).

Ce document d'information est destiné à compléter et éclairer les explications obtenues auprès de l'équipe médicale et paramédicale ; en aucun cas, il ne remplace la communication et le dialogue. Nous comprenons l'anxiété que vous pouvez ressentir. Aussi, n'hésitez pas à nous poser toutes les questions que vous souhaitez ; nous nous efforcerons d'y répondre au mieux. De même, en cas de difficultés personnelles et occasionnelles pour une visite, n'hésitez pas à nous en parler ; nous sommes à votre disposition.

Nous assurons, médecins et paramédicaux, une prise en charge adaptée à votre proche dans le plus grand des respects. Nous vous demandons ce même respect à notre endroit en retour.

Si vous habitez loin de Montpellier, une maison d'accueil payante pour les familles des patients hospitalisés est située à proximité du CHU :

**La Pasquière
7 avenue du Docteur PEZET
34000 Montpellier
tél : 04 67 54 42 30**

«L'accompagnement du malade ne peut être envisagé sans le soutien de sa famille et de ses proches. Le rythme des visites aide à trouver des repères. Que votre proche soit conscient ou inconscient, réveillé ou endormi, n'hésitez pas à le toucher et à lui parler. Cette mise en relation procure un sentiment de présence, de réconfort»

