

Livret d'accueil des familles

Réanimation médico-chirurgicale

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Outre la mise en œuvre raisonnée des moyens de réanimation, une de nos préoccupations fondamentales est la prévention, l'identification et la lutte immédiate contre la souffrance et l'anxiété éventuelles des malades.

Nous savons qu'une hospitalisation en Réanimation représente aussi pour la famille et les proches une épreuve.

La priorité de toute notre équipe est la prise en charge optimale des patients, et donc de votre proche, ce qui ne nous empêche pas, dans un second temps, de nous rendre disponibles pour l'entourage. Nous accompagnons nos patients et leur entourage dans des situations délicates, complexes et souvent graves dont la compréhension, réelle, profonde, « objective », peut prendre du temps pour chacun.

Ce document ne se substitue en aucune façon à l'information que nous vous apporterons oralement, même si nous espérons qu'il répondra à certaines questions que vous pourriez vous poser. Un grand nombre d'entre elles sont en rapport avec la haute technicité de ces unités et la gravité de l'état des personnes qui y sont hospitalisées. Ces deux particularités entraînent pour vous des contraintes et des précautions importantes, qu'il vous faudra respecter lors de votre venue car elles contribuent à la qualité optimale des soins des malades de ce service.

Dr Hervé Outin

Dr Jean-Louis Ricôme

Version mise à jour 18/07/2011

Vos interlocuteurs

La présence médicale et paramédicale (infirmiers, aide-soignants, agent des services hospitaliers...) est permanente à toute heure du jour et de la nuit, y compris les dimanches et jours fériés. Cette équipe est coordonnée par des cadres de santé. L'équipe comporte bien d'autres intervenants ponctuels : kinésithérapeutes, manipulateurs radio, diététiciennes, techniciens et ingénieurs biomédicaux. Chaque fois que cela nous semble nécessaire, l'avis de médecins extérieurs au service ou à l'établissement est sollicité.

Médecins permanents du service

Chefs de service :

Dr Jean-Louis RICOME	Réanimateur médical, Médecine interne, Cardiologue
Dr Hervé OUTIN	Réanimateur médical, Médecine interne, Neurologue

Praticiens hospitaliers :

Dr Christophe BARBIER	Réanimateur médical, Pneumologue
Dr Bernard DE JONGHE	Réanimateur médical, Cardiologue
Dr Pascal FANGIO	Réanimateur médico-chirurgical Anesthésiste
Dr Jan HAYON	Réanimateur médical, Pneumologue
Dr Yann LOUBIERES	Réanimateur médical, Pneumologue
Dr Shirley SPAGNOLO	Réanimateur médical, Neurologue

Assistant spécialiste :

Dr Cédric CLEOPHAX

Médecins en formation

Cinq internes en médecine, sept étudiants en médecine, stagiaires.

Les étudiants en médecine (5^{ème} et 6^{ème} année) participent aux visites et aux soins des malades. Ils sont susceptibles de recueillir auprès de vous des informations nécessaires à la rédaction du dossier médical.

*Cadre de Santé
Mme Catherine DEBIT*

Personnel Paramédical et non médical

38 infirmières, 23 aides soignantes, 5 agents des services hospitaliers

Secrétaires médicales

Mme Françoise CHU, Mme Isabelle FERRO et Mme Sylviane ROQUES

Assistantes sociales

Les assistantes sociales, Mme Martine FOUQUE et Mme Catherine SCHWAB sont à votre disposition sur rendez-vous au secrétariat : 01 39 27 50 65 pour vous aider à résoudre des problèmes administratifs et sociaux (prise en charge hospitalière, frais de séjour, orientation du malade à la sortie du service ...).

(**✉ Mme FOUQUE : 01 39 27 46 32 - Mme C. SCHWAB 01 39 27 40 35**)

Bureau des admissions

Pour les renseignements administratifs (bulletin de situation ...), veuillez vous adresser au Bureau des admissions situé dans le hall d'entrée de l'hôpital (du lundi au vendredi de 8 H 30 à 18 H 00 et le samedi de 8h30 à 16h30).

MEDECIN TRAITANT

Nous vous demandons de bien vouloir prévenir le médecin traitant de l'hospitalisation de votre proche. Il est très important de connaître avec précision le passé du malade et, après sa sortie du service, d'assurer un suivi optimal. Ce médecin -ou tout autre désigné par vous- peut à tout moment téléphoner ou venir voir la personne hospitalisée : remettez-lui nos coordonnées. Nous lui adresserons un compte rendu d'hospitalisation détaillé à la sortie du malade.



Nous vous invitons également à consulter le **livret d'accueil des usagers**, qui vous fournira toutes les informations pratiques liées à une hospitalisation, ainsi que les moyens mis en œuvre pour assurer la qualité, la sécurité et la permanence des soins.

Notes

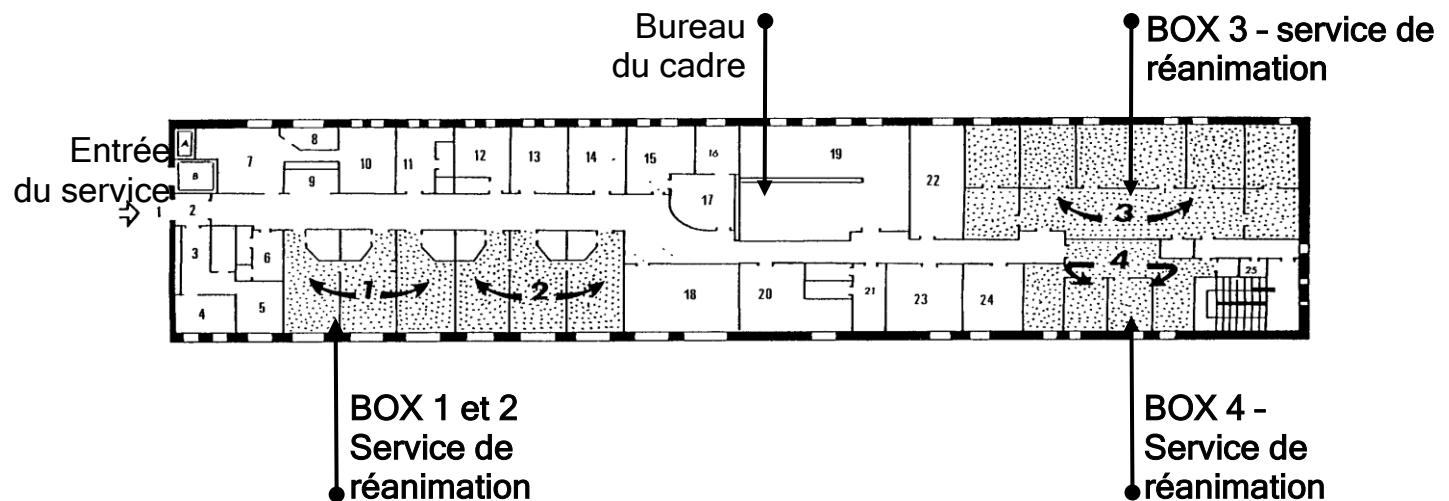
Docteur

Assistant

Docteur

Interne

Tél direct :



Lignes téléphoniques directes

Box I - Réanimation	01 39 27 57 11
Box II - Réanimation	01 39 27 57 12
Box IV - Réanimation	01 39 27 57 14
Box III - Réanimation	01 39 27 57 13
Bureau du cadre de santé	01 39 27 52 04
Fax du cadre de santé (direct dans le service)	01 39 27 44 40
Secrétariat du service de réanimation	01 39 27 52 02
	01 39 27 41 11
Fax du secrétariat	01 39 27 44 46
Assistanteres sociales	01 39 27 50 65

Notes

Un service de 16 lits d'hospitalisation,

Implanté au 1er étage du site hospitalier de Poissy, dans son aile D, le service comporte 16 lits.

Cette unité doit pouvoir non seulement accueillir en urgence, à tout moment, des malades qui présentent une ou plusieurs défaillances viscérales engageant le pronostic vital mais aussi en assurer le suivi souvent très complexe, à court et moyen terme. La prise en charge des malades hospitalisés dans cette unité nécessite la présence de médecins compétents en réanimation 24 heures sur 24. Une telle unité, qui prend en charge des malades graves, induit une charge en soins élevée nécessitant un personnel paramédical important et performant.

L'accueil des proches et des visiteurs

Mesure d'hygiène et de prévention

Il est fortement conseillé aux visiteurs de se laver les mains en arrivant et en partant du service. Un lavabo avec un savon doux est à votre disposition à l'entrée du service.

Entrée

Pour entrer dans le service, sonnez à l'interphone placé à l'entrée du service à droite. Attendez la réponse de l'infirmière (il vous arrivera de l'attendre car elle est souvent occupée par des soins urgents).

Il existe deux zones d'attente : l'une est située à l'entrée du service à gauche pour les patients du Box 1 et du Box 2 ; la deuxième zone d'attente se trouve face au bureau du Cadre de santé pour les patients du box 3 et du box 4. En règle générale, lorsque plus de six personnes sont présentes, nous vous demandons de bien vouloir attendre (après avoir averti l'infirmière du Box de votre présence) au niveau du palier du 1^{er} étage, où des sièges et des sanitaires sont disponibles.

Horaires

Les visites sont possibles tous les jours de la semaine, dimanche et jours fériés compris, de 15 h 00 à 21 h 00. Cet horaire tient compte de la fatigue des malades, de la nécessaire continuité des soins et de l'indispensable discrétion due aux autres personnes hospitalisées.

Nous pouvons être amenés à réaménager ces horaires, si vous en avez besoin (parlez-en au préalable avec l'un des médecins), et/ou pour des raisons médicales (si la personne hospitalisée doit subir un examen ou bien si un nouveau patient est admis dans la chambre qu'occupe votre proche).

Visiteurs autorisés

Deux personnes seulement sont admises auprès du malade en même temps pour une durée maximum de 10 minutes.

Les visites des enfants de moins de 15 ans sont interdites, sauf cas particulier qui devra faire au préalable l'objet d'un échange avec les médecins du service.

Aliments et boissons

Vous devez demander l'avis de l'infirmière avant d'apporter à la personne hospitalisée des aliments ou des boissons : ils peuvent être contre-indiqués.

Effets personnels

Nous vous demandons de bien vouloir reprendre les affaires personnelles (vêtements, bijoux, sommes d'argent, chéquier, cartes bancaires...) des patients hospitalisés. En revanche il est utile d'apporter quotidiennement des gants de toilette, des serviettes, un savon neuf et de l'eau de toilette.

Les lunettes, les éventuels appareillages dentaires et auditifs sont bien sûr utiles aux malades conscients.

Renseignements par téléphone

Les informations délivrées au téléphone seront toujours brèves pour des raisons de confidentialité.

Dans la mesure du possible, nous vous prions d'éviter plusieurs appels par famille et de ne pas appeler, sauf exception, le matin entre 8 H 00 et 10 H 30 (heure d'activité intense dans le service) ainsi que la nuit entre minuit et 7 H 30 (la sonnerie du téléphone est susceptible de perturber le sommeil déjà difficile des malades).

Usage du téléphone

Il n'est pas prévu que le téléphone puisse être utilisé dans le service par les malades, en raison de leur état de santé.

Des cabines téléphoniques sont à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital.

Pour vous accompagner pendant le séjour de votre parent et lors de vos visites

Conscient, inconscient ?

En réanimation, bien des malades sont inconscients, ou difficilement éveillables, en raison de leur maladie ou de l'utilisation de médicaments visant à contrôler la douleur, l'anxiété et l'inconfort. Ils sont malgré tout conscients de votre présence auprès d'eux dans un certain nombre de cas. Votre contact tactile ou verbal est alors rassurant et bénéfique. N'hésitez pas à faire part de vos sentiments à ce sujet auprès de l'équipe.

Si le malade est conscient, il est très certainement en proie à une grande fatigue. La présence de nombreuses personnes est souvent vécue comme épuisante par celui-ci ; celle d'une seule personne est préférable.

Appareils, communication

Le malade est entouré de nombreuses machines auxquelles il est relié. Ces dispositifs font du bruit et affichent des chiffres et des courbes. La tension artérielle, la fréquence cardiaque sont en permanence affichées sur l'écran du scope. Le personnel est à votre disposition pour des renseignements relatifs à ces dispositifs.

Même s'ils sont conscients, les malades sous respiration artificielle ne peuvent pas parler avec vous lorsqu'ils sont intubés car la sonde d'intubation empêche les cordes vocales de fonctionner.

Vêtements, pudeur

De nombreux malades sont peu couverts. C'est parfois en raison d'une fièvre élevée ; souvent il s'agit de faciliter la surveillance, les examens cliniques et les soins. N'en concevez aucune inquiétude. Leur pudeur est préservée.

Contention, sécurité

Des malades ont parfois des attaches aux mains et aux pieds. Celles-ci participent à leur sécurité. En effet, si l'on n'use pas de tels moyens, il peut arriver que lors de mouvements inappropriés ou d'un épisode subit d'agitation, en particulier lorsque l'on diminue les médicaments sédatifs dans le but de réveiller le malade, celui-ci arrache par mégarde un dispositif dont l'ablation peut faire courir un risque vital, parfois difficile ou désagréable à replacer (sonde d'intubation gastrique, drain, perfusion...).

Vous informer, nous rencontrer

Dans le service de réanimation, médecins, infirmières et aides-soignantes sont toujours présents au chevet des patients.

Une de nos missions fondamentale est d'apporter aux patients et aux familles **une information précise**. Dans la mesure du possible, il est souhaitable que ces informations puissent être délivrées par les médecins **à la même personne** de la famille ou de l'entourage.

Si une **personne de confiance** a été désignée par le patient avant ou au cours de son hospitalisation, celle-ci doit se manifester auprès du médecin responsable du patient afin d'être tenue informée de l'évolution de la maladie, comme le prévoit la loi concernant la «Désignation d'une personne de confiance» (voir le livret des usagers à ce sujet).

Lors de l'arrivée du malade, les médecins viendront spontanément vous apporter des nouvelles, en particulier dans les premiers jours. Si la personne est consciente, ils vous informeront à son chevet. **L'information est en effet due avant tout au malade**. Dans le cas contraire et dans la mesure du possible, ils essayeront de vous recevoir dans un bureau adapté, parfois en présence de l'infirmière et de l'interne.

Tout au long du séjour en réanimation, vous pourrez bien sûr obtenir des renseignements supplémentaires sur l'état de santé de votre parent, qui vous sont donnés de préférence par le médecin responsable du box de votre proche et l'interne. Vous serez régulièrement informés des risques et bénéfices des examens et des thérapeutiques proposées pour prendre en charge de façon optimale le malade, qu'elles soient instrumentales (ventilation mécanique, rein artificiel ...) ou chirurgicales.

Les chefs de service, les Docteurs Hervé Outin et Jean-Louis Ricôme, sont, bien entendu, à votre disposition, sur rendez-vous.