

L'accueil en soins intensifs

Minet Julie: Infirmière en chef USI Vésale

Moyaerts Marine: Psychologue

Pachioli Michèle : Infirmière en chef USI Civil

Les soins intensifs

Vidéo

C'est l'affaire de tous

Véritable dynamique d'équipe autour d'une politique commune d'accueil

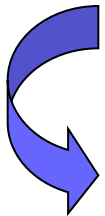
« Tout se joue dans les 30 premières secondes »

Savoir accueillir, une discipline

- L'accueil est le premier maillon de la chaîne
- Il donne le ton, la première impression
- Il peut faciliter ou compliquer la suite de la relation

Différents canaux d'accueil

- Téléphonique
- Informatique
- Physique



Relation humaine de face à face

Accueil 1^{ier} maillon de la chaîne des soins

- L'accueil répond à une demande d'information, d'orientation mais aussi à un besoin d'être rassuré
- Présence pour les patients, familles dans des lieux inconnus

Professionaliser l'accueil

- Au-delà de notre savoir faire , l'accueil impose un savoir être
- La personne inquiète face à nous doit se sentir entendue
- L'accueil: acte professionnel, nécessite apprentissage, réflexion, analyse avec pour finalité la qualité de la PEC du patient et de sa famille

L'accueil réussi

- Sécurise et reconnaît la personne comme partenaire , pour lui permettre enfin de s 'adapter à sa situation propre et à son nouvel environnement
- De l'accueil dépend tout le reste

L'accueil des familles

- L'importance de la famille comme partenaire de soins dans la prise en charge du patient
- Comment être le plus adéquat possible dans nos propositions thérapeutiques?
- Le patient ne peut avancer seul dans le cheminement vers sa reconstruction, son autonomie

Différentes formes de Famille

- Forme d'organisation sociale qui se perpétue dans le temps
- Elle se fonde sur un réseau complexe :
 - Relations intergénérationnelles (entre parents et enfants, entre grands-parents et petits-enfants)
 - Relations intra-générationnelles (entre frères et soeurs, entre conjoints, entre cousins)

La famille

- Un groupe qui a une histoire commune qui s'inscrit dans le TEMPS
- La famille est un LIEU dans lequel on partage des émotions liens de proximité ou de distanciation
- Elle s'inscrit dans une HISTOIRE (passé-présent- avenir)

Évènement inattendu

- Touche la personne
- Onde choc, atteinte des différents systèmes
- Premier système touché : la famille



Tout l'équilibre familial est bouleversé

- Les repères ne sont plus les mêmes et la famille doit s'adapter à la nouvelle situation

Évènement inattendu- séisme

- Cette famille va vivre un véritable séisme
- Perte de repères
- Choc émotionnel
- Chacun va vivre ce bouleversement de manière différente → ressources différentes
→ émotions différentes
- Certaines familles s'adaptent plus facilement au changement d'autres éprouvent plus de difficultés

Quels besoins?

Pas de solution toute faite, mais importance de cheminer avec elles

- Informations sur l'état du patient
- Ecoute , soutien émotionnel
Anxiété, culpabilité, tristesse, souffrance,
Agressivité, colère
Sans jugement de valeurs
- ➔ Il est donc indispensable de clarifier régulièrement les besoins et attentes de chacun des partenaires concernés

Les différentes étapes d'un accueil efficace

Vidéo

Les différentes étapes d'un accueil efficace

Vidéo

Les différentes étapes d'un accueil efficace

Prendre le temps, même dans l'urgence

Premier contact ne prend que quelques minutes

- Raccrocher son téléphone
- Ecouter la demande de la famille
- Faire patienter en salle d'attente
- Aller se renseigner

Les différentes étapes d'un accueil efficace

Vidéo

Etapes d'un Accueil efficace

- Connaître le nom du patient
- Se présenter nom et fonction
- Instaurer un climat de confiance
- Etre courtois, poli
- Ne pas hésiter à s'asseoir, à se positionner à la même hauteur que la famille
- Parler en toute discrétion, ne pas hésiter à s'isoler pour donner des informations



Démystifier l'environnement

- **Anticiper** la vision du patient et des différentes machines
- S'assurer que la personne a bien compris ce que vous venez de lui dire et **reformuler si nécessaire**
- S'assurer qu'il n'y a plus d'autres questions



Rôle de l'infirmière



Avant d'accompagner la famille dans la chambre, s'assurer que :

- Les **alarmes** sont correctement **réglées**
- Pas de bruits inutiles
- Patient correctement installé

Rôle de l'infirmière



- Ne pas oublier de prendre les coordonnées de la famille et fournir celles du service
- Redonner les informations nécessaires
- Rester présent un moment dans la chambre
- Laisser la famille auprès de leur proche
- Surveillance à distance et être toujours dans les environs en cas de besoin
- Raccompagner la famille vers la sortie

Une psychologue en réanimation

Premier poste de psychologue à temps plein en soins intensifs en **2012**

→ Hôpital Vésale et hôpital civil

Rôle de la psychologue

- En réanimation, la plupart des patients sont intubés, ventilés, sédatés
- **Prendre le temps** d'écouter lorsque la parole est difficile ou même absente
- Favoriser l'expression des émotions (colère, tristesse, etc) des angoisses, du stress, des anxiétés

Rôle et utilité du psychologue

Pour le **patient**:

- Etre présent
- Proposer des outils de communication secondaire (écriture assistée)
- Livret pour patient comateux
- Mise en place prochainement d'une tablette (faciliter la communication avec les patients trachéotomisés)
- Suivi après les soins intensifs et relais auprès de psychologue si besoin

Photo d'une patiente

Skype/photos de son bébé dans la chambre



Rôle et utilité du psychologue

Pour la **famille**:

- Etre présent
- Proposer des entretiens tout au long du séjour du patient afin de répondre à leurs attentes et besoins
- Accompagner et les aider à comprendre la situation, gérer un diagnostic et assurer un suivi post usi
- Reformuler les informations car certaines familles ont besoin de réentendre plusieurs fois
- Accompagner les famille durant l'annonce d'un décès, aides pour les démarches, etc..
- Accompagnement des enfants & parents, entretien(s)

Rôle et utilité du psychologue

Pour les **soignants** et les **étudiants**:

- Accompagnement selon les désirs du soignant
- Débriefing des étudiants lors de stage et/ou situations difficiles

Différentes projets pour les soins intensifs

Musique

Débriefing soignant

Calendrier

Heures de visite plus longue

Revoir le livret de famille (ajout d'un lexique, etc..)

Conclusions

- Face à ce bouleversement, la famille est à la recherche d'écoute compétente, de repères , de pistes.....
- Donnons lui une place au sein de nos équipes

