

CHI

Robert
Ballanger

Groupement Hospitalier de Territoire

Grand Paris Nord-Est

Aulnay-sous-Bois • Le Raincy-Montfermeil • Montreuil



Livret d'accueil des familles en Médecine intensive et Réanimation





Sommaire

Bienvenue _____ 3

Notre équipe _____ 4

Premier accueil _____ 5

Visites _____ 6

Comment soutenir votre proche ? _____ 7

Bienvenue

Un membre de votre famille ou l'un de vos proches est hospitalisé dans le service de Réanimation et de Soins Continus.

Cette unité de soins accueille 24h/24 des patients atteints de pathologies très sévères nécessitant le plus souvent la mise en œuvre de techniques complexes d'assistance d'organes défaillants (poumons, cœur, reins...).

Ce livret a été conçu pour vous par l'équipe de réanimation. Il a pour but de vous aider à comprendre l'environnement dans lequel votre proche est pris en charge.





Notre équipe

La présence médicale et paramédicale est permanente à toute heure du jour et de la nuit, y compris les dimanches et jours fériés.

🎯 L'équipe médicale

- Docteur F. SANTOLI, Chef de service
- Docteur A. AVENEL, Praticien hospitalier
- Docteur J. DAUM Praticien hospitalier
- Docteur H. FAURE, Praticien Hospitalier
- Docteur A. GENTILHOMME, Praticien Hospitalier
- Docteur A. JALLOT, Praticien hospitalier
- Docteur P. MENG, Praticien Hospitalier
- Docteur S. RICOME, Praticien hospitalier
- Internes et externes

🎯 L'équipe paramédicale

- Monsieur D. QUENOT, Cadre supérieur de Santé de pôle
- Madame C. CROIZÉ, Cadre de santé
- Madame K. THOMAS, FF Cadre de santé
- Madame N. BAUGE, Infirmière Coordinatrice des Soins
- Les infirmiers qui assurent les soins et la surveillance des patients 24h/24
- Les aides-soignants qui travaillent en collaboration avec les infirmières
- Les agents des services hospitaliers qui assurent l'accueil et l'entretien des locaux

Les hypnotistes

- Madame A. VILLETTE
- Monsieur Y. VERVLIET
- Equipe disponible sur rendez-vous auprès de l'équipe soignante qui transmettra la demande
- Courriel : hypno.mir@ght-gpne.fr

Le secrétariat

Madame N. RENE et Mme E. RIVIEREZ, Assistantes Médico-Administratives assurent un rôle d'information et de communication. Elles peuvent répondre à vos problèmes administratifs.

*Vous identifiez le personnel qui vous prend en charge grâce à un **code couleur** situé sur la tenue de travail :*

- Médecin praticien hospitalier
- Interne
- Cadre de santé
- Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE)
- Aide-soignant(e) (AS)
- Agent de Service Hospitalier (ASH)
- Assistante Médico-Administrative

Le premier **accueil**

Les prises en charge médicale et paramédicale étant immédiates, vous n'aurez probablement pas de contact possible avec le médecin qui sera auprès de votre proche. Néanmoins, un membre du personnel vous accueillera.

Dès que possible un médecin viendra vous informer de son état de santé.

Pour une meilleure prise en charge de votre proche, nous avons besoin de connaître **son identité** et **ses antécédents médicaux ou chirurgicaux** (ordonnances, radiographie, courriers, examens de laboratoire...), les coordonnées du ou des médecins traitants.

Prendre des nouvelles d'un proche hospitalisé

Vous pouvez appeler pour prendre des nouvelles après 10h00 et ensuite au cours de la journée ou de la nuit quand vous le désirez. Par respect de la nécessaire confidentialité, ces nouvelles seront succinctes. Les rendez-vous avec le médecin sont à prendre auprès du secrétariat (01 49 36 71 91).



Si le patient est inconscient, il vous sera demandé de désigner un référent unique, dans le cas contraire, le patient pourra nommer une personne de confiance (Loi du 04/03/02).

Nous communiquerons principalement avec cette personne qui se chargera de transmettre les informations à l'ensemble de la famille et des proche

Un inventaire est réalisé à l'admission. L'équipe vous remettra les effets personnels de votre proche. Les valeurs (chéquier, argent, carte bleue, bijoux...) seront gardées, dans un premier temps, dans le coffre du service puis transmis à la perception de l'établissement. Pour le retrait de ces valeurs, vous pouvez contacter le **01 41 52 16 90** aux heures ouvrables.

Vous devez passer dans les meilleurs délais au bureau des admissions pour réaliser les démarches administratives pour votre parent ; faute d'élément, la facturation du séjour lui sera adressée par le percepteur. Les horaires d'ouverture de ce bureau sont de **8h30 à 17h00** du lundi au vendredi et de **8h30 à 16h00 le samedi**.

Munissez-vous

- de la pièce d'identité,
- de la carte vitale ou attestation d'aide médicale d'Etat, de CMU,
- de la carte de mutuelle,
- d'un justificatif de domicile.



Les visites

Elles sont autorisées **tous les jours, week-ends et jours fériés compris.**

de **16h** à **20h**



Toutefois, il peut arriver que les visites ne soient pas possibles car un examen ou un soin est en cours. Il vous sera alors demandé de patienter en salle d'attente si les soins ne sont pas trop longs.

- **Les visites sont limitées à 2 personnes** car votre proche est fatigable.
- **Les visites ne sont pas permises aux enfants de moins de 15 ans**, sauf sur dérogation du chef de service.

● **La prise en charge des patients en Réanimation** exige des précautions d'hygiène, nous vous demandons de respecter scrupuleusement ces consignes :

● **Un agent du service vous accompagnera jusqu'à une salle réservée aux visiteurs** où un vestiaire fermant à clé sera mis à votre disposition pour vos effets personnels (sans engager pour autant la responsabilité de l'hôpital).



Lavez-vous les mains avec le savon que vous trouverez au niveau de l'évier ou bien avec la solution Hydro Alcoolique (SHA) très efficace sur les bactéries ou les virus. Vous trouverez ces flacons dans le vestiaire et devant la chambre. Une friction de 30 secondes est nécessaire jusqu'au séchage de la solution.

Dans le cas d'un isolement de votre parent, vous devrez suivre précisément les règles d'hygiène qui vous seront expliquées : port d'une surblouse, masque, à porter uniquement dans la chambre ...

- Lors de vos visites, nous vous demandons de rester au chevet de votre proche.
- Il est interdit d'apporter des fleurs ou des plantes.
- N'apportez pas de nourriture ou tout autre objet sans accord du personnel soignant.

La prise en charge de votre proche nécessite la mise en place d'un équipement qui peut vous sembler impressionnant. Ces appareils sont munis d'alarme qui peuvent se déclencher.

Ne vous inquiétez pas, faites confiance à l'équipe, elle saura prendre les mesures appropriées.

Sur demande, il peut vous être remis un livret plus détaillé sur ces équipements.

Aucun vêtement ne peut être amené pour le patient pendant son séjour dans le service, ni gant de toilette ni serviette, mais pour respecter ses habitudes vous pouvez lui apporter :

- eau de toilette, déodorant ou parfum,
- shampoing,
- rasoir jetable et mousse à raser,
- dentifrice et brosse à dents,
- savon liquide,
- brosse et peigne.



En réanimation, les soins justifient que le patient soit nu mais son intimité reste préservée.

A sa sortie, nous vous demandons d'apporter ses vêtements.

Vous êtes autorisés à apporter une ou deux photos que le personnel affichera dans la chambre.

Outre le corps médical et paramédical, des professionnels extérieurs au service tels que les assistantes sociales peuvent intervenir auprès du patient.

Vous pouvez les rencontrer à votre demande.

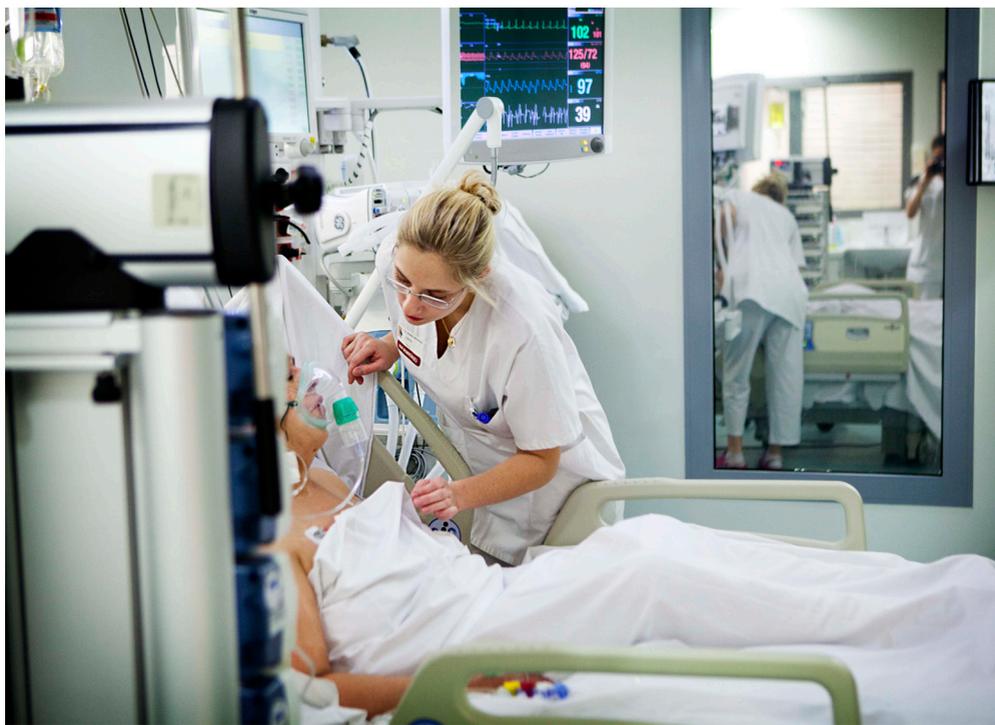
Quelle que soit votre religion, il vous est possible de demander la venue d'un représentant du culte.



Comment soutenir votre proche ?

Le patient n'est pas joignable par téléphone, néanmoins des messages peuvent être transmis par le biais du personnel.

Même si votre proche semble dormir vous pouvez le toucher et lui parler.



Nous espérons que ce livret a répondu à vos attentes.

Dans un souci d'amélioration, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction mis à votre disposition dans la salle d'attente.

Merci de remettre ce questionnaire une fois rempli dans l'urne prévue à cet effet.



Pour nous contacter

Service de Médecine Intensive et Réanimation : **01 49 36 72 48**

Secrétariat de de Médecine Intensive et Réanimation : **01 49 36 71 91**
rb.secret.reanimation@ght-gpne.fr

Télécopie : **01 49 36 73 95**

Standard du Centre hospitalier Robert Ballanger : **01 49 36 71 23**

CHI
Robert
Ballanger

Boulevard Robert-Ballanger
93602 Aulnay-sous-Bois

Groupement Hospitalier de Territoire
Grand Paris Nord-Est
Aulnay-sous-Bois - Le Raincy-Montfermeil - Montreuil

