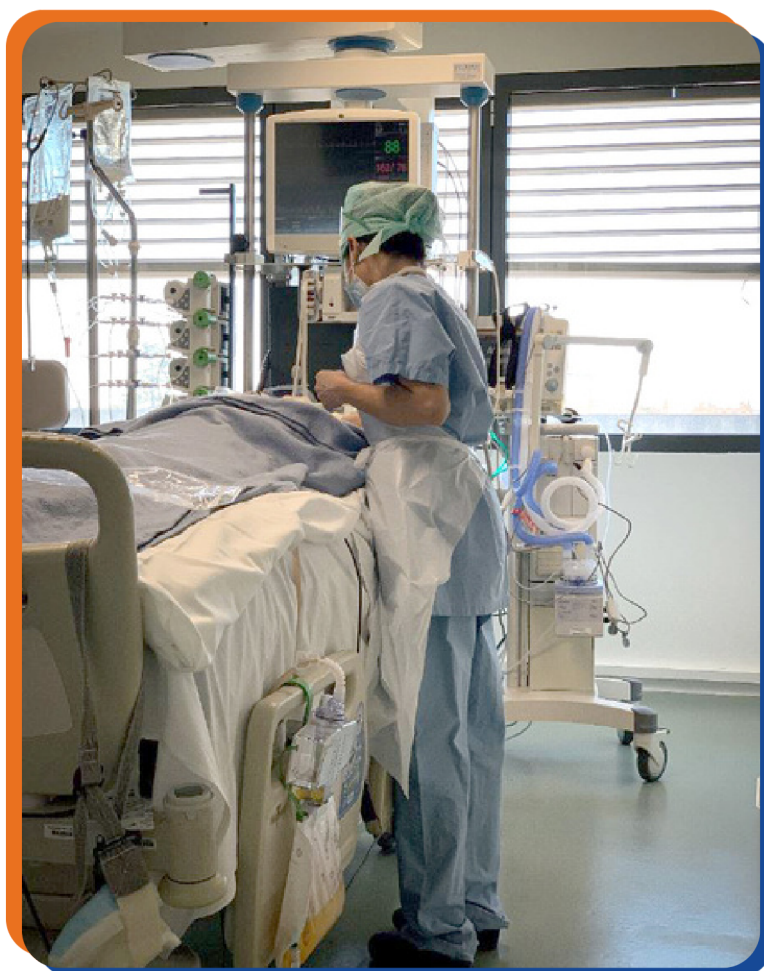




Livret d'accueil des familles

**SERVICE DE RÉANIMATION POLYVALENTE,
RÉANIMATION DES URGENCES VITALES (RUV) et
SOINS INTENSIFS POLYVALENTS (SIP)**

« Au cœur de l'incertitude, il y a toujours l'espoir ... »





Madame, Monsieur,

L'un de vos proches est hospitalisé dans l'une des 3 unités du service de Réanimation Polyvalente du centre hospitalier aixois.

L'équipe soignante met tout en œuvre pour que sa situation s'améliore et que son hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour répondre à vos questions et vos suggestions.

LOCALISATION

Réanimation polyvalente et RUV : Aile JACQUES DE LA ROQUE, 2e étage

Soins intensifs Polyvalents (SIP) : Aile PEIRESC, 2e étage

COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES - POSTES DE SOINS



RÉANIMATION POLYVALENTE : 04 42 33 **98 16** / 04 42 33 **98 13**

SOINS INTENSIFS POLYVALENTS (SIP) : 04 42 33 **98 14**

RÉANIMATION DES URGENCES VITALES (RUV) : 04 42 33 **93 72**

SECRÉTARIAT MÉDICAL : 04 42 33 **50 24** ou **9822**

reanimation@ch-aix.fr

PSYCHOLOGUE : 04 42 33 **55 26**

PENSEZ À NOUS COMMUNIQUER VOS COORDONNÉES

ET CELLES DE VOTRE MÉDECIN TRAITANT

N° TELEPHONE – EMAIL

L'ÉQUIPE

L'équipe médicale et paramédicale assure **la continuité des soins 24h/24 et 7J/7**.

**Médecins, internes, cadres de santé, infirmières, aides-soignantes,
secrétaires médicales, kinésithérapeutes,
psychologue et orthophoniste.**

ORGANISATION DU SERVICE

C'est un service spécialisé de 24 lits répartis sur 3 secteurs.

Aile Jacques de la Roque :

Secteur A (Réanimation) :

10 chambres individuelles numérotées
de 2151 à 2160.

Secteur B (Réanimation et RUV) :

10 chambres individuelles numérotées
de 2161 à 2170.

Aile Peiresc (SIP) : 4 chambres individuelles numérotées de 7433 à 7436

VISITES

HORAIRES DES VISITES

Tous les jours, week-ends et jours fériés compris :



de 13h à 15h

et



de 18h à 20h

Présentez-vous à l'agent d'accueil ou bien signalez votre présence par l'interphone.

Un membre de l'équipe vous accueille et vous confirmera si vous pouvez accéder à la chambre.



Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans.

Les horaires peuvent être modifiés en cas de crise sanitaire.



Les visites sont limitées à DEUX personnes à la fois.

(hors situation sanitaire exceptionnelle)

Nous pouvons être amenés à vous demander d'attendre avant d'entrer ou de sortir de la chambre, afin d'effectuer des soins et dans le but de préserver l'intimité des personnes soignées. Nous pouvons également vous alerter sur des visites trop longues ou trop nombreuses.

Le non-respect des règles de visites pourra entraîner une interdiction des visites.

INFORMATIONS D'ORDRE MÉDICAL

Prise de RDV pour la Réanimation polyvalente :

Au niveau du secrétariat, à partir de 12h45 (jour ouvré) et auprès d'un personnel d'accueil à partir de 13h (jour non ouvré).

Le médecin recevra les familles à partir de 13h-14h dans une salle dédiée ou en chambre directement selon sa disponibilité.

Pas de prise de RDV pour la Réanimation des urgences vitales (RUV) :

Vous pourrez rencontrer un médecin sur place selon ses disponibilités.

Vous pouvez vous annoncer auprès du secrétariat ou de l'équipe paramédicale sur place.

Pas de prise de RDV pour les Soins Intensifs polyvalents (USIP) :

Vous pourrez rencontrer un médecin sur place selon ses disponibilités.

Vous pouvez vous annoncer auprès de l'équipe paramédicale sur place.



Pas de prise de RDV par téléphone.

Le médecin, selon ses disponibilités et votre situation, pourra exceptionnellement vous appeler en cas d'impossibilité de présence de votre part.

Nous vous demandons de désigner **une personne référente qui recevra l'ensemble des informations de la part des médecins et qui pourra secondairement les transmettre aux autres membres de l'entourage.**

Cette personne ne s'appelle « **personne de confiance** » que si elle a été nommément désignée par le patient lui-même. (*loi du 4 mars 2002, article L1111-4 du Code de santé publique*).

Il ne peut pas être tenu compte des désaccords familiaux.

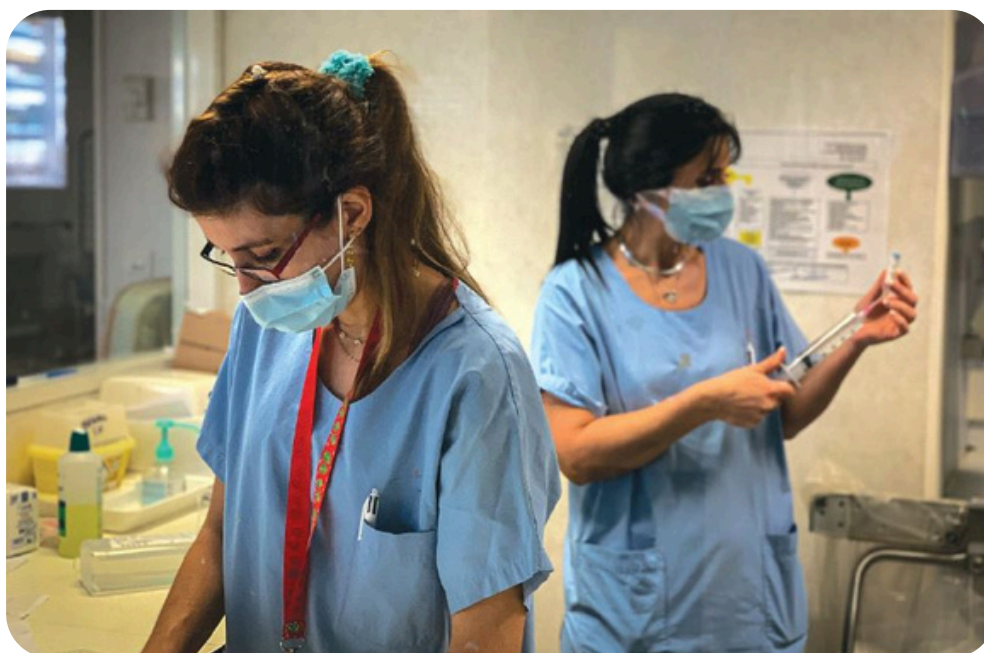
Les informations seront données une seule fois par jour à la personne référente ou à la personne de confiance.

N'hésitez pas à nous communiquer les coordonnées du médecin traitant de votre proche afin de recueillir des informations médicales utiles.

Les infirmières et aides-soignantes répondent volontiers à vos questions mais ne sont pas habilitées à donner des informations à caractère médical.



En cas d'urgence, l'équipe médicale est susceptible de contacter la personne de confiance ou référente.



DÉROULEMENT D'UNE VISITE

Pour garantir des soins de qualité, l'équipe vous demande de bien vouloir respecter les consignes suivantes :

À L'ENTRÉE DU SERVICE

Un casier fermé à clef à l'entrée du service est mis à votre disposition pour vos effets personnels mais n'engage en rien la responsabilité de l'hôpital. Il est possible de le fermer à l'aide d'une pièce de 50 centimes, qui vous sera restituée.

DANS LE SERVICE

De manière générale, les patients de réanimation sont vulnérables aux infections et il faut les protéger. De plus les patients sont aussi porteurs de bactéries. Pour cela, avant d'entrer dans la chambre :

- **Appliquez 2 doses de solution hydro-alcoolique** et désinfectez-vous les mains (30 secondes de friction) jusqu'à ce qu'elles soient sèches.
- Dans le cas d'un **isolement particulier** de votre proche, des **précautions supplémentaires** sont à prendre ; elles vous seront indiquées par un affichage à l'entrée de la chambre et expliquées par le personnel.
- Pendant votre présence dans le service, nous vous demandons de vous rendre directement dans la chambre de votre proche et de n'en sortir que pour quitter le service.
- **Le temps de visite autorisé peut être modifié en fonction de l'état du patient.**
- **Les photos et vidéos sont interdites (droit à l'image, secret médical).**

EN SORTANT DU SERVICE

- **Désinfectez-vous** les mains à l'aide de la solution hydroalcoolique.
- N'attendez pas dans les couloirs (confidentialité et secret médical).

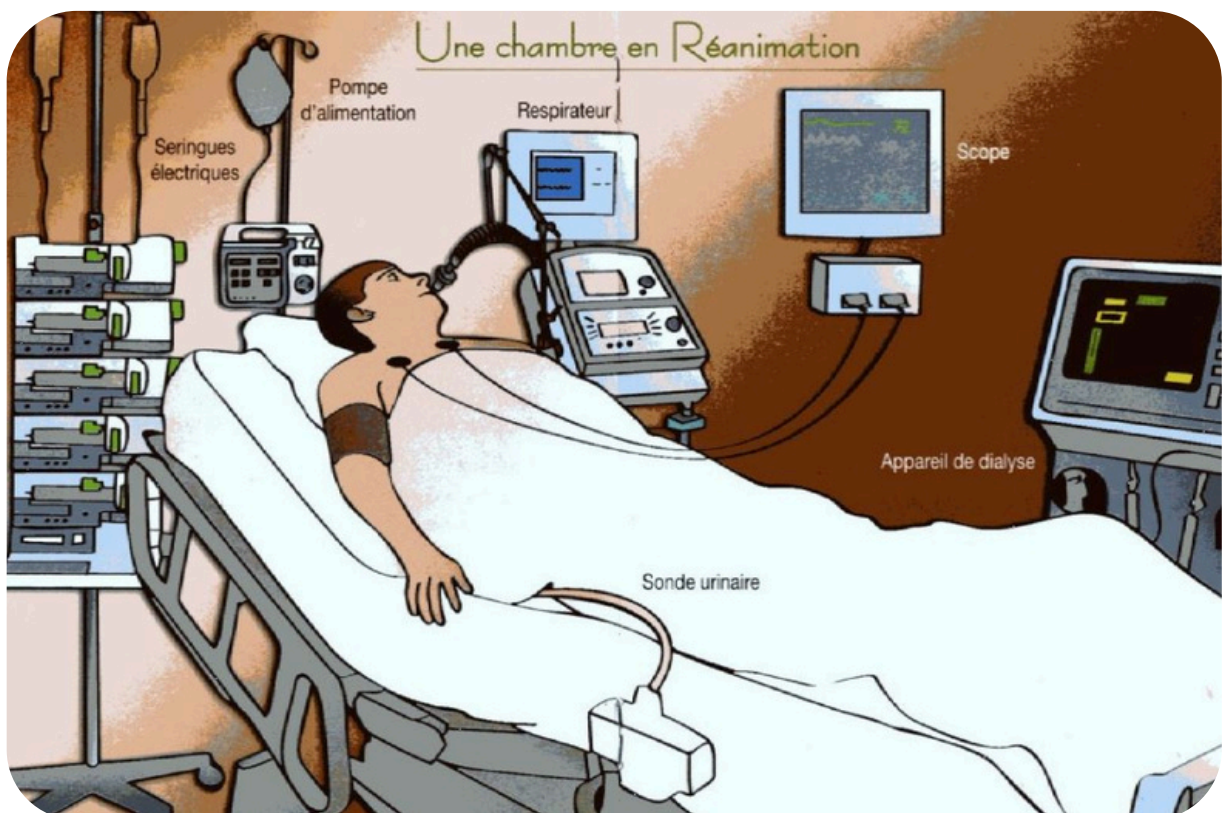
CHAMBRE DE RÉANIMATION

Chaque chambre est équipée de différents appareils munis d'alarmes sonores.



Ne vous inquiétez pas lorsque vous entendez les sonneries des appareils ; le personnel surveille les patients d'un poste central. Si nécessaire quelqu'un interviendra rapidement.

Chaque patient est équipé de matériels de surveillance et de soins spécifiquement adaptés à ses besoins.



LE SÉJOUR

L'hôpital fournit le matériel nécessaire de toilette. Vous pouvez cependant amener des produits spécifiques.

**N'apportez pas de fleurs, ni de plantes.
Pas de vêtements ni de serviettes de toilette.**



Pour recréer un environnement plus familier, vous pouvez apporter des dessins, des mots, des photos qui seront affichés (dans la mesure du possible) dans la chambre du patient.



N'hésitez pas à nous préciser les préférences audio-visuelles (TV, radio, musique) de votre proche.

EFFETS PERSONNELS

Un inventaire détaillé est établi à son admission.

Pour éviter pertes ou vols, les vêtements et les effets personnels vous seront remis à votre première visite en échange de votre signature sur la fiche d'inventaire.

Les objets de valeurs seront déposés en sécurité au Trésor Public.

Des objets sensibles (clés, téléphone portable...) sont conservés par l'établissement et ne pourront être rendus qu'au patient lui-même ou à ses ayant droits.

ACCOMPAGNEMENT ET BIEN-ÊTRE

Votre présence est bénéfique pour votre proche et d'autant plus lorsqu'il aura quitté le service.

Alors, **PRENEZ SOIN DE VOUS.**

Une psychologue est à votre disposition dans le service et propose un soutien personnalisé pour le patient et ses proches. Elle peut faciliter la communication entre le patient et vous même (tablette de visio ...).

Des thérapeutiques douces peuvent être mises en places pour limiter l'anxiété des patients au cours du séjour en réanimation.

Musicothérapie, Aromathérapie, Hypnose, RESC.
Elles seront employées à la demande de l'équipe soignante pour améliorer le confort de votre proche au quotidien.



Maison des usagers

Impliquée dans le soutien et l'orientation au cours de votre séjour hospitalier.
Accueil dans le hall central : 10h-12h et 13h-17h selon disponibilités
Tél : 04 42 33 99 81

Un représentant du culte est à votre disposition.

Accompagnement à travers la dimension spirituelle des personnes hospitalisées et de leurs familles qui en font la demande.

RECHERCHE CLINIQUE

Le service de réanimation participe de manière active à de nombreuses études cliniques afin d'améliorer nos pratiques et notre prise en charge médicale au quotidien.

Les données de votre proche sont susceptibles d'être utilisées à des fins épidémiologiques ou de recherche clinique. En cas de nécessité, nous vous demanderons votre consentement si votre proche ne peut donner le sien.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction et à le déposer dans la boîte prévue à cet effet ou au secrétariat.

Une enquête nationale de satisfaction via un questionnaire en ligne vous sera adressé par mail, une quinzaine de jours après votre sortie de l'hôpital.

N'hésitez pas à y répondre.

Pour toute réclamation, vous pouvez adresser un courrier par voie postale ou par mail au service qualité : reclamation-usager@ch-aix.fr.

En espérant que ce livret réponde à vos interrogations, nous nous tenons à votre disposition et vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

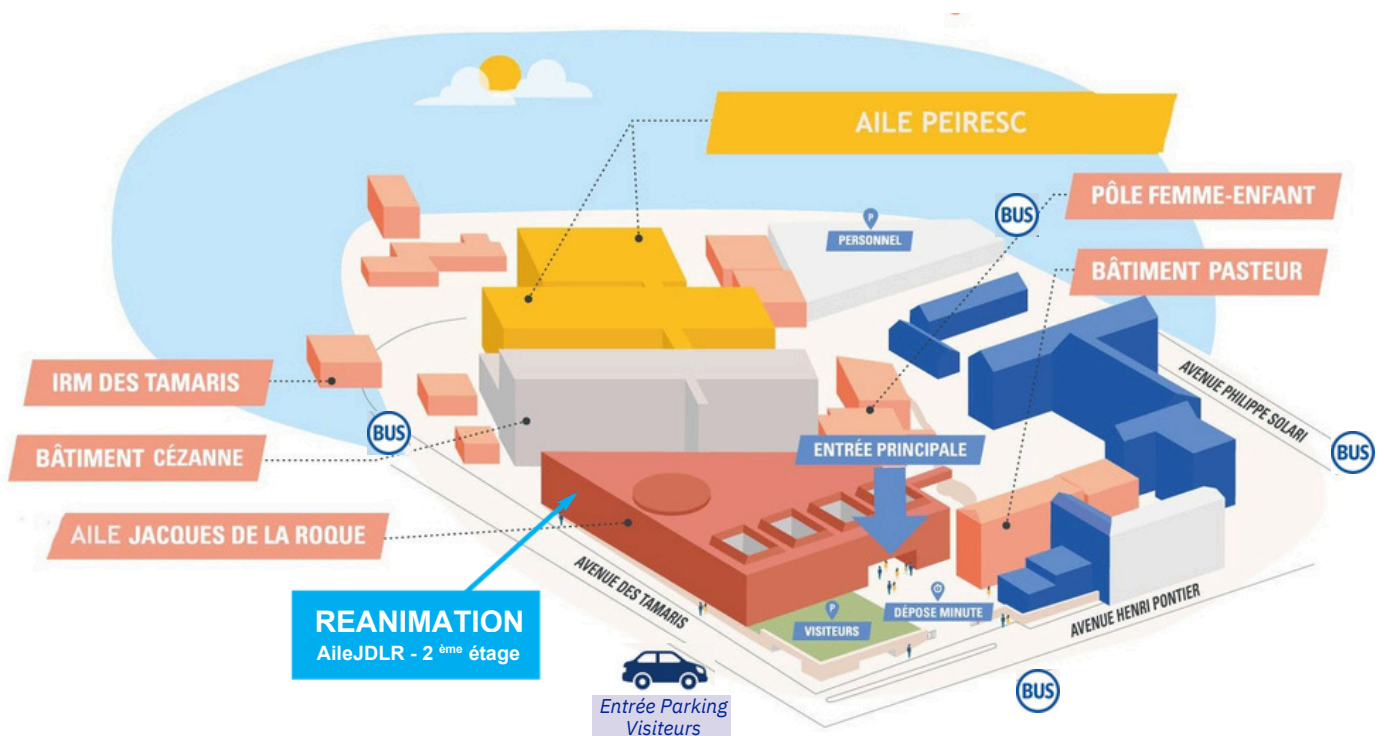
Copie de votre dossier médical :

En tant que patient, vous pouvez obtenir la copie de toute ou partie de votre dossier médical, sur demande écrite (service qualité CHIAP) ou par mail : dossier-medical@ch-aix.fr.

Les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge.

Les ayants droits de patients décédés ne disposent d'un droit d'accès qu'à certaines pièces du dossier, telles que prévues par la législation.

PLAN DE L'HÔPITAL





www.ch-aix.fr - @hopitalaixpertuis



Doctolib

