

AER 2019



AER

ACTUALITÉS EN RÉANIMATION

25^{ème} AER : 19 & 20 novembre 2020

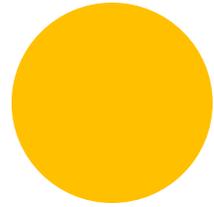
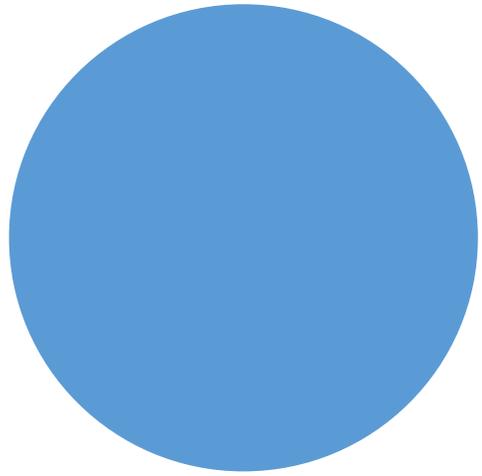


OUVERTURE DU SERVICE AUX FAMILLES 24/24

Service de Réanimation

Centre Hospitalier d'Annonay (07)

Amandine CETTIER



CONTEXTE GENERAL



3 plages d'horaires
existantes:
12h30/13h
15h/16h
20h30/21h

06/2017:
2^{ème} tentative d'ouvrir
le service aux familles
24h/24

10/2017
Lancement du
projet

CHRONOLOGIE DU PROJET OUVERTURE DU SERVICE DE REANIMATION AUX FAMILLES 24H/24

2005:
Proposition d'élargir les
horaires d'ouverture
→ REFUS DES EQUIPES

Approbation enthousiaste
des équipes

POURQUOI ?? (1)

Evolutions des pratiques et des mentalités

Souhait d'aider les patients et leurs proches à mieux vivre l'épreuve d'un séjour en réanimation

Retour des équipes suite aux différents congrès: AER, SRFL, CREUF

Influence du projet « OUVRIR » suite à l'enquête nationale

POURQUOI ?? (2)

- *« Rien ne justifie de priver la présence de ses proches, hormis l'emprisonnement. Le faire est contraire aux droits de l'Homme »*

- **Professeur BOLES**





LES DIFFERENTS ENJEUX (1)

Humanisation / l'image du service

LES DIFFERENTS ENJEUX (2)

- Communication:
 - Réfection de la signalétique
 - Sensibilisation à l'hygiène des mains
 - Réactualisation du livret d'accueil
 - Réorientation des appels

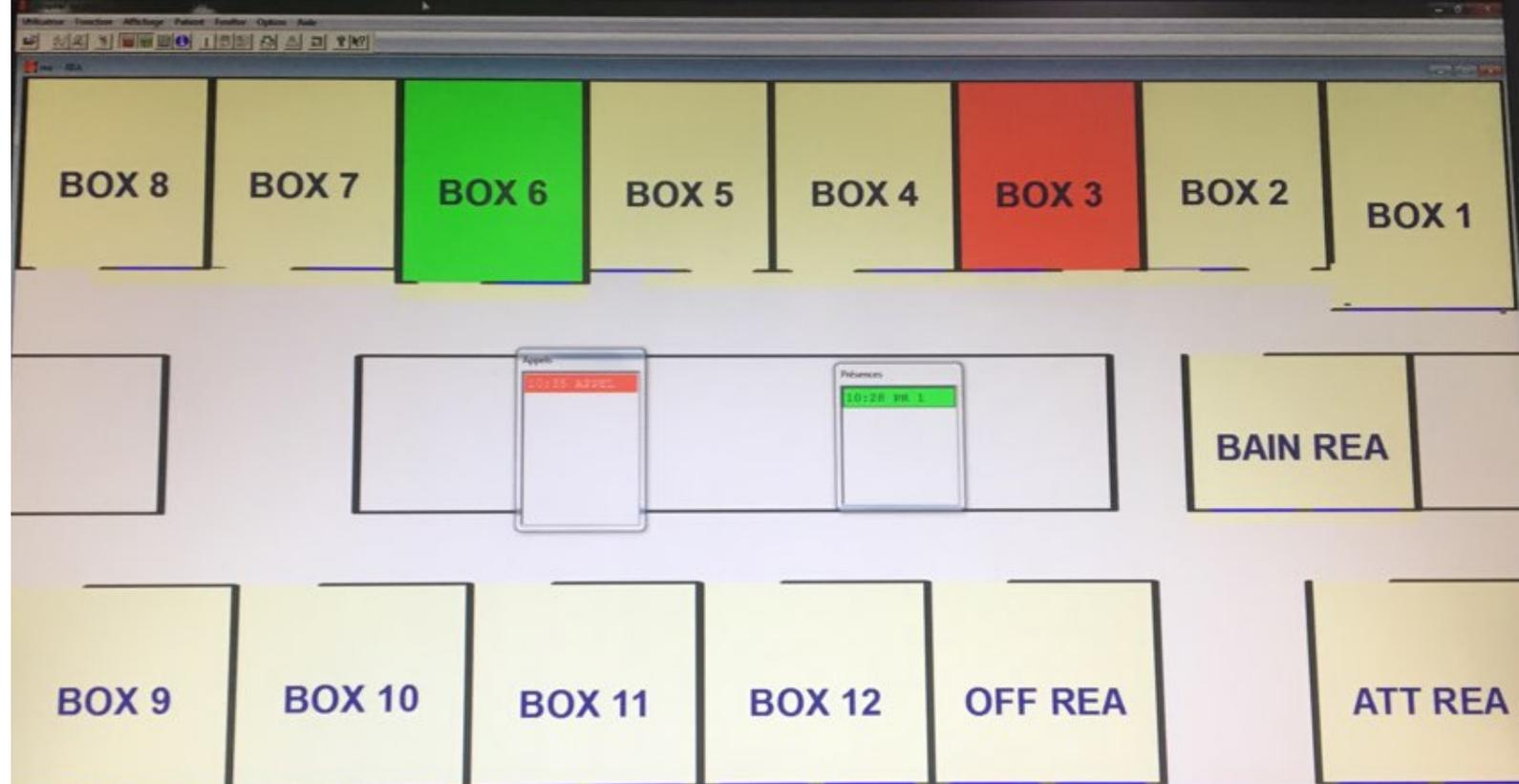
CENTRE
HOSPITALIER
deche Nord

LIVRET D'ACCUEIL
SERVICE DE RÉANIMATION
POLYVALENTE



LES DIFFERENTS ENJEUX (3)

- Organisationnel :
 - Travail sur l'intimité des patients
 - Mise en place d'une centrale d'appel
 - Réfection de la salle des familles



AOC



LES DIFFERENTS ENJEUX (4)

- Professionnels:
 - Collaboration étroite entre professionnels médicaux et paramédicaux

LES DIFFERENTS ENJEUX (5)



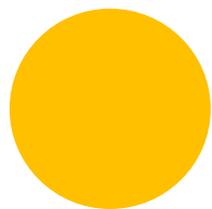
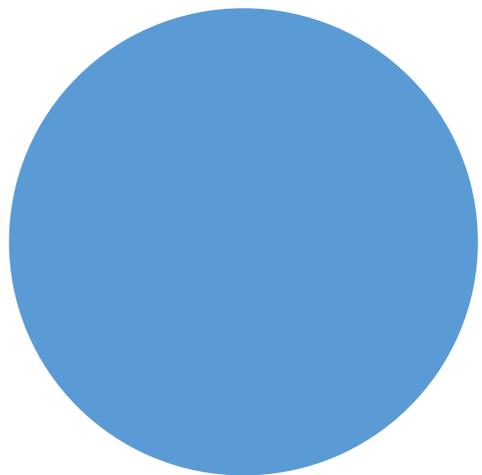
- Institutionnel :
- Seul service ouvert en continu aux familles

LANCEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL (1)

- Octobre 2017 suite à un appel à candidature
- Le groupe de travail est composé:
 - Pilotes: Docteur Sylvie JAY (PH) et Alexandra VALLET (Cadre de Santé)
 - Membres du groupes: Amandine CETTIER (AS), Chrystelle BASTIN (AS),
Viviane VIALETTE (AS), Marion BRACOU (IDE), Olivier BARNAY (IDE), Brigitte BRUN (ASH)
et Nathalie PEAUT (AMA)
- Division du groupe en 2 thématiques:
 - Retour d'expérience des autres services de réanimation et refonte du livret d'accueil
 - Organisation structurelle du service

LANCEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL (2)

- Différents services ont été sollicités: service financier, technique
- 5 réunions ont suffi pour finaliser le sujet
- Présentation à l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale (conseil de service) en janvier 2018
- Présentation aux différentes instances institutionnelles (CSIRMT, CME)
- Mise en place effective février 2018



RETOUR D'EXPERIENCE

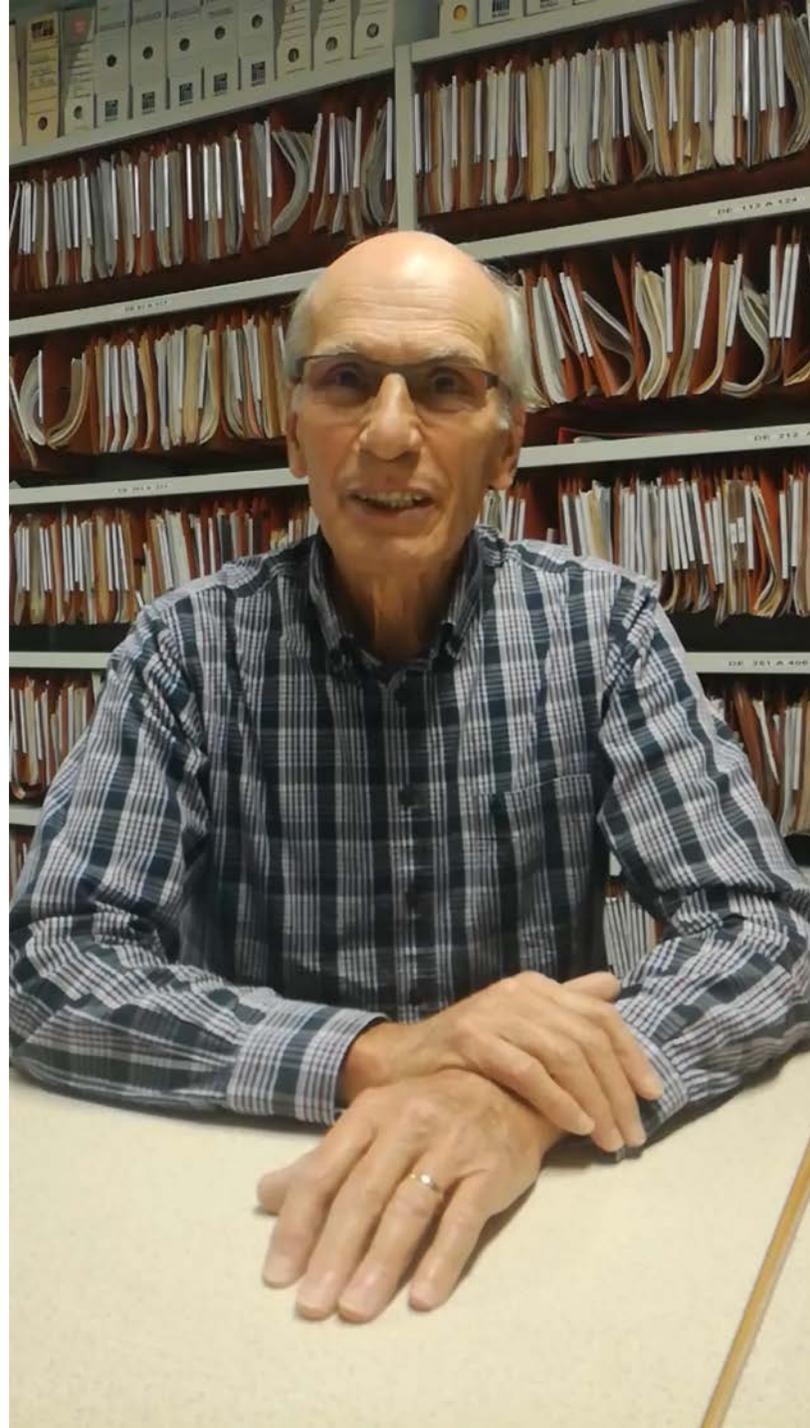


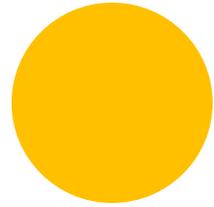
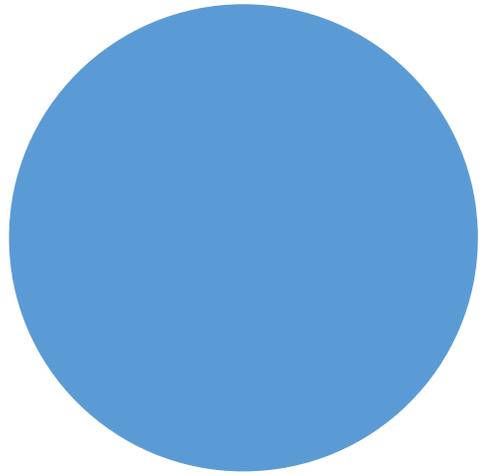












QUELQUES EXTRAITS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Comme vous le savez certainement au pas,
notre papa est décédé
chez lui dimanche 07 juillet, à son domicile.
Je souhaitais au nom de toute notre famille
et de sa compagne, vous remercier le plus
chaleureusement possible, pour la qualité de
l'accompagnement, qualités médicales et
humaines, que vous avez montrées, lors de
l'hospitalisation de mon papa. C'est au cours
des derniers moments passés auprès de lui,
que nous avons pu mesurer à quel point vous
tous, équipe médicale vous étiez présents et
attentifs à la personne humaine, sachant à
tout moment, écouter, rassurer et accompagner,
même dans les moments les plus difficiles.
Nous n'oublions pas ce que vous avez apporté
à notre papa.

Ce sont des équipes comme les vôtres qui
nous rendent fiers de nos hôpitaux et nous
rassurent sur les possibilités d'être soignés
ou accompagnés dans les conditions les
plus respectueuses de la personne.
En vous remerciant à nouveau très chaleureu-
sement, je vous prie de recevoir au nom
de toute ma famille, Docteurs, Madame,
Messieurs, nos sincères salutations.
Aux équipes soignantes, nous joignons à ce
remerciement quelques collations en guise
de partage en toute convivialité, offert de
tout le personnel soignant.
très bonne continuation à tous.
Au nom de notre papa et de toute sa famille,
un grand MERCI à vous tous.

Rayne

Pour l'équipe de Réanimation
de l'Hôpital d'Annonay
Docteurs S. Jay, B. Bedock, V. Caduigue
aux 2 internes
aux infirmier(es)
aux aides-soignant(es)
aux secouristes

Mesdames, Messieurs,

Je tenais à vous remercier pour les bons
soins prodigués à mon père au cours de ces 2
mois dans votre service.
Nous avons été très sensibles à la communica-
-tion, en réponse à nos inquiétudes, aux informa-
-tions reçues dans tous les moments graves, à
notre présence facilitée auprès de lui par les
médecins et internes, et au dévouement du
personnel soignant dans leur tâche difficile.
Merci aussi aux secouristes.

Avec notre reconnaissance.

Août 2017

Bonjour,

Julien, Christian, A. Marie

vous remercient chaleureusement
pour les soins que vous avez prodigués

à

la semaine avant le 15 Août et

aussi pour la gentillesse que vous avez
eu pendant les nuits où nous l'avons
veillé.

Recevez Mesdames et Messieurs,
nos salutations amicales en même
temps que ces petites attentions.

Monsieur le Directeur.

Suite au séjour de
maman, , dans le
service de réanimation je tenais à vous
faire part de mon entière satisfaction sur
la prise en charge de la personne et de
sa famille au sein de cette unité.
Je ne peux que vous complimenter d'avoir
un service d'une telle qualité.
La compétence, disponibilité, attention, gentillesse
et compréhension de l'ensemble du personnel
ont apporté à maman et sa famille le
sérénité et la sérénité.
Je tiens à vous remercier très sincèrement
ainsi que tous les membres de ce service pour
l'aide apportée à maman et ses proches.

(copie au service)



Nous tenons à dire un chaleureux "merci" à toute l'équipe du service réanimation.

Votre attention discrète et soutenue au malade, votre souci à tous sont des aides précieuses pour faciliter la guérison.

Le calme du service permet aussi des journées et des nuits reposantes.

Nous vous souhaitons tout le courage nécessaire pour mener à bien votre "service" auprès des malades.

Avec nos sentiments très reconnaissants,

MERCI à tout le personnel soignant
pour l'accompagnement et l'aide morale ap-
portée lors de l'hospitalisation de mon mari.
Vous avez permis de'être là, à côté de lui,
tous en famille pour le laisser s'en aller,
dans la sérénité - Les soins physiques et
médicaux ont été une aide pour lui et nous
pourrions continuer sur le chemin, dans la paix.

Tous les membres de la famille de Monsieur
vous remercient pour votre
dévouement auprès de notre époux, papa et papi
tout au long de cette semaine, pour votre
gentillesse afin que nous puissions le voir dans
de bonnes conditions, pour votre attitude envers
chacun de nous, pour votre professionnalisme.

Même si à chacune de nos visites, les images
étaient difficiles à accepter, ces quelques journées
nous ont permis de l'accompagner jusqu'au
bout, comme nous le souhaitions.

Merci à tous.

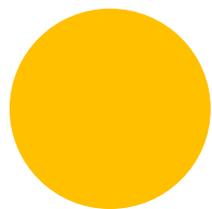
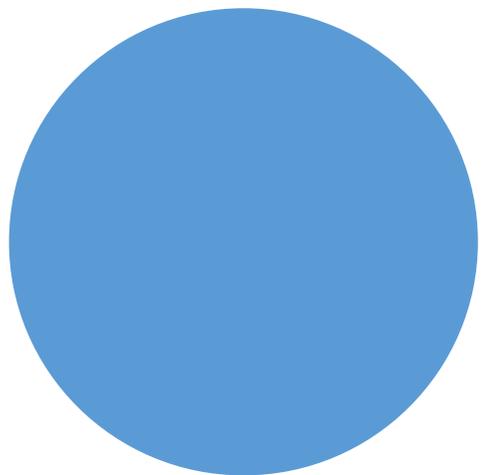
Famille

Nous tenons tout particulièrement à vous témoigner notre reconnaissance pour toutes les attentions que vous avez apportées à notre maman, lors de son passage dans votre service du 27/09 au 29/09/16.

C'est au cours des derniers moments passés auprès d'elle, que nous avons mesuré à quel point vous étiez si présents, si attentifs et si réconfortants pour elle et pour nous aussi, ses proches, sachant à tout moment écouter, rassurer, accompagner même dans les moments les plus difficiles.

Nous n'oublierons jamais ces attentions, cette chaleur humaine qui lui ont permis une fin plus douce.

Un grand merci à toute l'équipe du service de réanimation et aussi à l'équipe des soins palliatifs du Centre Hospitalier d'Amnony.



Merci de votre attention