



Département Cardiovasculaire

ENSEMBLE... PRENONS SOIN DE VOTRE PROCHE



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

BROCHURE
À L'ATTENTION DES PATIENTS
ET DE LEUR FAMILLE

Un membre de votre famille ou un proche est hospitalisé dans le Service des soins intensifs. Il a subi une intervention chirurgicale, souffre d'une maladie ou a eu un accident nécessitant une surveillance continue d'une ou de plusieurs fonctions vitales.

Conscients des difficultés que peut représenter l'environnement impressionnant des soins intensifs, nous allons tenter, à l'aide de cette brochure, de répondre aux questions que vous pourriez vous poser.

En toutes circonstances, les membres de l'équipe sont prêts à vous offrir leur appui tout au long de l'hospitalisation de votre proche.

L'équipe médicale et infirmière

Sommaire

Quand puis-je rendre visite à mon proche?	4
Comment avoir des nouvelles de mon proche?	5
Qui va s'occuper de mon proche?	6
Comment gérer cette période difficile?	7
Comment aider mon proche?	9
Quels sont les appareils utilisés aux soins intensifs?	10
Remarques	12
Informations pratiques	13
Notes personnelles	15

Quand puis-je rendre visite à mon proche ?

Avant d'entrer dans l'unité, nous vous demandons de vous rendre à l'accueil des soins intensifs, route 354 (étage -1) et de vous présenter à la responsable de l'accueil qui s'assurera que votre proche est prêt à recevoir de la visite.

LES HEURES DE VISITE POUR LA FAMILLE

CVI 1 : de 14:00 à 15:00 et de 18:00 à 19:30

CVI 2 : de 14:00 à 15:00 et de 18:30 à 20:00

Nous recommandons de réserver les visites aux proches afin de préserver l'intimité du patient et de limiter les personnes présentes au chevet du patient au nombre de trois.

Avant de vous rendre au chevet de votre proche, nous vous demanderons de vous laver les mains selon les règles de la prévention et du contrôle des infections. Des affiches illustratives se trouvent à côté de l'évier.

À certains moments et en accord avec le personnel soignant, nous vous demanderons de retourner à l'accueil afin de nous permettre de prodiguer des soins, faire passer des examens ou lors de circonstances particulières.

- Si certains soins ou examens ne sont pas terminés au moment où vous vous présentez, il peut arriver que l'on vous fasse patienter en salle d'attente ;
- pour les enfants de moins de 15 ans, les visites ne sont envisagées qu'après concertation entre les parents et l'équipe soignante ;
- en l'absence du personnel à l'accueil, un téléphone vous permet de contacter l'unité de soins de votre proche.

Comment avoir des nouvelles de mon proche ?

► Par téléphone

Vous pouvez prendre des nouvelles de votre proche par téléphone (CVI1 : +32 2 764 27 13 - CVI 2 : +32 2 764 27 73).

Le personnel médical et infirmier est à votre écoute 24h/24 et ce 7j/7. Cependant, nous serons davantage disponibles aux heures indiquées ci-contre.

Afin de respecter le secret médical, nous limitons les informations par téléphone et nous n'informons que la famille proche : conjoint, parents, enfants.

Il serait souhaitable qu'une seule personne téléphone et soit le relais auprès des autres membres de la famille. Cela nous permet de consacrer plus de temps à votre proche et de lui prodiguer les soins que son état requiert.

► Lors des visites

Les médecins se tiennent à votre disposition pour vous informer de façon plus précise.

► Sur rendez-vous

Via le personnel de l'accueil, il vous est également possible de prendre rendez-vous avec le responsable médical du service afin d'avoir un entretien particulier.

Votre médecin traitant peut également, à tout moment, prendre contact avec l'équipe ou se rendre au chevet de votre proche.

Qui va s'occuper de mon proche ?

► L'équipe se compose en permanence :

- de médecins intensivistes et médecins assistants qui travaillent en collaboration avec les autres spécialistes de l'hôpital et avec les médecins généralistes ;
- d'infirmiers présents 24h/24 qui travaillent par équipes successives ;
- d'aides-soignants ;
- de kinésithérapeutes ;
- d'une aide infirmière administrative ;
- du personnel de l'accueil ;
- d'un diététicien.

► Dans certains cas, l'équipe fait appel à :

- un psychologue ;
- un assistant social ;
- un représentant religieux ou philosophique.

N'hésitez pas à nous demander de nous identifier clairement et à nous poser des questions sur le rôle de chacun.



Comment gérer cette période difficile ?

Une attention toute particulière est accordée à l'accueil du patient et de son entourage, ceci dans un but d'humaniser au maximum un environnement qui peut être vécu à la fois comme nécessaire et hostile. Il est difficile pour les familles d'accepter la présence de leur proche aux soins intensifs.

Plusieurs réactions peuvent apparaître pour l'entourage :

- des difficultés de sommeil et d'alimentation ;
- des peurs inconsidérées et incontrôlables (par exemple, dès que le téléphone sonne, s'imaginer un appel de l'hôpital...);
- de pas pouvoir s'empêcher de penser à l'événement (flash durant la journée...);
- une augmentation importante de la prise de médicaments ou d'alcool ;
- des difficultés de concentration et de mémoire (au travail, à domicile...);
- plusieurs sentiments peuvent être vécus, parfois en même temps (se sentir en colère, être plus agressif ou plus irritable, se sentir seul et impuissant, se sentir coupable, triste ou déprimé...);
- certaines personnes peuvent aussi s'isoler ou se replier sur elles-mêmes, parfois sans s'en rendre compte.

Toutes ces réactions sont fréquentes et varient en fonction des personnes. En général, ces réactions et leurs effets vont spontanément diminuer avec le temps.

Cependant, ces réactions émotionnelles peuvent parfois persister et être plus intenses. La personne ressent une souffrance et/ou une angoisse importante qu'elle ne peut plus gérer. Il devient alors important de pouvoir en parler à une personne de l'équipe afin de bénéficier d'une aide adéquate. Le psychologue reste disponible après le séjour aux soins intensifs.

***Sachez que différentes personnes sont disponibles
pour vous écouter et vous informer.***

N'hésitez pas à nous contacter.

► Une responsable de l'accueil

Durant la semaine, elle est présente à l'accueil des soins intensifs (route 354) de 10:45 à 20:15 et le week-end de 12:00 à 15:15 et de 18:00 à 20:30. Elle est également joignable au +32 2 764 27 02 pendant les heures ci-dessus. Elle vous donnera les informations pratiques concernant le service, prendra vos coordonnées et vous conduira auprès de votre proche. Elle veille à votre bien-être, s'occupe des visites et peut également vous mettre en contact avec les personnes ci-dessous.

► Un psychologue

Un psychologue est disponible aux soins intensifs. Il est là pour écouter et vous aider à traverser cette expérience émotionnellement intense et difficile.

Son rôle est de pouvoir parler avec vous de la situation et de ce que vous ressentez dans un espace garantissant une écoute particulière et une confidentialité.

Il peut aussi vous aider à mieux percevoir vos différentes réactions. Dans certaines situations, le psychologue peut être accompagné d'un psychiatre afin d'améliorer l'accompagnement et le soutien de chaque personne.

► Un représentant d'une tradition spirituelle et/ou religieuse

Ils se rendent disponibles pour vous accompagner dans votre cheminement humain, spirituel et/ou religieux. La responsable de l'accueil des soins intensifs est en mesure de vous éclairer. Vous pouvez également vous rendre au Carrefour spirituel situé au rez-de-chaussée (route 220) ou encore appeler l'aumônerie catholique au +32 2 764 45 01.

► Un assistant social

Il peut vous informer et vous aider à résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer à la suite de l'hospitalisation de votre parent proche, qu'ils soient de type administratif, financier, de sécurité sociale... Vous pouvez le contacter par le biais du service social au +32 2 764 98 47.

Comment aider mon proche ?

Votre proche a besoin de contact avec sa famille mais aussi de moments de repos. Le fait d'être là, disponible pour l'autre, est en soi une aide importante.

La communication est souvent difficile pour plusieurs raisons. Il est souvent plus facile pour le patient de répondre par oui ou non que par de longues phrases. Poser des questions simples peut faciliter le contact. Il existe d'autres outils de communication disponibles auprès du personnel : tablette tactile et tableau reprenant les lettres de l'alphabet.

Le contact physique est aussi important et offre le sentiment d'être soutenu.

Quelques conseils

La présence d'objets familiers (photos, musique, dessins...) est appréciée par certains patients. Cela permet de reconstituer une atmosphère chaleureuse et enveloppante pour le patient. C'est aussi une manière d'être présent lorsque vous ne le pouvez pas.

L'hospitalisation peut être longue et épuisante pour l'entourage. Il est essentiel de ménager vos forces. Maintenir un équilibre entre le désir de rester au chevet de votre proche et les nécessités de la vie quotidienne représente un défi permanent. Une bonne hygiène de vie vous y aidera (rythme régulier, alimentation équilibrée, sommeil).

Vous pouvez également, de manière ponctuelle, confier le relais à une autre personne.

Quels sont les appareils utilisés aux Soins intensifs ?

Pour vous familiariser avec l'équipement qui entoure le lit du patient, une description succincte est disponible ci-dessous.

Nous savons que ces appareils peuvent vous impressionner, et même vous empêcher d'entrer en contact avec votre proche. Néanmoins, des familles nous ont expliqué, après quelques temps, qu'elles avaient réussi à s'y adapter.

Certains équipements ont leur propre signal d'alarme. Ces signaux vous inquiètent souvent, même si l'on doit s'attendre à de nombreuses fausses alarmes, déclenchées par exemple par un changement de position ou quelque autre mouvement. Les signaux d'alarme attirent notre attention sur les variations des paramètres vitaux de votre proche. L'infirmier(ère) vérifie chaque fois le motif de l'alarme, même si cela se fait quelques fois à partir du monitoring situé à la centrale.

L'infirmier(ère) pourra vous expliquer plus en détail l'appareillage dont on se sert spécifiquement pour votre proche et répondra à toutes vos questions.

► Le monitoring cardio-vasculaire et respiratoire

C'est l'écran qui se trouve au-dessus de la tête du lit de votre proche. Il nous indique les valeurs des différents paramètres. Un monitoring central permet une surveillance à distance.

► La surveillance des paramètres

La fréquence cardiaque et respiratoire est mesurée via des électrodes (de 3 à 5) collées sur le thorax du patient.

La tension artérielle est mesurée de façon continue par un cathéter (petit tuyau) introduit dans l'artère ou par un tensiomètre.

La respiration doit parfois être soutenue par l'administration d'oxygène :

- soit par des lunettes à oxygène, deux tuyaux courts dans chaque narine ;
- soit par un masque posé sur le visage du patient ;
- soit par un tube (le plus souvent bleu) placé par la bouche jusque dans la trachée et qui peut gêner le fond de la gorge. Ce tube est relié à un respirateur et rend la communication verbale impossible.

Une pince placée sur le doigt ou le lobe de l'oreille, appelée capteur de saturation, nous donne une idée du taux d'oxygène dans le sang et permet donc d'adapter les besoins en oxygène à tout moment.

► Les cathéters

Il s'agit de « tuyaux » placés dans les vaisseaux sanguins des bras ou du cou. Ils sont destinés à administrer des liquides et des médicaments et permettent également de mesurer certaines pressions telles que la tension artérielle.

D'autre part, ils sont aussi utilisés pour réaliser des prélèvements sanguins.

► Les sondes et les drains

La sonde gastrique

Une sonde gastrique est introduite par le nez ou la bouche jusque dans l'estomac. Elle permet d'administrer des médicaments et d'alimenter le patient ou de vider son estomac.

La sonde urinaire

Une sonde introduite dans la vessie, récolte les urines dans un sac et permet de suivre le débit.

Les drains et les redons

Des « tuyaux » introduits dans le corps permettent l'évacuation de sang (plaies opératoires), d'air (plèvres) ou d'autres liquides. Ces drains sont reliés à des récipients permettant de mesurer la quantité de liquides drainés.



Remarques

La qualité des soins et la sécurité des patients est une priorité pour notre hôpital. Notre politique de soins est centrée sur le patient, et pratiquée selon les meilleures preuves scientifiques. De plus, les soignants sont sans cesse sensibilisés à l'importance de pratiquer des soins sans risque par des actions touchant l'identité-vigilance, vous remarquerez que votre proche porte une bracelet d'identification. Nous menons également d'autres actions pour une plus grande sécurité des patients telles que l'identification des médicaments à haut risque ou la prévention des chutes.

- Lors de son hospitalisation aux Soins intensifs, le patient est pris en charge par une équipe de kinésithérapeutes pour les problèmes respiratoires et pour la mobilisation. Nous commençons les séances de façon précoce afin de diminuer le risque de perte de fonction musculaire lié aux pathologies ;
- une de nos principales priorités est le confort du patient : gestion de la douleur, matelas anti-escarres, musicothérapie, entretien psychologique pour le patient et/ou la famille si nécessaire, présence infirmière et médicale permanente ;
- pour sa sécurité, le patient est parfois attaché au niveau des poignets. Ces liens sont fort impressionnants mais ils permettent d'éviter tout geste malencontreux qui pourrait entraîner de graves conséquences (enlever le tube qui l'aide à respirer, enlever les drains...). Le lit peut être muni de protections latérales pour éviter que le patient ne tombe ;
- chaque chambre est dotée d'un ordinateur. Celui-ci représente pour nous un outil de travail dont on se doit de respecter la confidentialité. Nous vous demandons de ne pas y toucher pour garantir son bon fonctionnement.

Infos pratiques

► Se loger

« Le Roseau »

Place Carnoy 12 à 1200 Bruxelles

Tél. : +32 2 764 20 50

E-mail : leroseau-saintluc@uclouvain.be

Site : www.leroseau-saintluc.be

Le Roseau est un lieu d'hébergement pour les familles de patients hospitalisés aux Cliniques Saint-Luc, accessible 24h/24 et ce 7j/7.

Le Roseau propose 48 chambres et 9 appartements, soit 130 lits.

Chaque chambre est partagée par deux personnes :

- tarif par personne et par jour (logement et petit déjeuner) (voir site internet) ;
- réduction pour le second accompagnant d'une même famille ;
- possibilité de remboursement auprès de certaines mutuelles.

► Se restaurer

Chou Vert et Vert Chou (rez-de-chaussée des Cliniques)

Chou Vert et Vert Chou propose un grand nombre de collations : viennoiseries et petite restauration à emporter ou à consommer sur place.

Ouvert du lundi ou vendredi de 07:00 à 17:45, samedi et dimanche de 11:00 à 17:45. Les paiements par carte bancaire sont acceptés.

Le restaurant Le Médoc (en face de Chou Vert et Vert Chou)

Le Médoc propose une carte de plats variés dans une ambiance chaleureuse.

L'après-midi, l'équipe propose plus particulièrement des pâtisseries.

Un service « Take away » permet également d'emporter tous les plats issus de la carte du restaurant Le Médoc ainsi que des plateaux froids faits maison.

Le Médoc est ouvert du lundi au vendredi de 11:30 à 20:00. Les paiements par cartes bancaires sont acceptés.

Tél. : +32 2 764 12 45

Le « Lucullus » (Route 842)

Restaurant du personnel, le Lucullus est accessible aux patients et aux visiteurs de 11:30 à 14:00. Les paiements par carte bancaire sont acceptés.

► Ressourcement spirituel

Lieu d'écoute et de paroles au Carrefour spirituel (Hall d'entrée)

Lieu de recueillement :

- la chapelle du 1^{er} étage est disponible en journée ;
- l'oratoire du 4^e étage est accessible 24h/24.

► Service d'interprétariat

Si vous souhaitez faire appel à un(e) service d'interprétariat, merci de prendre contact avec le Service social de Saint-Luc (+32 2 764 15 82).



Nous espérons que le séjour de votre proche vous semblera moins impressionnant suite à la lecture de cette brochure.

Toutefois, celle-ci n'a pas pour but de remplacer les contacts individuels entre le personnel soignant et vous.

Dès lors, nous vous invitons à nous faire part de vos inquiétudes en rencontrant l'équipe soignante qui pourra vous fournir de plus amples renseignements.

Nous essayerons de vous soutenir au mieux durant ce « parcours » difficile.

L'équipe médicale et infirmière



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

SUIVEZ-NOUS SUR



INFORMATIONS

DÉPARTEMENT CARDIOVASCULAIRE
SERVICE DE PATHOLOGIES
CARDIOVASCULAIRES INTENSIVES

CONTACT :

CVI1 : +32 2 764 27 13

CVI 2 : +32 2 764 27 73

Éditeur responsable : Thomas De Nayer / Service de communication
Photos : Hugues Depasse

Cliniques universitaires Saint-Luc
Avenue Hippocrate, 10 – 1200 Bruxelles
www.saintluc.be

© Cliniques universitaires Saint-Luc

Vous souhaitez vous inspirer de cette brochure ? Merci de nous contacter préalablement.