

Accueillir la famille et l'entourage

P4

Finalité	Créer un lien de confiance avec la famille et les proches, lorsqu'ils sont présents. Avec l'accord du patient : ■ s'efforcer de construire une alliance avec la famille ; ■ dialoguer avec la famille et les proches, y compris la fratrie, autour de la mise en place du parcours de soins, en particulier la sortie.
Objectifs opérationnels	■ Formaliser l'accueil de la famille et de l'entourage, et l'adapter aux différentes situations. ■ Prendre en compte le point de vue de la famille et des proches. ■ Avec l'accord du patient, associer les familles et les proches (aidants) au projet thérapeutique individualisé en prenant en compte les besoins du patient, avec en perspective la sortie d'hospitalisation et la prise en charge au-delà. ■ Présenter et expliquer le fonctionnement du service et de l'établissement, pour permettre une familiarisation avec l'institution. ■ Présenter les associations de familles et de patients ainsi que les groupes d'entraide mutuelle (GEM). ■ Informer sur les structures de soins d'aval possibles, y compris ambulatoires.
Cible	L'équipe de soins.
Références	■ <u>Collectif interassociatif sur la santé. Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! Guide destiné aux usagers et à leur entourage. Paris: Le CISS; 2013.</u> ■ Haute Autorité de Santé. <u>Annnonce d'un dommage associé aux soins.</u> Saint-Denis La Plaine: HAS; 2011. ■ Haute Autorité de Santé. Manuel de certification des établissements de santé V2010. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2014. Critère 10d Accueil et accompagnement de l'entourage. ■ <u>Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychique.</u>
Outils Méthodes Organisation	■ <u>Outil 2 – Recueil de données sur le parcours du patient.</u> ■ Production de documents en équipe : • Guide interne sur l'accueil de la famille et/ou des proches (procédures/protocoles/questionnaires...) • Qui fait quoi, avec quels outils ? • Quelles règles/limites juridiques ? ■ Appropriation par des mises en situation et des jeux de rôles ■ Référent désigné parmi l'équipe de l'unité d'hospitalisation ■ Vidéo sur le fonctionnement type d'un service psychiatrique ■ Livret d'accueil avec une version famille, donné à la famille et explicité ■ Visite guidée des lieux à organiser, en fonction des souhaits du patient et de sa famille/son entourage ■ Présentation du site Internet de l'établissement ■ Entretien d'accueil avec la famille, avec l'accord du patient, par deux professionnels quand c'est possible (dont un professionnel senior) ■ Programmes d'éducation thérapeutique pour les familles

Accueillir la famille et l'entourage (suite)

P4

Suivi, évaluations à distance

- Mises en situation, étude de cas.
- Enquêtes de satisfaction.
- Audits de la mise en œuvre des outils.
- Évaluation des programmes d'éducation thérapeutique.