

## Brochure d'information destinée aux proches





# Sommaire

<b>Le Service universitaire de médecine intensive</b>	<b>5</b>
Unité de soins intensifs	5
Unité de soins intermédiaires interdisciplinaires (U-IIMC, soins continus)	5
Prise en charge médicale intensive	6
<b>Renseignements téléphoniques</b>	<b>7</b>
Appel aux proches	7
<b>Entretien avec le ou la médecin</b>	<b>8</b>
<b>Visites</b>	<b>8</b>
Heures de visite	8
A quoi dois-je faire attention pendant ma visite?	8
Informations pratiques	10
Comment puis-je soutenir le patient ou la patiente?	11
Que puis-je apporter au patient ou à la patiente?	12
Visites avec des enfants, des adolescents et des adolescentes	13
Journal de bord des patients	14
Que puis-je faire pour moi?	15
<b>Offres de soutien</b>	<b>16</b>
Care Team/Assistance spirituelle	16
Consultation sociale et de sortie	16
Interprète	16
Bureau de médiation	16
<b>Offres après le séjour dans notre service</b>	<b>17</b>
Visite du Service universitaire de médecine intensive	17
<b>Recherche au sein du Service universitaire de médecine intensive</b>	<b>18</b>
<b>Numéros de téléphone importants</b>	<b>18</b>
<b>Notes</b>	<b>19</b>

## Madame, Monsieur,

L'un ou l'une de vos proches a été admis-e dans notre Service universitaire de médecine intensive soit après une opération, soit en raison d'une maladie ou encore à la suite d'un accident. En tant que proche, vous vous retrouvez dans une situation de crise inattendue. Vous ressentez peut-être de l'incertitude, du stress, de la peur ou un sentiment d'impuissance.

Cette brochure est destinée à vous transmettre des informations importantes sur le Service universitaire de médecine intensive de l'Inselspital et à vous aider à gérer cette situation particulière.

Nous nous tenons bien entendu personnellement à votre disposition si vous avez des questions ou besoin de plus amples informations.

L'équipe du Service universitaire de médecine intensive



## Le Service universitaire de médecine intensive

Le Service universitaire de médecine intensive offre toute la gamme de prestations de la médecine intensive interdisciplinaire moderne. Nous disposons de 60 lits au total.

### Unité de soins intensifs

Notre unité de soins intensifs prend en charge des patients et des patientes gravement malades qui ont besoin d'un traitement médical et de soins infirmiers intensifs ainsi que d'une surveillance continue de leurs fonctions vitales.

### Unité de soins intermédiaires interdisciplinaires (U-IIMC, soins continus)

Cette unité de surveillance accueille des patients et des patientes qui ont besoin d'une prise en charge médicale et infirmière accrue et ne peuvent donc pas encore rejoindre un service hospitalier classique. Les patients et les patientes sont surveillés 24 heures sur 24.



### Prise en charge médicale intensive

Les patients et les patientes des unités de soins intensifs et de soins intermédiaires bénéficient d'un traitement et de soins intensifs assurés par des professionnels du milieu médical, de la physiothérapie ainsi que d'autres disciplines qui ont toutes suivi une formation spécialisée. Ces deux unités sont dotées de différents équipements et dispositifs techniques. Selon la situation du patient ou de la patiente, ces appareils peuvent créer une atmosphère agitée et bruyante. Cela ne doit cependant pas vous inquiéter.

Les moniteurs, les assistances respiratoires et les presses-seringue, notamment, sont autant d'équipements qui garantissent une surveillance et un traitement permanents. Des alarmes, dont la majeure partie ne signale rien de grave, peuvent parfois retentir. Elles sont notamment destinées à rappeler au personnel infirmier qu'il faut, par exemple, changer un médicament. N'hésitez pas à nous consulter si vous souhaitez en savoir plus sur les différents appareils ou les alarmes.

Dès que possible, nous mettons en place des soins et des activités de réadaptation afin que le patient ou la patiente puisse conserver ou retrouver ses capacités physiques, psychiques et sociales.

Nous nous attachons à offrir une prise en charge de très haute qualité et à accompagner individuellement les patients, les patientes et leurs proches dans leur gestion de la situation actuelle.



## Renseignements téléphoniques

En tant que proche d'un patient ou d'une patiente, vous pouvez nous joindre à tout moment par téléphone. Appelez la centrale téléphonique de l'Inselspital et donnez le nom du patient ou de la patiente pour être mis-e en relation avec notre équipe:

› Tél. +41 31 632 21 11.

### Appel aux proches

Vous avez des questions ou des incertitudes ou aimeriez être régulièrement informé-e de l'état de santé du patient ou de la patiente? Nous vous proposons un entretien téléphonique quotidien.

- Nommez une personne de référence au sein du cercle familial ou amical.
- Nous conviendrons avec cette personne d'une heure pour un entretien téléphonique quotidien.
- Le personnel infirmier responsable appellera la personne de référence nommée tous les jours à l'heure convenue.
- Il lui donnera des informations sur l'état de santé actuel du patient ou de la patiente et les examens prévus prochainement.
- La personne de référence pourra ensuite transmettre ces renseignements aux membres de la famille, aux amis et aux connaissances du patient ou de la patiente.



## Entretien d'information avec le personnel médical ou infirme

Vous désirez vous entretenir avec un membre de l'équipe médicale ou infirmière responsable de la prise en charge votre proche? Si tel était le cas, veuillez-vous adresser directement au personnel infirmier qui s'en occupe actuellement afin qu'un rendez-vous puisse être planifié. Nous vous recommandons dans l'intervalle de consigner vos questions et vos inquiétudes et d'apporter vos notes lors de l'entretien afin que nous puissions au mieux répondre à vos attentes.

## Visites

### Heures de visite

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 19h00. Si vous souhaitez voir le patient ou la patiente en dehors de ces horaires, cela est généralement possible. Veuillez en discuter au préalable avec le personnel infirmier responsable.

### A quoi dois-je faire attention pendant ma visite?

Au vu de l'espace disponible et pour respecter l'intimité des autres patients et patientes, le nombre de visiteurs admis en même temps au chevet d'un patient ou d'une patiente est généralement limité à deux personnes.

L'admission de nouveaux patients et de nouvelles patientes, des examens ou encore des situations d'urgence peuvent se produire à tout moment. Il se peut donc que cela mette prématurément fin à votre visite ou entraîne un long temps d'attente. Nous vous remercions par avance de votre compréhension.





### Arrivée dans le service

Une sonnette est disponible à la porte de l'unité. Veuillez sonner et attendre que l'on vienne vous chercher.

### Mesures d'hygiène

Veuillez vous désinfecter les mains avant de rejoindre le lit du patient ou de la patiente. Des distributeurs de désinfectant sont disponibles devant les portes des unités. En cas de signes de refroidissement, veuillez porter un masque médical. De tels masques sont disponibles dans notre service. Nous nous ferons un plaisir de vous aider en cas de doutes.

### Intimité

Nous attachons de l'importance à protéger l'intimité des patients et des patientes. C'est pourquoi nous clarifions avec leurs proches, les personnes dont la visite peut être admise. Afin de protéger l'intimité des patients et des patientes, il se peut par ailleurs que, dans certaines situations, nous vous demandions de patienter en salle d'attente.

Afin de préserver nos patients et nos patientes, l'utilisation de téléphones mobiles ainsi que la réalisation de photographies ou de vidéos sont interdites dans l'espace où ils se trouvent. Veuillez éteindre votre téléphone mobile avant de pénétrer dans cette zone.

### Possibilités de retrait

N'hésitez pas à vous adresser au personnel infirmier qui s'occupe du patient ou de la patiente si vous vous sentez trop nerveux, nerveuse dans la salle d'attente ou si vous souhaitez vous retirer. Il pourra vous montrer des locaux disponibles à cet effet.

A

← Intensivmedizin  
Blau 1–10Intensivmedizin  
Gelb 1–10 →Intensivmedizin  
Grün 1–3 ↑

## Informations pratiques

### Accès Internet sans fil (WiFi)

Une connexion WiFi est mise gratuitement à votre disposition dans la salle d'attente. Vous trouverez des instructions pour vous connecter sur les portes-brochures disponibles dans le service.

### Recharger un téléphone mobile

Des stations de charge verrouillables sont disponibles en salle d'attente pour que vous puissiez recharger gratuitement votre téléphone mobile. Elles se situent à l'entrée de l'unité de soins intensifs bleue.

### Insel-Parking

Le parking de l'Inselspital se trouve à 800 mètres de la sortie d'autoroute «Bern-Forsthaus/Inselspital». Le site de l'Inselspital est accessible par un passage souterrain avec ascenseur. Des forfaits de stationnement pour plusieurs jours sont proposés à un prix avantageux. Les tarifs du parking peuvent être consultés à l'adresse [www.insel.ch/fr/parking](http://www.insel.ch/fr/parking).



### Comment puis-je soutenir le patient ou la patiente?

Les patients et les patientes en soins intensifs ou intermédiaires reçoivent souvent des somnifères et des antidouleurs. Il se peut donc que le patient ou la patiente ne parle pas avec vous ou dorme profondément. Toutefois, il ou elle est capable de percevoir une voix ou un contact familial. Parler aux patients et aux patientes ou les toucher leur donne un sentiment de sécurité et les aide à s'orienter.

- Adressez-vous à lui ou elle par son prénom ou son surnom, comme vous le feriez normalement.
- Dites-lui qui vous êtes.
- Tenez-lui la main.
- Expliquez-lui comment vous allez et ce qui vous préoccupe.
- Lisez-lui le journal ou son livre préféré.
- De temps en temps, accordez-lui aussi une pause.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez participer aux soins corporels. N'hésitez pas à nous le demander.
- Peut-être avez-vous d'autres idées ou propositions qui pourraient faire du bien au patient ou à la patiente. Parlez-en avec le personnel soignant responsable, pour voir si cela est réalisable.



## Que puis-je apporter au patient ou à la patiente?

Apportez au patient des objets personnels:

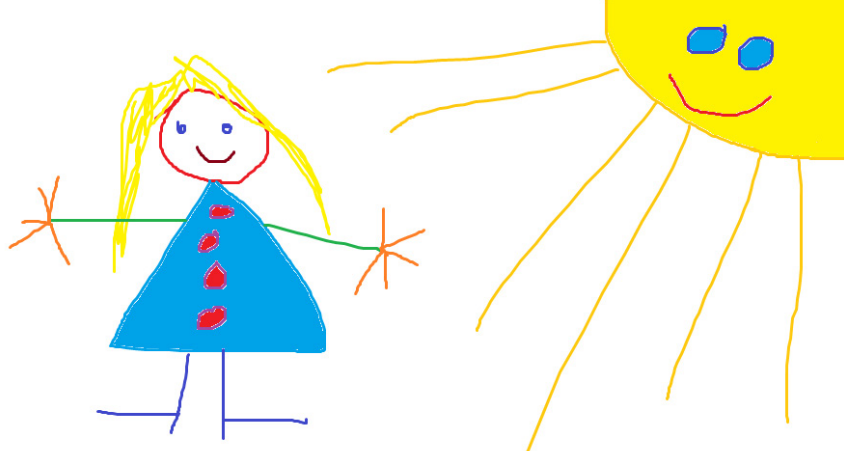
- lunettes
- appareils auditifs
- prothèses dentaires
- chaussons
- directives anticipées (si disponibles)

Les patients et les patientes en soins intensifs ou intermédiaires n'ont pas besoin de leurs vêtements personnels.

Si le patient ou la patiente doit rester pendant une période prolongée en soins intensifs ou intermédiaires, vous pouvez lui apporter:

- son T-shirt préféré, une peluche ou un porte-bonheur
- des photos de personnes et de choses qui comptent pour lui ou elle
- des dessins d'enfants, des coupures de journaux, etc.
- de la musique (CD ou clé USB)
- des produits de soin personnels (neufs et non entamés)

Avez-vous d'autres suggestions? Le personnel soignant qui s'occupe de votre proche se fera un plaisir de vous conseiller sur ce qu'il est possible de faire.



### Visites avec des enfants, des adolescents et des adolescentes

Les enfants, les adolescents et les adolescentes sont curieux et veulent connaître les raisons de l'hospitalisation d'une personne de leur entourage proche. Le personnel soignant vous aidera volontiers à préparer de telles visites.

- Avant la visite, expliquez aux enfants, aux adolescents et aux adolescentes ce qui les attend.
- Après la visite, parlez ouvertement de ce qu'ils viennent de vivre. Faire preuve d'ouverture et de sincérité aide à mieux comprendre les événements et à mettre de l'ordre dans nos perceptions personnelles.

Conserver la routine quotidienne des enfants, des adolescents et des adolescentes (école, activités, etc.) leur est bénéfique. Souvent, ils aimeraient faire quelque chose pour le patient ou la patiente. N'hésitez donc pas à apporter des dessins ou des photos, par exemple. Vous aiderez aussi les enfants, les adolescents et les adolescentes en expliquant la situation actuelle à leurs enseignants, enseignantes et autres personnes de référence.



### Journal de bord des patients

Souvent, les patients et les patientes ne sont pas en mesure de se souvenir de leur séjour dans notre service. Cette perte de mémoire peut persister pendant longtemps après leur hospitalisation.

En collaboration avec l'équipe soignante, les proches peuvent documenter ce séjour à l'hôpital, notamment sous la forme de comptes rendus des progrès obtenus au cours du traitement ou au travers de photos, de dessins, de poèmes ou d'autres contributions. Vous aiderez ainsi le patient ou la patiente à assimiler par la suite ce qu'il ou elle a vécu.

Si un séjour prolongé au sein de notre Service universitaire de médecine intensive est prévisible, nous aborderons plus en détail avec vous les différentes possibilités pour tenir un journal de bord.



### Que puis-je faire pour moi?

En tant que proche, vous jouez un rôle important pour le patient ou la patiente. Nous vous recommandons donc de veiller aux points suivants:

- Prenez consciemment du temps pour vous et gardez des forces. Le patient ou la patiente est entre de bonnes mains dans notre service.
- Essayez de boire, de manger et de dormir régulièrement.
- Recherchez du soutien auprès de votre famille et de vos amis et amies.
- Des membres de votre entourage, également touchés par la situation, souhaiteront peut-être vous contacter. Cela peut être éprouvant. Si cela peut vous soulager, désignez une personne de confiance qui se chargera de transmettre les informations ou alors, informez votre entourage périodiquement par écrit.
- Tenez aussi un journal de bord personnel ou notez vos pensées dans le journal de bord des patients. Ecrire ce qui nous préoccupe peut être bénéfique.

## Offres de soutien

Nos patients, nos patientes et leurs proches peuvent bénéficier d'offres de soutien gratuites. N'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant qui s'occupe du patient ou de la patiente. Il organisera un rendez-vous pour vous.

### Care Team/Assistance spirituelle

Les événements éprouvants nécessitent souvent une attention particulière. Une équipe de professionnels disposant d'une formation en théologie et en psychologie est là pour apporter un soutien aux patients, aux patientes et à leurs proches de toutes confessions religieuses et idéologiques.

### Consultation sociale et de sortie

Vous avez des questions sur des sujets d'ordre juridique ou financier, sur les assurances sociales, la garde d'enfants, les offres de réadaptation ou le réseau d'aide et de soins à domicile? L'équipe de la consultation sociale et de sortie se tient à votre disposition pour vous aider.

### Interprète

En cas de besoin et en concertation avec l'équipe soignante, nous organisons l'intervention gratuite d'un ou d'une interprète pour les patients et patientes de langue étrangère et leurs proches.

### Bureau de médiation

Le bureau de médiation se tient à votre disposition si, malgré tous nos efforts, nos prestations ne répondent pas à vos souhaits et à vos attentes.





## Offres après le séjour dans notre service

### Visite du Service universitaire de médecine intensive

Aimeriez-vous visiter le Service universitaire de médecine intensive? Cette possibilité est offerte aux patients et aux patientes qui ont été hospitalisés dans notre service et à leurs proches.

N'hésitez pas à nous contacter pour prendre rendez-vous:

› Tél. +41 31 632 75 34.



## Recherche au sein du Service universitaire de médecine intensive

Le Service universitaire de médecine intensive investit dans la recherche médicale et en soins infirmiers. Les projets de recherche menés visent à améliorer le traitement des personnes gravement malades.

Une participation à un projet de recherche n'est possible que si le patient ou la patiente ou ses proches ont été informés et ont donné leur consentement écrit au préalable.

## Numéros de téléphone importants

Service universitaire de médecine intensive  
via la centrale téléphonique de l'Inselspital +41 31 632 21 11

---

Prise de rendez-vous après un séjour  
dans notre service +41 31 632 75 34

---

Care Team/Assistance spirituelle +41 31 632 21 11

---

Consultation sociale et de sortie +41 31 632 91 71

---

Bureau de médiation Inselspital +41 31 632 85 85

---

# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Inselspital

Service universitaire de médecine intensive

3010 CH-Bern

[www.insel.ch](http://www.insel.ch)

