

Dans le contexte actuel d'interdiction des visites dans les services hospitaliers, il est nécessaire d'être particulièrement attentif à la communication avec les familles et les aidants de nos patients âgés.

Cette communication peut prendre plusieurs formes en fonction des structures et des moyens mais voici quelques pistes à envisager au sein de chaque structure gériatrique de l'APHP :

- Envoi systématique d'une lettre d'information sur les interdictions de visite (nous vous proposons ci-dessous lettre type que chacun peut adapter à sa convenance).
- Appel téléphonique systématique du référent, familial ou aidant, à l'entrée du patient dans le service, puis appels téléphoniques très réguliers pour donner des nouvelles.
- Mise à disposition le plus possible de téléphones portables, avec aide des soignants si nécessaire pour leur utilisation (un détail pratique : penser à vérifier que le câble de recharge est bien en possession du patient).
- Mise en place d'un système de visio-communication et de procédures pour le rendre fonctionnel auprès du maximum de patients, partout où cela est possible.
- Mise en place d'une procédure pour la gestion des colis que peuvent déposer les familles à l'accueil de l'hôpital ou du service.
- Mise en place d'une procédure pour la gestion du linge des patients (dans certains cas gestion déjà autonome par le service, mais dans d'autres cas dépendant habituellement de l'entourage familial).

Nous vous proposons ci-dessous une lettre type pour l'information aux familles concernant l'information aux familles, lettre que vous pourrez adapter en fonction des procédures mises en place dans votre service ou hôpital.

Ville, le 2020

À l'attention des familles des patients
hospitalisés dans les services de Gériatrie de l'hôpital.....

OBJET : Coronavirus Covid-19 : information aux familles

Madame, Monsieur,

Dans le contexte de l'épidémie à coronavirus et pour protéger nos patients âgés fragiles qui semblent les plus exposés aux formes graves de l'infection, **les visites sont interdites dans les services** de notre hôpital.

Nous savons que cette décision est très difficile à vivre pour vos proches hospitalisés et pour vous-mêmes. Nous avons donc voulu mettre en place des aménagements dont nous voulions vous informer :

- Les équipes soignantes restent bien entendu, comme habituellement, à votre disposition pour vous donner des nouvelles des patients hospitalisés.
- Le contact avec votre proche hospitalisé demeure primordial. A défaut de contact physique, il reste possible d'avoir des contacts téléphoniques, voire des contacts via une visio-communication.

Dans ce cadre en fonction des capacités du patient, un téléphone portable (avec son câble de recharge) est souvent précieux, nos équipes soignantes pouvant aider votre proche dans son utilisation.

Nous faisons aussi tout pour mettre en œuvre une solution de visio-contact. N'hésitez pas à appeler le secrétariat du service dans lequel votre proche est hospitalisé pour en connaître les modalités.

- Il reste possible de transmettre à votre proche hospitalisé du courrier, du linge ou d'autres types de colis (de petit volume et à l'exception de denrées alimentaires périssables). Une procédure a été mise en place pour vous permettre de déposer des colis qui lui seront transmis par nos équipes.

Soyez assurés que nous faisons tout notre possible pour la sécurité et le bien-être de vos proches. Nous restons à votre disposition en cas de besoin.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de nos sentiments respectueux.

Contributeurs : Olivier Drunat, Jacques Boddaert, Eric Pautas
