

# Améliorer l'accueil des parents aux soins intensifs de pédiatrie

Prune Bellue<sup>1</sup>, Sandrine Frade<sup>1</sup>, Véronique Launoy<sup>2</sup>, Pr Peter Rimensberger<sup>3</sup>

## Contexte:

Lors de l'hospitalisation d'un enfant atteint d'une pathologie complexe dans un service de soins intensifs de pédiatrie, l'enfant bénéficie de soins individualisés pour soutenir ses fonctions vitales et répondre à ses besoins fondamentaux. Dans ce contexte de soins hautement spécialisés, **l'accompagnement de la famille est primordial et indispensable**. Les parents se sentent le plus souvent dépossédés de leur enfant et impuissants.

La qualité des informations données aux parents lors de l'admission de leur enfant dans le service dépend du soignant en charge de cet accueil.

La variabilité des informations transmises oralement pourrait générer un stress supplémentaire pour les parents. Cette démarche s'inscrit dans un projet global d'amélioration de l'accueil des familles dont l'un des objectifs est d'uniformiser la qualité des informations données lors de l'accueil.

## Objectifs

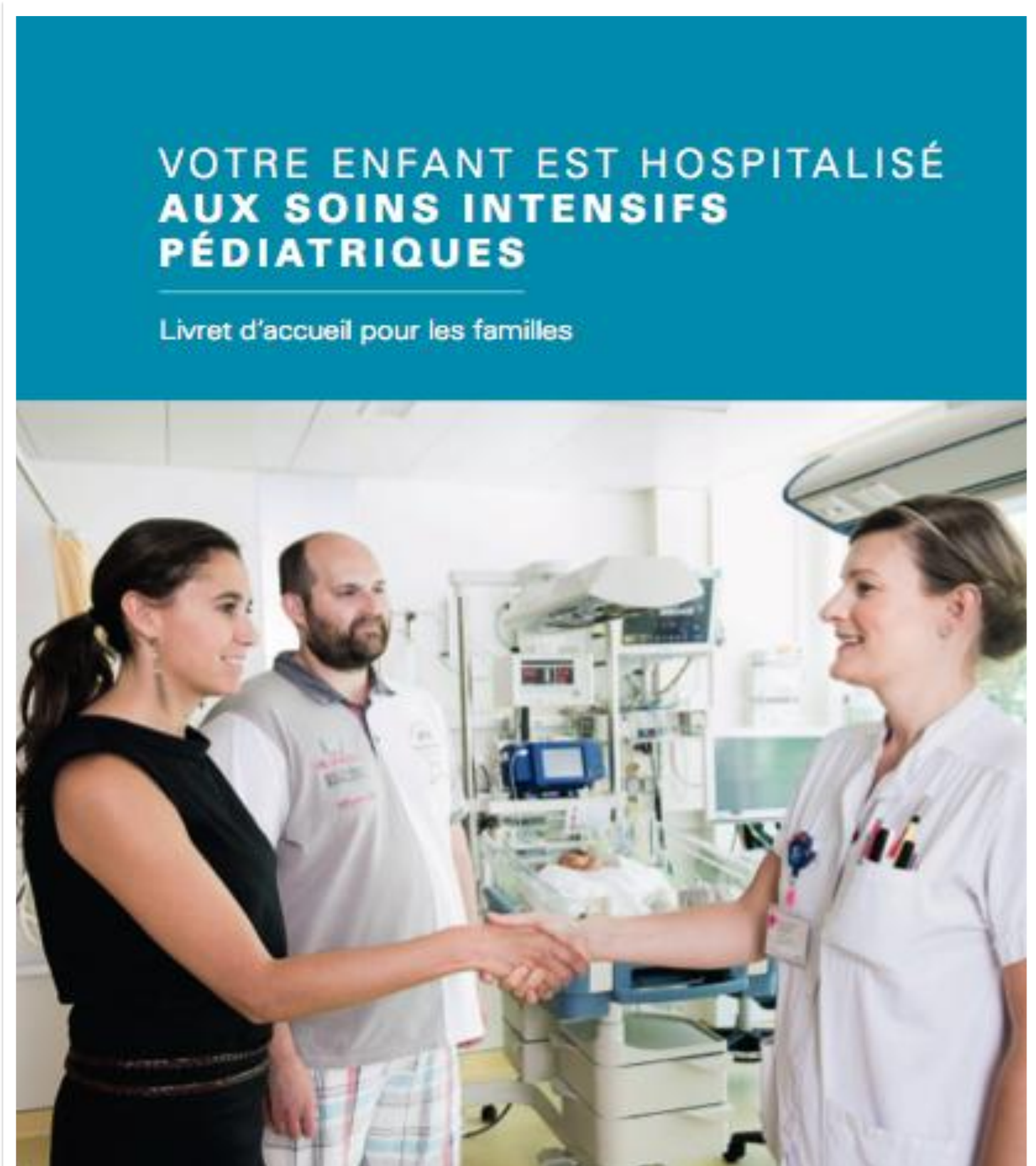
Réaliser un livret d'accueil pour:

- Uniformiser le discours de l'équipe médicale et infirmière
- Permettre aux parents de comprendre l'environnement dans lequel est hospitalisé leur enfant
- Permettre aux parents de se réapproprier la réalité des événements
- Délivrer des informations pratiques aux parents



## Résultats

- Le livret d'accueil est réalisé
- Le livret d'accueil est distribué par les infirmières depuis octobre 2016
- Le livret est disponible en anglais



## Méthode

- Observation de l'accueil des familles dans le service
- Création d'un groupe de travail
- Référence à la Charte de l'enfant hospitalisé
- Revue partielle de littérature

## Conclusion

Le retour des parents est positif, le livret est distribué à chaque admission dans le service. Les nouveaux collaborateurs s'appuient sur le livret pour renseigner et accompagner les parents. Le discours de l'équipe médicale et infirmière a été uniformisé. Une évaluation de la satisfaction des parents est envisagée à 1 an.