

Livret d'accueil des familles de victimes de violences routières

CHPM

Centre Hospitalier
des Pays de Morlaix

L'un de vos proches vient d'être victime d'un accident de la route.

Nos équipes font le maximum pour lui assurer la prise en charge la plus adaptée.

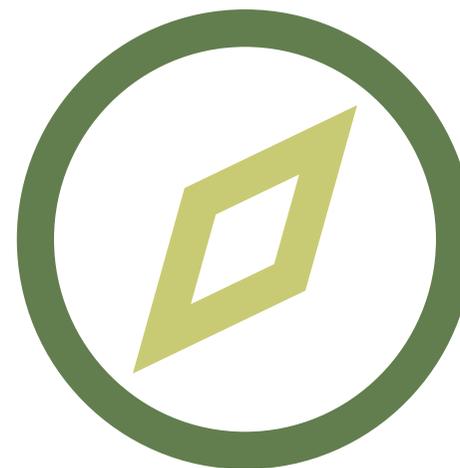
Elles restent également à votre disposition pour **vous accompagner** en ces douloureux moments.

Dans ce livret, vous trouverez les modalités d'accueil de votre proche ainsi que les aides possibles tant au sein de notre structure qu'à l'extérieur.

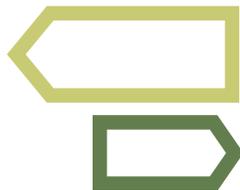


Sommaire

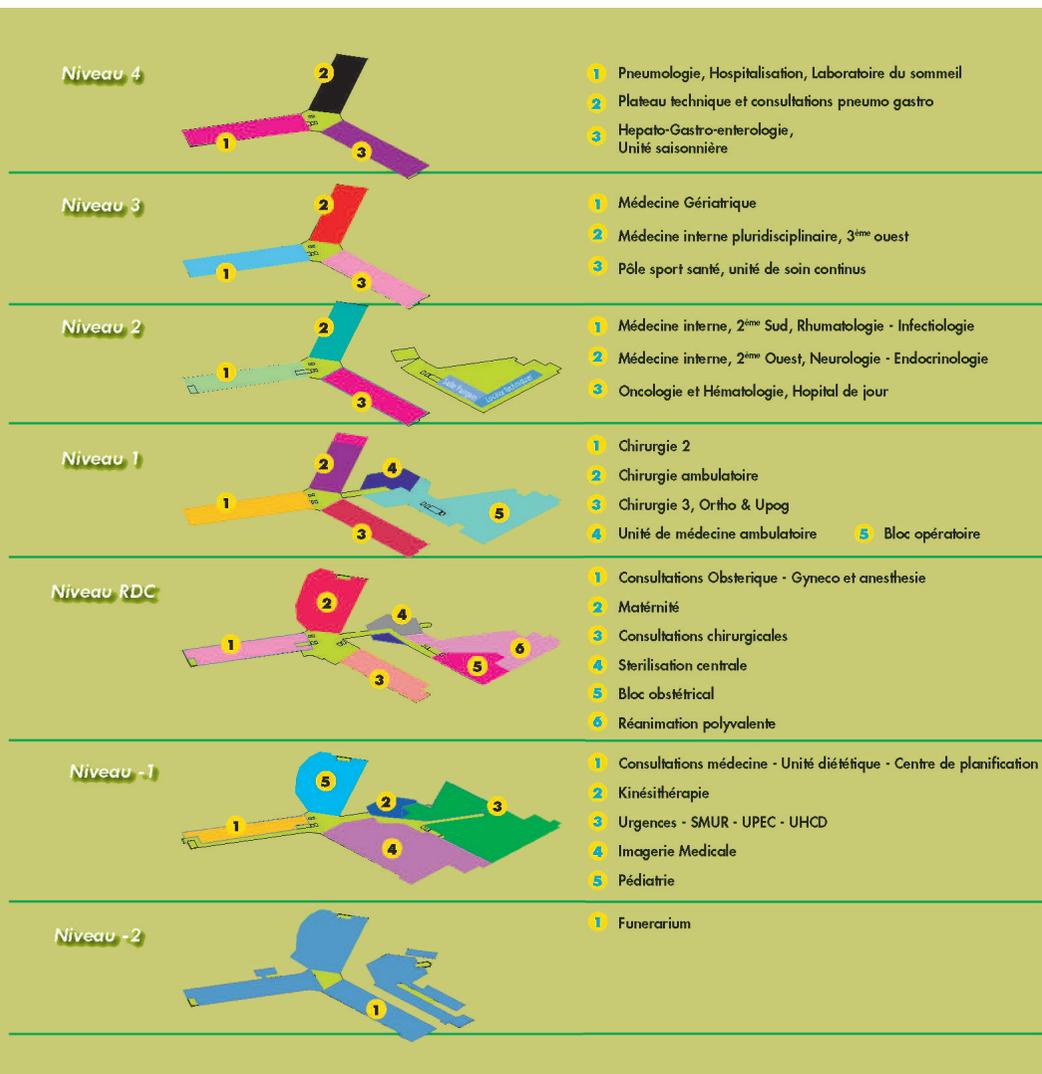
Comment s'orienter vers les services ?	
Plan de l'hôpital	Page 4
Vos numéros utiles	Page 5
Charte d'accueil des familles de victimes des violences routières	Page 6
Associations des familles de victimes d'accident de la circulation	Page 9
Vos médecins référents	Page 10



Comment s'orienter dans l'hôpital ?



Plan du bâtiment général



Vos numéros utiles à l'hôpital



Service des urgences (secrétariat) 02 98 62 71 07

Service réanimation.....02 98 62 60 95

Service des affaires sociales (secrétariat).....02 98 62 60 20

Service de chirurgie orthopédique et traumatologique (secrétariat)02 98 62 60 66

Service de chirurgie digestive, viscérale, veineuse et vasculaire (secrétariat)02 98 62 69 62

Service d'imagerie médicale (secrétariat)02 98 62 61 07



Chartre d'accueil des familles de victimes de violence routière



Article ❶ : accueil des familles personnalisé et apaisant

- ✓ Tous les échanges avec la famille doivent avoir lieu dans un lieu singularisé : bureau médical ou mieux le salon des familles du service.
- ✓ Ce local doit être d'un confort suffisant pour une attente souvent longue, avec une atmosphère apaisante, à l'écart des circuits des patients et des visiteurs.
- ✓ Régulièrement entretenu et réapprovisionné, il est accessible 24 heures sur 24.
- ✓ Une documentation doit être disponible : livret d'accueil du patient hospitalisé, livret d'information spécifique aux familles des victimes, coordonnées des associations spécialisées d'aides aux familles de victimes, liste d'hôtels proches du centre hospitalier ou coordonnées de la structure d'hébergement Domitys dédiée.)

Article ❷ : l'annonce

L'accueil à l'hôpital et l'accompagnement de la famille de la victime doivent faire l'objet des plus grandes attentions.

L'annonce de l'accident et de ses conséquences médicales constitue le point de départ de la prise en charge. La qualité de l'écoute et l'humanité manifestée par le personnel soignant et administratif ont un effet positif sur le travail de deuil de la famille.

- ✓ Si la victime est décédée, il ne faut pas annoncer le décès dans le service d'admission, dans un couloir, dans une salle d'attente, ni par téléphone.
- ✓ Il arrive que la famille ait déjà eu connaissance du décès de la victime sur le lieu même de l'accident et que les services d'urgences aient emmené directement la personne décédée à la chambre mortuaire de l'hôpital. La famille qui se présenterait aux urgences ne doit pas être envoyée directement, sans y être accompagnée, à la chambre mortuaire. La famille doit y être reçue par un agent formé à cette mission : il peut se faire aider par un médecin, un(e) infirmier(e), un représentant du culte.

- ✓ Lorsque le blessé décède après son admission aux urgences, l'annonce du décès doit être faite par un médecin, avec compassion et précaution, dans un local garantissant les conditions d'intimité permettant aux proches d'exprimer leur émotion, idéalement le salon des familles du service.

- ✓ L'aide d'un interprète peut être requise. Les personnels du CHPM maîtrisant les langues étrangères sont recensés à la Direction des Ressources Humaines et des Affaires Médicales.

Article ❸ : information médicale personnalisée

Au-delà de l'annonce initiale, éviter que les proches attendent trop longtemps une information sur la situation médicale de la victime.

- ✓ Une information personnalisée doit être donnée à la famille au cours d'un entretien de durée suffisante.
- ✓ L'information doit être accessible à la famille et adaptée à sa capacité émotionnelle de réception. Elle comporte : le diagnostic, les traitements apportés, le projet thérapeutique et le cas échéant le pronostic. Dans tous les cas, l'information est progressive et continue.

- ✓ Idéalement, cette information est donnée par un binôme « médecin-infirmier » : procure un sentiment de collégialité et évite les informations contradictoires qui pourraient être données par l'un ou l'autre.

- ✓ Le niveau d'information de la famille doit être transmis au personnel de garde.
- ✓ L'information donnée est d'ordre médical mais aussi médico-social, administratif et juridique compte tenu de l'obligation de procédures immédiates administratives parfois longues à engager.

- ✓ Dans la mesure du possible, identifier un interlocuteur privilégié qui fera circuler l'information donnée aux autres membres de la famille. Cet interlocuteur sera un parent, un conjoint, une personne partageant la vie du blessé hospitalisé.
- ✓ Le médecin traitant peut servir de médiateur entre l'équipe soignante et la famille.

- ✓ L'information délivrée à la famille doit être décrite dans le dossier médical dès le premier entretien. Toute annonce à la famille de modification de traitement, mais aussi d'évolution du pronostic doit être consignée par écrit dans le dossier.

- ✓ En toutes circonstances, l'obligation du respect du secret médical reste entière. L'information des services de police ou de gendarmerie doit se faire dans le cadre légal, sur réquisition judiciaire.

Article ④ : présentation du corps à la famille

- ✓ Il est recommandé qu'un membre du personnel expérimenté accompagne la famille dans cette démarche.
- ✓ Veiller à ce que le corps soit présentable. Sous réserve d'éventuelles contraintes médico-légales, le corps est présenté sur un lit recouvert d'un drap. En cas de délabrement facial, tégumentaire, voire de perte de membres, il est souhaitable de préparer le membre de la famille le plus apte psychologiquement à une telle vision et masquer la partie du corps la plus atteinte.
- ✓ Accompagner la famille dans la prise de décision quant à un éventuel prélèvement d'organe et/ou de tissus. Une équipe de professionnels spécialisés de coordination peut être sollicitée.
- ✓ Être attentif à la modalité de restitution des vêtements et effets personnels : l'utilisation d'un sac plastique est à proscrire ; un contenant adapté et spécifique est à prévoir, avec réalisation d'un inventaire daté et signé par les parties.

Article ⑤ : livret d'information pour les familles de victimes

- ✓ Une attention particulière sera portée aux demandes de la famille, en les orientant si nécessaire vers les référents listés avec les coordonnées téléphoniques.
- ✓ Le livret d'information aux familles est le lien entre soignants et familles ; il est remis lors du premier entretien et personnalisé en inscrivant le nom des référents, contribuant ainsi à une relation fidélisée attendue par la famille.

Article ⑥ : des interlocuteurs formés

Les intervenants du CHPM ou les bénévoles, représentant les usagers, amenés à accompagner les familles seront spécifiquement formés à cette mission et tutorés par un professionnel.

Les nouveaux bénévoles doivent être encadrés par des bénévoles déjà expérimentés.

Ces personnes pourraient assurer leur mission sur le principe de l'astreinte et venir sur appel, assurer une présence discrète et apaisante auprès des proches pendant les heures critiques, dans le lieu d'accueil dédié.

Article ⑦ : une structure d'hébergement provisoire (DOMITYS) proche du lieu d'hospitalisation sera proposée à un tarif préférentiel, afin de faciliter la présence sur site des proches qui le souhaiteraient.

Associations de familles de victimes d'accidents de la circulation



Ligue contre la Violence Routière (LVR)

15, rue Jobbé-Duval - 75015 Paris
Tél. : 01 45 32 91 00
Fax : 01 42 35 91 01
Internet : www.violenceroutiere.org

Fondation Anne Cellier contre l'Insécurité Routière

125, avenue de Malakoff - 75116 Paris
Tél. : 01 45 00 95 35
Fax : 01 45 00 58 18
E-mail : fond_ac@club-internet.fr
Internet : www.fondation-annecellier.org

Fédération Européenne des Victimes de la Route (FEVR)

Internet : www.fevr.org

Institut national d'aide aux Victimes et de médiation (INAVEM)

1, rue du Pré Saint-Gervais
93 691 Pantin cedex
Tél. : 01 41 83 42 00
Fax : 01 41 83 42 24

Aide Information aux Victimes (AIV)

8, rue Sergent Bobillot - 38 000 Grenoble
Tél. : 04 76 46 27 37

Association des Paralysés de France (APF)

17 bd Auguste Blanqui - 75 013 Paris
Tél. : 01 40 78 69 00
Fax 01 45 89 40 57
Internet : www.apf-asso.com/

Union Nationale des Associations de Familles de Traumatés Crâniens (UNAFTC)

286 bis, rue de Tolbiac - 75013 Paris
Tél. : 01 53 80 66 03
Fax 01 53 80 66 04
e-mail : unaftc@wanadoo.fr
Internet : www.traumacranien.org

Association Aide à l'Indemnisation des Victimes de France (AIVF)

Internet : www.association-aide-victimes-france.fr

Victimes Solidaires

Internet : www.victimes-solidaires.org

Fédération nationale des accidentés du travail (FNATH)

Internet : www.fnath.org

Fédération nationale des victimes d'attentats et d'accidents collectifs (FENVAC)

Internet : www.fenvac.org

Fédération France Victimes

Internet : www.france-victimes.fr

Victimes et Citoyens

Internet : www.victimes.org/fr

Aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle est la prise en charge de vos frais de justice par l'État. Elle est accordée aux personnes sous conditions de ressources. La demande doit être déposée auprès du bureau d'aide juridictionnelle compétent pour votre domicile, avant ou après le début de la procédure.

Internet : www.aidejuridictionnelle.justice.fr

Avocats

Vous devez vous adresser à l'Ordre des avocats du tribunal de grande instance du lieu de votre domicile ou consultez le site internet :

www.cnb.avocat.fr
(rubrique « Vie des barreaux »)

Vos médecins référents



Médecin référent au service des urgences :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

Médecin référent au service de réanimation :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

Référent(e) au service des affaires sociales :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

Médecin référent au service de chirurgie orthopédique et traumatologique :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

Médecin référent au service de chirurgie digestive, viscérale, veineuse et vasculaire :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

Médecin référent au service d'imagerie médicale :

Nom :

Coordonnées téléphoniques :

Rendez-vous le : à Lieu :

Rendez-vous le : à Lieu :

CHPM

Centre Hospitalier
des Pays de Morlaix

Centre hospitalier des Pays de Morlaix
15, rue de Kersaint Gilly · BP 97237
29672 MORLAIX Cedex

Service des Urgences/Réanimation
Livret d'accueil pour les familles de victimes de violences routières
Mai 2023