

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

L'ingrés d'un pacient a la UCI provoca alts nivells d'angoixa en la família i la necessitat d'informació el més aviat possible. El procés d'acollida a la família te per objectiu reduir aquesta angoixa i proporcionar la informació necessària per millorar la seva experiència i augmentar la satisfacció amb les cures proporcionades.

1. Objectiu

1. Estandarditzar les intervencions infermeres en el procés d'acollida a la família del malalt crític per proporcionar una prestació de cures individualitzada i segura que ajudi a l'adaptació de la família a la unitat de cures intensives (UCI).
2. Garantir una informació adequada als familiars dels pacients ingressats a la UCI.

2. Indicacions / Contraindicacions

A tots els familiars de pacients ingressats a les UCI.

3. Recursos

Recursos materials

- Guia d'informació a la família del malalt crític (versió online)

Recursos humans

Generalment, el procés d'acollida el farà una tècnica en cures auxiliars d'infermeria (TCAI) o una infermera de la unitat.

4. Freqüència recomanada

A cada ingrès del pacient a les UCI.

5. Preparació

- Abans de dirigir-vos a la família, consulteu el nom i cognoms del malalt.
- Comproveu que el malalt tingui un telèfon de contacte al SAP. Si no teniu accés, truqueu al punt d'informació de la porta principal (ext: 7600) o al punt d'informació de la 2a planta (ext: 6994- de dilluns a divendres de 13h a 20h) per confirmar que hi ha un telèfon de contacte de familiars.
- Assegureu-vos que la sala d'informació a familiars està lliure, neta i preparada per a la informació.

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

6. Recomanacions de neteja i desinfecció

- Informeu als familiars de les mesures d'asèpsia que han de prendre abans, durant i després de la visita.

7. Realització

1. Contacteu amb els familiars de referència del pacient a la sala d'espera el més immediatament possible. Presenteu-vos pel vostre nom.
2. Informeu-los que podran passar a veure al seu familiar quan sigui atés/a per l'equip assistencial i que és habitual que es trigui una mica.
3. Informeu-los del nom de la infermera responsable del torn i què un cop puguin passar seran informats pel metge i la infermera responsables.
4. Informeu-los que l'acompanyament està limitat a dos familiars a la vegada, però que podran intercanviar-se entre ells.
5. Oferiu-los la informació bàsica referent al funcionament de la UCI. Indiqueu-los que tant al cartell de la sala d'espera com a l'habitació del malalt disposen d'un codi QR que enllaça amb la **Guia d'Informació a Familiars de la UCI**. Si no tenen lector QR, se'ls proporcionarà la guia a través del telèfon de la unitat.
6. Aquesta guia inclou informació sobre les característiques de la unitat, els procediments habituals i les cures diàries al pacient, tràmits administratius, així com aspectes que poden ajudar al familiar en la seva autocura. Animeu als familiars a llegir-la quan estiguin tranquils al seu domicili.
 - Informeu-los del funcionament de la unitat, dels espais disponibles d'espera abans d'accedir a la unitat, dels horaris de visita i de la possibilitat de flexibilitzar-los.
 - Expliqueu quins seran els horaris d'informació assistencial.
 - Informeu als familiars de si el malalt té algun objecte personal en custòdia i el procediment per recollir-ho.
 - Si el malalt no té un telèfon de contacte identificat, recolliu els números de telèfon de contacte de la família més directe o persones de contacte. Posteriorment, caldrà que comuniquem aquest contacte a les hostesses del punt d'informació.
 - Informeu-los de la possibilitat de rebre atenció psicològica, si ho necessiten i ho volen.

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

- Tingueu cura de la comunicació verbal i no verbal en el procés d'informació. Utilitzeu un llenguatge senzill. Permeteu que els familiars expressin els seus dubtes i intenteu donar resposta o adreçar-los al professional corresponent.
7. Quan la família pugui passar a veure al pacient, la TCAI o la infermera que hagi contactat prèviament els anirà a buscar i els acompanyarà al box indicant:
- Les mesures higièniques (neteja de mans amb gel hidroalcohòlic) que han de prendre abans d'entrar i sortir del box.
 - Que han d'utilitzar bata o altres dispositius de protecció si hi ha indicació (com a mesura d'aïllament).
 - Que han de fer a l'entrada i sortida del box i de la unitat.
8. Quan la família entri al box, com a infermera responsable haureu de:
- Presentar-vos amb nom i càrrec.
 - Ubiqueu als familiars al box.
 - Pregunteu als familiars el seu nom i relació amb el malalt. Identifiqueu al cuidador principal. Identifiqueu si en el nucli familiar hi ha nens o persones vulnerables (persones grans a amb discapacitats).
 - Doneu informació general de la situació i específica segons la demanda dels familiars (sempre segons competència).
 - Informeu dels principals dispositius dels què el malalt és portador, sempre segons demanda dels familiars.
 - Informeu que sentiran alarmes dels diferents dispositius, que informen d'aspectes relacionats amb la cura.
 - Assegureu-vos que la família rep informació mèdica.
 - Valoreu l'estat de la família i oferiu recolzament si cal. Permeteu l'expressió de sentiments, dubtes, temors o creences envers la situació.
 - Pacteu la flexibilització d'horaris de visita segons les necessitats del pacient, la família i la unitat, si s'escau.
 - Pregunteu a la família qualsevol informació del pacient que considereu pugui contribuir a la millora en el procés d'hospitalització (necessitat d'ulleres, audiòfons, rutines diàries...)
 - Traslladeu a la família el missatge que són considerats per l'equip assistencial part important del procés i un element afavoridor de la recuperació del malalt.

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

- Oferiu la disponibilitat de l'equip davant les seves demandes i necessitats.

9. Quan finalitzi la visita:

- Entregueu a la família els objectes personals del pacient, si en era portador. Anoteu a la documentació infermera els objectes retirats i a quin familiar se'ls hi donen.
- Si el pacient no té familiars, entregueu els objectes personals del pacient al Servei d'Informació per a que ho depositin al Servei de Seguretat i els custodi dintre de una bossa inviolable, segons com indica el Protocol de custodi d'objectes personals de l'HUB. La roba es depositarà a una bossa blanca identificada amb les dades del pacient i es farà arribar al Servei d'informació (de 08:00 a 22:00 hores) o Admissió d'Urgències (de 22:00 a 08:00 hores).

8. Cures preventives

- Abans d'entrar a l'habitació informeu als familiars del que veuran i de la situació en que trobaran al pacient.
- Assegureu-vos de disposar d'una cadira perquè puguin seure.
- Reforceu la informació relacionada amb la higiene de mans.
- En cas de pacients amb mesures d'aïllament, informeu a la família dels equips de protecció individual que s'han de posar i a on s'han de rebutjar un cop acabada la visita.
- Identifiqueu sempre al cuidador principal.

9. Educació sanitària

- Informeu a la família/acompanyant de les cures infermeres que se li practicaran al pacient.
- Estigueu atents a les preguntes i dubtes que puguin tenir.

10. Registre

Registreu a la documentació infermera o al programa *Centricity Central Care* (CCC)

- Informació infermera donada a la família/pacient.
- Valoració de l'estat de la família.
- Oferiment i decisió d'atenció psicològica.
- Planificació de cures (recolzament emocional, etc.) a la família.
- Els horaris pactats en cas de flexibilització.
- Objectes personals entregats i persona responsable que els ha rebut.

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

11. Avaluació de resultats

D'acord als indicadors de qualitat del malalt crític (SEMICYUC, 2017)

- Informació als familiars dels malalts al servei de medicina intensiva
- Informació infermera als familiars
- Horaris de visita flexibles

12. Documents relacionats amb el procediment

- Procediment HUB: Higiene de mans. 2a versió, vigent de 2018 (COM-CINF-PCL-282)
- Via Clavero, G; Vallés Fructuoso, J; Uya Muntanya, J; Sanjuan Navais, M; Ruiz de Pablo, B; Nogueras Haro, J; Juan Lozano, S; González Pujol, A; González Barrera, L; Gisbert Brull, X; Farigola Munuera, E; de la Cueva Ariza, L. Guía de Información a los Familiares del Paciente Crítico. Disponible en: http://humanizandoloscuidadosintensivos.com/wp-content/uploads/2017/06/guia_familiares_general_definitiva2.pdf
- Circuit HUB: Circuit de recollida de roba i custòdia d'objectes personals dels pacients hospitalitzats. 2020.

13. Referències documentals / Consultes professionals

- Davidson JE, Aslakson RA, Long AC, Puntillo KA, Kross EK, Hart J, et al. Guidelines for Family-Centered Care in the Neonatal, Pediatric, and Adult ICU. Crit Care Med. 2017 Jan;45(1):103-128. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000002169>
- Regaira-Martínez E, García-Vivar C. El proceso de información a los familiares en las unidades de cuidados intensivos: una revisión narrativa. Enf Intensiva. 2021; 32 (1):18-36. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.11.004>
- Gaaeni M, Farahani MA, Seyedfatemi N, Mohammadi N. Informational support to family members of Intensive Care Unit patients: the perspectives of families and nurses. Global Journal of Health Science 2015; 7(2): 8-19. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n2p8>
- Alonso-Ovies A, Alvarez J, Velayos C, Garcia MM, Luengo MJ. Expectations of relatives of critically ill patients regarding medical information. Qualitative research study. Rev Calid Asist. 2014. Nov- Dec;29(6):325-33. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.11.004>
- Nolen KB, Warren NA. Meeting the needs of family members of ICU patients. Crit Care Nurs Q. 2014 Oct-Dec;37(4):393-406. <https://doi.org/10.1097/CNQ.0000000000000040>

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

- Velasco Bueno JM, Heras La Calle G. Humanizing Intensive Care: From Theory to Practice. *Crit Care Nurs Clin North Am.* 2020;32(2):135-147. <https://doi.org/10.1016/j.cnc.2020.02.001>
- Nin Vaeza N, Martin Delgado MC, Heras La Calle G. Humanizing Intensive Care: Toward a Human-Centered Care ICU Model. *Crit Care Med.* 2020 Mar;48(3):385-390. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000004191>
- de la Cueva-Ariza L, Delgado-Hito P, Martínez-Estalella G, Via Clavero G, Lluch Canut T, Romero-García, M. Implementation of the evidence for the improvement of nursing care to the critical patient's family: a Participatory Action Research. *BMC Health Serv Res.* 2018; 18: 357. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3177-8>
- Escudero D, Martin L, Vina L, Quindos B, Forcelledo L, del Busto C, Rodriguez-Garcia R, Alvarez-Garcia L; Grupo HU-CI. It is time to change the visiting policy in intensive care units. *Med Intensiva.* 2016;40(3):197-9. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2015.12.007>
- Escudero D, Martin L, Vina L, Quindos B, Espina MJ, Forcelledo L, Lopez-Amor L, Garcia- Arias B, del Busto C, de Cima S, Fernandez-Rey E. Visitation policy, design and comfort in Spanish intensive care units. *Rev Calid Asist.* 2015;30(5):243-50. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.06.002>
- Escudero D, Martin L, Vina L, Forcelledo L, Garcia-Arias B, Lopez-Amor L. Por una UCI de puertas abiertas, más confortable y humana. Es tiempo de cambio. *Med Intensiva.* 2015 Nov;39(8):522-3. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2015.12.007>
- Velasco Bueno JM, Alonso-Ovies A, Heras La Calle G, Zaforteza Lallemand C., Equipo de investigación del Proyecto HUCI (Humanizando los Cuidados Intensivos). Principales demandas informativas de los familiares de pacientes ingresados en Unidades de Cuidados Intensivos. *Med Intensiva.* 2018;42(6):337-345. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2017.09.007>
- Velasco Bueno JM, Escudero Augusto D, Ortega Guerrero A. Cap. 11. UCI de puertas abiertas. Flexibilización de los horarios de visita. En: Heras La Calle G (coord.). *Humanizando los Cuidados Intensivos: presente y futuro centrado en las personas.* Distribuna 2017.

14. Elaborat per

Gemma Via Clavero. Infermera Clínica. Àrea del Malalt crític. (HUB)

Estel Salomó Jornet. Psicòloga. Àrea del Malalt Crític. (HUB)

	Acollida a la família a la Unitat de Cures Intensives	Cod. DI-MIV-PRD-1130
		Versió: 1a
		Data 1a versió: 2021
		Data versió vigent: 2021

15. Validat per

Beatriz Ruiz de Pablo. Infermera gestora. Àrea del Malalt Crític. (HUB)

Santiago Gallego Cabezas. Infermer gestor. Àrea del Malalt Crític. (HUB)

Rafael Justel García. Cap d'àrea. Àrea del Malalt Crític. (HUB)

16. Assessors/col·laboradors

No procedeix

17. Pròxima actualització/revisió

2025

18. Aprovat per

Grup ARES i Qualitat i Seguretat clínica.

19. Control de versions

Control de versions		
N. versió	Data	Descripció modificació
1a.	Desembre 2021	Creació

20. Annexes

No procedeix