

Votre prise en charge

Service des Urgences

Livret d'information sur la prise en charge de nos patients dans le service des Urgences.



Une brochure pour vous, votre partenaire et vos proches.

Cette brochure a pour but d'informer au mieux les patients et leur famille sur leur passage au service des Urgences.

Sommaire

- Le service des Urgences
- Les généralités
- Le trajet de soins

L'équipe des
Urgences vous
souhaite la
bienvenue

Le service des Urgences

Les Urgences du CHRSM – site Sambre à Auvelais

Le service des Urgences a accueilli 25.147 patients en 2019.

Nous disposons de **9 salles de soins individuelles** et d'une zone de transit pouvant accueillir 3 patients.

L'unité d'hospitalisation provisoire dispose également de deux chambres de 3 et 2 lits permettant des surveillances plus longues.

L'équipe pluridisciplinaire des Urgences est composée de :

- 25 médecins
- 22 infirmiers spécialisés en soins intensifs et urgences
- 12 secrétaires
- 2 assistantes logistiques

qui font le maximum pour vous offrir un **accueil et des soins de qualité**.

Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (**SMUR**) et son personnel font partie intégrante du fonctionnement du service des Urgences. L'équipage, composé d'un **médecin** et d'un **infirmier** spécialisés en médecine d'urgences, se déplace à bord d'un véhicule spécifique pour porter secours aux patients en situation d'urgence en dehors de l'hôpital.

Les généralités

Les visites et l'accompagnement de nos patients

Aux Urgences, le patient peut être accompagné d'**une seule personne** afin de préserver le calme et le repos de tous les patients du service.

Seuls les enfants peuvent être accompagnés par deux personnes.

Nous vous demandons de **limiter les déplacements** à l'intérieur du service et de ne pas rester dans les couloirs. Cela facilite notre travail et nous permet d'être plus disponibles pour les patients.

Les informations aux proches

Le **secret médical** impose que, sauf exception, **seul le patient peut être informé des données et résultats qui le concernent.**

Si le patient est capable de le faire, nous vous demanderons donc de vous adresser directement à lui pour qu'il vous donne de ses nouvelles.

Si le patient n'en est pas capable, nous vous demandons de désigner une personne qui, avec l'accord du patient, sera informée et pourra transmettre ces informations au reste de la famille et des proches.

Nous ne donnons aucune information par téléphone, car nous ne pouvons pas vérifier l'identité de l'appelant.

Le trajet de soins

L'accueil et l'inscription

Un.e **secrétaire** est présent.e **24h/24 pour vous accueillir**.

Il/Elle réalise l'encodage administratif en recueillant les **données du patient** (carte d'identité, adresse, médecin traitant, mutuelle...) et crée un dossier patient qui sera transmis à l'équipe soignante.

L'infirmier d'accueil et d'orientation

La semaine entre 8h30 et 20h15 et le week-end entre 8h30 et 18h45, vous serez reçu par l'infirmier d'accueil et d'orientation.

Son rôle est multiple :

- > **Accueil et information.**
- > **Anamnèse** : il pose des questions pour mieux cerner le problème de santé et prend des paramètres si nécessaire (tension, température...).
- > **Triage** : évaluation de la gravité selon un système internationalement reconnu (Manchester Triage System).
- > **Orientation** : entre les différents secteurs du service des Urgences (traumatologie, médecine, pédiatrie...).
- > **Gestion de la douleur et premiers examens** : l'infirmier peut également donner certains médicaments antidouleurs et lancer certains examens urgents (ECG, analyse d'urine, frottis...).
- > **Identification** : l'infirmier vous demandera de donner vos nom, prénom et date de naissance pour vous mettre un bracelet d'identification. Ces questions vous seront posées à de nombreuses reprises, à chaque étape de votre prise en charge.

S'assurer à chaque moment de votre identité est essentiel pour la sécurité des soins.

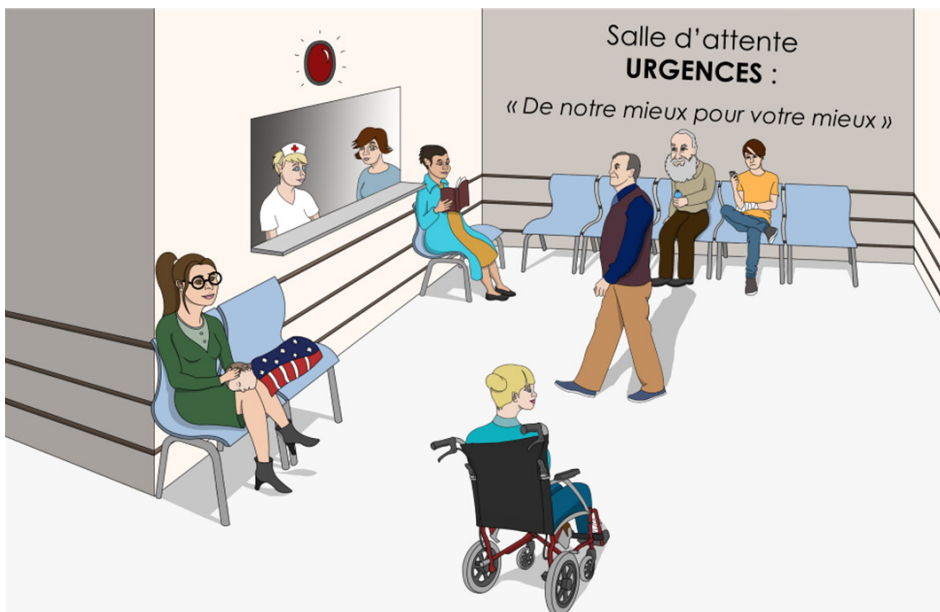
L'attente

Au service des Urgences, la charge de travail est imprévisible et **l'ordre d'arrivée ne détermine pas l'ordre de prise en charge.**

Les délais d'attente sont très variables et dépendent de toute une série de facteurs :

- > La priorité est donnée aux pathologies les plus graves.
- > L'activité varie selon le flux de patients arrivés en ambulance et en SMUR.
- > Des examens complémentaires et le délai d'obtention des résultats (laboratoire, radiologie...).
- > Une surveillance particulière est nécessaire.
- > En cas d'hospitalisation, l'attente de la libération d'un lit dans un service.

Nous sommes sensibles à votre attente et vous tenons informé de l'évolution de votre prise en charge.



La prise en charge

Un infirmier viendra vous chercher dans la salle d'attente pour vous **installer dans une salle de soins**.

De manière générale, il vous demandera de vous déshabiller complètement pour permettre un **examen médical** correct. Il pourra, le cas échéant, déjà programmer d'autres analyses.

Il est possible que vous deviez encore attendre avant la **visite du médecin** : il gère souvent de nombreux patients simultanément et viendra vous voir dès qu'il le peut.

Les examens complémentaires

Le médecin urgentiste évaluera la nécessité d'effectuer des **examens spécialisés** pour comprendre votre problème de santé.

Ces examens impliquent également des **délais** en vue d'obtenir des résultats :

- > Électrocardiogramme : immédiat.
- > Prise de sang et analyses de laboratoire : 2h.
- > Radiologie : 1 à 2h.
- > Avis de médecin spécialiste : selon ses disponibilités.

Le diagnostic et l'orientation de sortie

Le médecin vous informera sur les conclusions relatives à votre problème de santé dès qu'il disposera de toutes les informations nécessaires. Il vous expliquera la suite de votre **prise en charge** : hospitalisation, surveillance à l'hospitalisation provisoire, traitement à domicile, rendez-vous, soins à domicile...

Il ne pourra pas toujours vous donner un diagnostic précis si des examens plus complets sont nécessaires. Dans ce cas et en l'absence de danger, une proposition de **mise au point** « en externe » peut vous être proposée et les premiers rendez-vous peuvent vous être donnés en ce sens.

L'hospitalisation provisoire

Il s'agit d'une petite **unité d'hospitalisation** au sein même du service des Urgences.

Elle peut accueillir certains patients dans l'une des situations suivantes :

- > Une surveillance particulière est recommandée.
- > Un examen ou un avis spécialisé est prescrit le lendemain.
- > Une hospitalisation est requise alors qu'il n'y a pas de place disponible dans l'unité de destination.

Les visites en hospitalisation provisoire sont limitées à un accompagnant par patient et autorisées de 10h à 18h.

L'aspect psycho-social

Durant les heures ouvrables, le service des Urgences travaille en collaboration étroite avec une **assistante sociale** et une **psychologue**.

Leur aide pourra vous être proposée pour un **soutien psychologique** ou pour vous informer et vous aider dans les **démarches sociales et d'aide à domicile**.

Le service de médiation

Il peut arriver que vous soyez mécontent de votre prise en charge.

Le service de Médiation peut vous aider à obtenir des réponses.

Une description complète de l'aide offerte par la médiation ainsi que les coordonnées sont accessibles sur le site internet de l'hôpital ou à l'accueil des Urgences.

« De notre mieux, pour votre mieux »

Merci d'avoir pris connaissance de ces informations qui, nous l'espérons, ont permis de clarifier les modalités de votre prise en charge aux Urgences.

Si vous avez des questions, remarques ou suggestions, nous sommes à votre écoute.

Vous pouvez les déposer dans la boîte aux lettres bleue en salle d'attente.

Les responsables du service pourront en prendre connaissance et y donner la meilleure suite possible.

L'équipe des Urgences



CHRSM - site Sambre

Rue Chère-Voie, 75
5060 Sambreville
Tél. : +32 (0)71 26 52 11

www.chrsm.be

www.chrvs.be

Suivez l'actualité du **CHRSM**
sur les réseaux sociaux



Mise à jour: mars 2023
Brochure à destination des patients
du CHRSM - site Sambre

Réalisation: Service Communication
Éditeur responsable: Stéphane Rillaerts
CHRSM - site Sambre
Rue Chère-Voie, 75 - 5060 Sambreville

Service des Urgences

Secrétariat:

071 26 51 23

Service social

071 26 52 06

Localisation:

Rez-de-chaussée

Service de Médiation

071 26 58 14

Localisation:

1^{er} étage