

## Par la suite

Les contraintes de délais des plateaux techniques, radiologie et laboratoire peuvent induire un temps minimal de prise en charge de 3h et pouvant aller jusqu'à plusieurs heures selon la saturation du service.

Il en est de même pour l'obtention d'une chambre, soumise à des critères médicaux (isolement, mineur) et souhait du patient si possible (pour les chambres particulières). Si ce souhait n'est pas honoré immédiatement, soyez sûrs de nos efforts pour le satisfaire le plus rapidement en fonction des disponibilités.

D'autre part, selon le diagnostic ou sa forte suspicion, votre réorientation ou celle de votre proche vers une unité adaptée (soins intensifs, centre AVC, pédiatrie...) peut s'avérer nécessaire ; et ce dans l'unique optique d'une prise en charge meilleure.

Si vous souhaitez des nouvelles de votre proche, merci de centraliser les appels afin qu'une seule personne prenne des nouvelles et les répercute au reste des proches. Certaines données relevant du secret médical entre patient et soignant, il est possible que nous ne puissions vous apporter certaines réponses.

Nous comprenons votre inquiétude et ferons de notre mieux pour vous accompagner durant cette épreuve.

**Nota Bene :** Pour les mineurs, la présence d'un parent est admise au sein du service.

## A votre sortie

Les éléments suivants vous seront remis si besoin :

- Ordonnances
- Arrêt de travail
- Rendez-vous pour une consultation chez un spécialiste
- Clichés de radiologie, résultats de laboratoire
- Certificat médical initial.

## Avertissement

Devant la recrudescence des agressions verbales et physiques à l'encontre du personnel de l'établissement, nous vous rappelons l'article Art. 433- 3 (L. n° 2003- 239 du 18 mars 2003, art. 59) : « *Est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'un professionnel de santé.* »

Conformément aux conventions signées avec les commissariats concernés, une plainte sera systématiquement déposée à l'occasion de tels actes.

# Livret d'accueil des URGENCES





## L'équipe met tout en œuvre pour une prise en charge optimale

Madame, Monsieur

Vous vous présentez aux urgences ou accompagnez l'un de vos proches.

Les accompagnants ne sont pas autorisés à rentrer dans le service (sauf mineur, personnes avec troubles cognitifs ou porteur d'handicap et après validation médicale)

Comprenant votre inquiétude de laisser votre proche aux urgences, nous allons vous expliquer sa prise en charge dans ce livret.

Également, vous pourrez téléphoner dans le service et avoir une infirmière en ligne au : **04.42.33.17.62** ou **04.42.33.17.63** de **7h30 à 21h30** ET au **04.42.33.17.01** de **21h30 à 7h30**. Elle vous donnera des nouvelles et le temps approximatif restant de prise en charge.

## Présentation du service

La structure comprend :

- Le secrétariat
- 2 boîtes de déchoquage
- 8 boîtes d'examen
- 6 chambres d'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)

Personnel :

- **Jour** : 2 Médecins, 4 Infirmiers, Secrétaires
- **Nuit** : 2 Médecins, 3 Infirmiers, 1 Aide-soignant

## Prise en charge

Première étape : accueil administratif par le secrétariat pour réaliser votre enregistrement.

Ensuite, l'Infirmier(e) Organisateur(trice) de l'Accueil (IOA), habilité(e) et formé(e) à évaluer les motifs d'admission et les critères de gravité, vous prend en charge.

L'installation en salle d'examen (box) adaptée à votre état ou celui de votre proche est faite dès sa libération, délai dépendant donc de la charge de travail du service, ainsi que du degré d'urgence (pouvant être vital) de patients entrants dans le même temps.

Cette priorisation est sous l'autorité médicale.

Dès lors, débutent les premiers soins ; le médecin, après un interrogatoire ciblé et son examen, les prescrit et lance la demande des examens complémentaires.

Le fait que vous ou votre proche ait été vu par l'Infirmier(e) Organisateur(trice) de l'Accueil ne signifie pas que le médecin le prendra en charge immédiatement sauf urgence vitale immédiate pouvant entraîner un décès.

Néanmoins même si le médecin ne peut être disponible immédiatement, nous avons des protocoles de prise en charge déclenchable par les infirmières de manière à être le plus rapide et efficace possible.

## Nous faisons le maximum pour diminuer

Toutefois, une attente peut être justifiée par :

- Une affluence particulièrement importante
- La gestion d'une urgence grave mobilisant beaucoup de personnel soignant
- Les délais nécessaires à l'obtention de résultats d'examens sanguins (environ 3h), d'autres examens complémentaires, de comptes rendus d'échographie, de scanner...
- La réalisation des soins
- Le recours à un avis par un médecin spécialisé
- La disponibilité des lits d'hospitalisation dans les services.

### Accueil aux urgences

- Toute entrée dans le service est soumise à autorisation médicale
- Le délai de votre attente dépend du degré d'urgence de votre état de santé évalué par l'Infirmier(e) Organisateur de l'Accueil (IOA)

