



**BIENVENUE AUX
URGENCES**

ACCUEIL ADMINISTRATIF

L'inscription administrative à l'accueil est indispensable pour pouvoir vous soigner, remplir les dossiers infirmiers et médicaux et remplir les formalités légales qui résultent de votre inscription.

Veillez préparer pour cette inscription :

- Votre carte d'identité (**obligatoire**)
- Votre numéro de téléphone
- Le nom et le numéro de téléphone d'une personne de confiance
- Le nom de votre médecin traitant
- La lettre de votre médecin traitant si vous en avez une

Par soucis d'identito-vigilance, au moment de votre inscription (et avant chaque soin, acte et examen), il vous est demandé d'énoncer oralement votre date de naissance, ainsi que votre nom et prénom.

Un bracelet orange avec vos coordonnées vous est remis lors de votre inscription et ne doit plus vous quitter jusqu'à la sortie de l'hôpital.

Une fois l'inscription administrative terminée, vous êtes invité-e à patienter en salle d'attente pour que l'infirmier-e qui évalue votre degré d'urgence vous invite à entrer dans la cabine de tri.

Pendant que vous patientez, notez ou préparez la liste de vos médicaments, de vos antécédents et de vos allergies. Si vous ne les avez pas avec vous, contactez un proche qui peut vous donner ces informations. Si vous les avez déjà donnés avec la lettre de votre médecin, cela est suffisant. Sinon, vous pouvez remplir le questionnaire qu'on vous a remis.

ÉVALUATION DU DEGRÉ D'URGENCE

Aux Urgences, les patient·e·s sont pris·es en charge en fonction **du degré d'urgence** de leur situation et non de leur ordre d'arrivée.

L'attente aux Urgences est malheureusement inévitable. Sachez que nous mettons tout en oeuvre pour la réduire au maximum, mais elle dépend de nombreux facteurs indépendants de notre volonté tels que :

- le **nombre de patient·e·s** qui s'inscriront avant vous et après vous et de leur **degré d'urgence**
- le nombre de patient·e·s qui arrivent **en ambulance**
- la réalisation d'**examens complémentaires** nécessaires à établir un diagnostic (prise de sang, scanner, échographie, etc.)
- de la **charge de travail** du personnel

Un·e infirmier·e est formé·e pour évaluer le degré d'urgence (= le "tri"). Il·elle vous posera toute une série de questions afin d'évaluer le degré d'urgence de votre situation.

1 Installation immédiate

1 = Urgence vitale

2 Installation au plus vite

3 Installation dès que possible en fonction de l'affluence des patients et de la disponibilité d'une cabine d'examen

4 Le temps n'est pas un critère, vous serez pris en charge

3

Après l'évaluation de votre degré d'urgence, l'infirmier-e de tri vous invite à retourner en salle d'attente. Chaque patient-e en attente est inscrit-e sur un grand écran dans le bureau des urgences avec son degré d'urgence et le temps d'attente depuis son inscription, ainsi nous pouvons gérer au mieux l'installation des patient-e-s.

Nous sommes conscient-e-s que l'attente peut être longue mais soyez assuré-e-s que nous faisons le maximum pour vous prendre en charge le plus rapidement possible.

QUELQUES CONSIGNES DURANT VOTRE SÉJOUR AUX URGENCES

- Remplir le questionnaire patients (médicaments, antécédents, allergie, personne de contact) et si vous n'avez pas les renseignements, profitez de l'attente pour vous renseigner.
- Pour le-la patient-e : il vous est fortement conseillé de **ne pas manger, ni boire** sans avis infirmier ou médical. Pourquoi ? Certaines pathologies et certains examens nécessitent en effet d'être à jeun afin d'assurer une prise en charge optimale.
- Pour l'accompagnant-e : dans tous les cas, **maximum un-e accompagnant-e par patient-e est autorisé-e en cabine**. Il vous est demandé de respecter les consignes du nombre de visiteurs en fonction de l'endroit où votre proche se trouve et de sa pathologie (si infection contagieuse, les visites peuvent être interdites ; si votre proche est dans le couloir, vous devrez attendre qu'il-elle soit placé-e dans une cabine pour le-la rejoindre). Par respect pour les autres malades, **merci de rester à l'intérieur de la cabine**.
- Pensez à demander au-à la médecin les ordonnances, les certificats d'arrêt, d'accident de travail, d'accident de sport, de constat de lésion, etc.
- Le certificat de présence de l'accompagnant-e doit être demandé au secrétariat d'inscription (dans la salle d'attente).



SECRÉTARIAT DES URGENCES



EVALUATION DE L'URGENCE : 4 CATÉGORIES

DEGRÉ 4
NON
URGENT

DEGRÉ 3
RELATIVEMENT
URGENT

DEGRÉ 2
URGENT

DEGRÉ 1
VITAL



SALLE D'ATTENTE



INSTALLATION
IMMÉDIATE EN CABINE
D'EXAMEN

FILIÈRE COURTE
Pas d'examen ou
juste une radio.

FILIÈRE AMBULATOIRE
Patients valides.
Bilan avec des examens
complémentaires.

INSTALLATION EN
CABINE
Dès qu'une cabine est
disponible.

CONSULTATION MÉDECIN
EXAMENS COMPLÉMENTAIRES
SOINS APPROPRIÉS

RETOUR À DOMICILE

HOSPITALISATION

HOSPITALISATION PROVISOIRE
SURVEILLANCE PENDANT 24H

SERVICE
HOSPITALIER
(Soins intensifs,
cardiologie,
pneumologie...)

HOSPITALISATION DE
COURTE DURÉE
(3 jours maximum)

RÉÉVALUATION
MÉDICALE
Avis spécialisé

VOTRE SORTIE

- Le-la médecin rédige un dossier qui sera envoyé par le secrétariat médical à votre médecin traitant. Si vous avez besoin d'une copie de votre dossier médical, veuillez contacter le secrétariat médical au **010 437 766**. Si vous avez donné votre accord pour que vos données soient dans le Réseau Santé Wallon (RSW), elles seront injectées automatiquement dans le RSW une fois la lettre de consultation clôturée.
- Au terme de votre consultation en salle d'urgence, il peut être nécessaire d'être hospitalisé-e pour poursuivre le bilan. Le service des admissions est à votre disposition afin d'effectuer les formalités de votre hospitalisation.
- Le jour de votre admission, si vos proches souhaitent savoir dans quel service vous êtes hospitalisé-e, ils peuvent téléphoner **entre 8h00 et minuit au secrétariat à l'accueil au 010 437 356**. À partir du lendemain matin, ils pourront le savoir en appelant l'accueil central au **010 437 211** durant les heures ouvrables. Entre **minuit et 8h00**, ils peuvent téléphoner directement aux urgences au **010 437 269**.
- Votre état de santé peut nécessiter une surveillance d'une nuit avant réévaluation. Cette surveillance peut se faire dans l'unité d'hospitalisation provisoire (HP) qui se trouve au bout du service des Urgences. En fonction de votre évolution, le lendemain matin, d'autres examens seront réalisés ou bien vous rentrerez à votre domicile. Pour prendre de vos nouvelles, vos proches peuvent composer le **010 437 269**.
- Au terme de votre prise en charge avec votre accord ou celui de vos proches, il se peut que nous devions organiser un transport en ambulance afin de vous permettre de regagner votre domicile/lieu de résidence. Dans ce cas, **veuillez noter que ces frais de transport seront à votre charge**. Les tarifs appliqués ne sont pas de notre ressort et la facture vous sera adressée en direct par le prestataire. Notre service social est à votre disposition pour toute question au **010 437 223**.

LES HEURES DE VISITE

Les heures de visite sont disponibles sur notre site internet www.cspo.be.



NUMÉROS UTILES

- **Secrétariat administratif accueil** : 010 437 356 - 010 437 559
- **Bureau infirmier** : 010 437 269
- **Accueil central de l'hôpital** : 010 437 211
- **Garde-urgences** : 010 437 200
- **Résultats de culture/frottis** : s'il vous a été demandé de rappeler pour obtenir les résultats, appelez durant les heures ouvrables le secrétariat administratif (010 437 356 ou 010 437 559) en précisant s'il s'agit des résultats d'un enfant ou d'un adulte.
- **Consultations pédiatriques** : 010 437 370
- **Urgences pédiatriques** : pour obtenir l'avis d'un·e pédiatre par téléphone, vous pouvez appeler soit le **010 437 356** ou le **010 437 269** entre **8h30 et 18h00**. En dehors de ces heures, si vous êtes inquiet·e·s, **présentez vous aux urgences**.



Brochure éditée par le service des urgences

Membre du réseau
Lid van het netwerk

Huni