CENTRE HOSPITALIER
Région de Saint-Omer

Livret d'accueil

Structure des Urgences

Octobre 2021

Les Urgences, comment ça marche ??

Vous êtes nombreux à nous faire confiance et nous tenons à vous en remercier.

Par an, nous accueillons environ 40 000 (soit environ 110 passages par jour).

Le Dr Romuald HOUSSIN, chef de service des Urgences, et son équipe, mettent en œuvre tous les moyens possibles pour vous assurer une prise en charge de qualité.

Votre arrivée aux urgences

Deux possibilités :

Vous êtes amené(e) en « transport couché » *:

- par une ambulance,
- par le SMUR,
- par les pompiers.

Vous arrivez directement dans le sas « Ambulances », puis vous entrez dans la zone de transfert où vous serez accueilli(e) par une infirmière.

Vous arrivez par vos propres moyens :

Vous empruntez alors l'accès des « patients debouts » et arrivez directement à l'accueil administratif des Urgences.

** Attention, même si vous êtes amené par le SMUR, les pompiers ou une ambulance, le retour à domicile se fera par vos propres moyens (sauf indication spécifique du médecin).*

L'équipe se tient à votre disposition pour appeler un proche ou vous aider à passer un appel téléphonique.

L'accueil

A l'accueil, un agent administratif vous demandera votre motif de venue, enregistrera vos coordonnées administratives et informations de prise en charge sociale: Préparez votre carte d'identité, votre carte vitale, votre mutuelle.

Conservez sur vous vos ordonnances et laissez à vos proches vos affaires personnelles que vous pourriez égarer au cours de votre séjour (en cas de perte ou de vol le service ne pourra être tenu responsable).

Puis, l'infirmier organisateur de l'accueil (IOA) évalue le degré de gravité de votre état et détermine donc votre orientation en fonction du motif de recours.

La prise en charge des patients s'organise en fonction de la gravité de leur état de santé et non pas en fonction de leur ordre d'arrivée au Service d'Accueil des Urgences.

SAUV
URGENCES VITALES

Par ordre d'arrivée

IMMEDIATEMENT

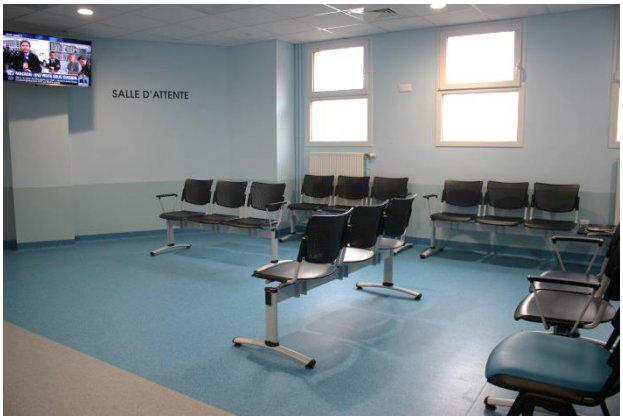
SAU

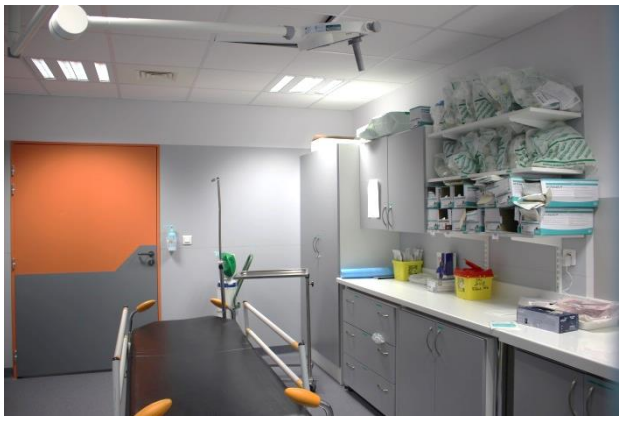
Filière de Soins Externes

Filière Pédiatrique

Dès votre entrée, ne plus boire, manger, fumer ou vapoter avant l'accord du médecin afin de ne pas perturber les examens.

Les filières de soins





- **Filière de soins externes** : adaptée à la prise en charge des patients valides ne nécessitant pas d'investigation complexe.

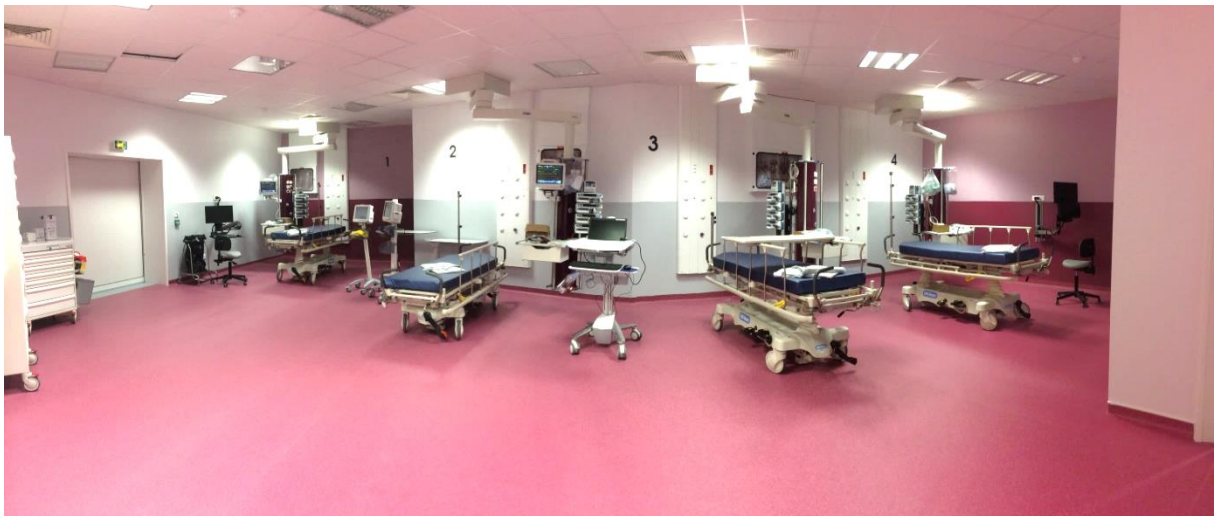
- **Filière pédiatrique** : adaptée à la prise en charge des enfants. Elle est ouverte de 9h à 21h, en dehors de ces horaires d'ouverture la prise en charge des enfants s'effectue communément avec les urgences adultes.

- **Le service d'accueil des urgences adultes** : adapté à la prise en charge des patients dont le pronostic vital n'est pas engagé.

- **La salle d'accueil d'urgence vitale** (SAUV).

  Les patients accueillis dans la SAUV sont prioritaires sur tout autre patient car ils nécessitent une prise en charge médicale immédiate.

  Dans un second temps, ils seront, selon leur stabilité, pris en charge dans un service de l'hôpital ou dans un autre établissement.



- **Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD)**

Les patients accueillis en UHCD sont soit pris en charge pour une surveillance courte ou en attente de place dans un autre service d'hospitalisation.

La durée de séjour est de 24h à 48h.

A l'issu de ce délai, le patient pourra sortir ou poursuivre son hospitalisation dans le service correspondant à sa pathologie ou dans un autre établissement.

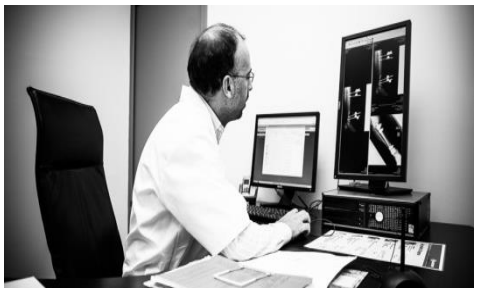
Délais de prise en charge

En cas d'examens complémentaires, vous aurez des temps d'attente inévitables liés à l'analyse de vos examens. A titre indicatif:

PRISE DE SANG: 2 à 3h00

SCANNER – IRM – ECHOGRAPHIE: 2 à 4h00

Votre état peut nécessiter le recours à un médecin spécialiste, à une surveillance de l'évolution de l'état de santé pouvant durer plusieurs heures.



Les délais d'attente, outre le degré d'urgence de votre état de santé dépendent également :

- Du nombre de patients présents
- De l'arrivée d'autres patients en situation grave
- De la disponibilité des lits d'hospitalisation…

Ces délais semblent toujours très longs, le personnel des urgences n'a aucune possibilité de les réduire. S'énerver ne vous fera pas passer plus vite!

Les soins

Vous serez examiné par un médecin du service des Urgences qui prescrira des examens complémentaires ainsi que les soins nécessaires.

Un infirmier mettra en œuvre les prescriptions médicales, un aide-soignant vous accompagnera également.

Un brancardier réalisera le cas échéant les transports vers le service d'imagerie ou vers le service d'hospitalisation.

Si vous êtes admis aux urgences et non en filière, il vous sera demandé pour faciliter les examens de vous déshabiller, de déposer vos affaires personnelles dans un sac. **Il est donc important de prendre sur soi le strict nécessaire afin de ne pas égarer vos affaires dont vous êtes les seuls responsables.**

Vos proches

A l'entrée des urgences, une salle d'attente est dédiée aux familles. Une médiatrice fait le lien entre vous, vos proches et l'équipe soignante.

En effet, les visites aux urgences sont soumises à autorisation médicale. Pour les enfants, les parents sont autorisés à entrer.

Votre proche est hospitalisé aux urgences, vous pouvez le joindre **sur son téléphone portable** car les informations sur son état de santé lui sont données en temps réel. De plus, **dans un soucis de confidentialité, aucun renseignement médical ne peut être divulgué par téléphone.**

Votre orientation ou votre sortie

Selon la gravité de votre pathologie:

→ vous serez soigné aux urgences et pourrez ensuite sortir sur autorisation du médecin,

→ ou vous serez hospitalisé dans une unité de soins de l'hôpital.

Avant de partir n'oubliez pas:

→Votre courrier de sortie

→ Votre ordonnance

→Vos documents personnels

→ Vos affaires personnelles

Le retour à domicile en ambulance n'est pas systématique. Il sera pris en charge UNIQUEMENT si votre état de santé le justifie. L'octroi d'un moyen de transport sanitaire ne correspond nullement à un droit systématique mais bien à une prestation médicalement réfléchie en fonction des critères de la Caisse d'Assurance Maladie.

Au domicile :

Après avoir quitté les urgences et si vous n'avez pas été hospitalisé, n'hésitez pas **à contacter votre médecin traitant** si une information vous fait défaut, si un nouveau symptôme apparaît ou si vous avez le sentiment que votre état persiste ou s'aggrave malgré le traitement qui vous a été prescrit.

Les examens d'imagerie ou de laboratoire pourront être récupérés ultérieurement en contactant le secrétariat des urgences au 03.21.88.71.93

Présentation de l'équipe

Lors de votre passage aux Urgences, vous pouvez peut être amené à rencontrer :

L'équipe médicale :

- Le médecin chef de service,
- Les médecins Praticiens Hospitaliers,
- Les internes, travaillant sous la responsabilité des médecins.

L'équipe paramédicale : Plusieurs types de professionnels paramédicaux gravitent autour de la pris en charge du patient

- Le cadre infirmier
- L'infirmier
- L'aide-soignant
- L'agent administratif de l'accueil
- L'agent des services hospitaliers
- Le brancardier
- La médiatrice
- L'assistante sociale

D'autres professionnels interviennent également :

- L'équipe psychiatrique,
- Les équipes mobiles d'addictologie et de gériatrie,
- Les secrétaires,
- Les ambulanciers SMUR,

Le contrôle d'identité

Au Centre Hospitalier de la Région de Saint Omer,
sont réalisés de nombreux actes médicaux effectués grâce à des équipes pluridisciplinaires, du médecin à l'infirmière, du biologiste au technicien de laboratoire, du pharmacien au préparateur en pharmacie, du radiologue au manipulateur en radiologie, ...

Cela nécessite une organisation efficiente et le respect strict de règles de sécurité.

Avant chaque acte, le contrôle de l'identité sera réalisé pour garantir votre sécurité et assurer le suivi de vos soins pour chaque venue à l'hôpital.

- À votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre **nom** (le cas échéant votre nom de jeune fille), votre **prénom**, votre **date de naissance** et votre **sexe**.

Ces renseignements doivent être contrôlés à partir d' une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour…),

- Votre carte vitale vous est aussi demandée. C'est la garantie de vos ouvertures de droits et cela permet de recouper les renseignements sur votre identité,

- Il vous est alors délivré des étiquettes à code barre qui vous suivront pour les différentes étapes de votre prise en charge,

À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité. **Ne vous étonnez donc pas si l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier. Votre santé, votre sécurité, notre priorité !**

Prise en charge de la douleur

"Vous avez peur d'avoir mal…
Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible !"

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur * en :

- **Prévenant** les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûre, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains… ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement,

- **Traitant ou soulageant** les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les douleurs après une intervention chirurgicale ou liées aux fractures, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

* Conformément à l'Article L.1110-5 du code de la Santé Publique

Votre avis nous intéresse!

Afin d'améliorer continuellement la qualité de nos prises en charge, l'équipe des urgences vous invite à remplir le questionnaire de satisfaction des urgences

Le questionnaire de satisfaction se complète via le QR code des affiches présentes au sein des urgences.

CENTRE HOSPITALIER
Région de Saint-Omer

Remplissez le **questionnaire de satisfaction des Urgences** du CHRSO

Afin d'améliorer continuellement la qualité de nos prises en charge, l'équipe des urgences vous invite à remplir ce questionnaire. Vous pourrez ainsi noter vos remarques et suggestions qui participeront à l'évolution de notre service pour ceux qui y seront admis demain.

Votre avis nous intéresse !

Scannez moi !

Ou retrouvez le questionnaire sur :
https://forms.gle/2gXDejk6h34evgtZ8

SO-COM-124—Juin 2021

Vous êtes hospitalisé, que faire de vos biens et objets personnels ?

Inventaire

Un inventaire de vos biens, valeurs et objets personnels est réalisé dans votre intérêt. Vous pouvez toutefois le refuser.

Biens, valeurs et objets personnels à conserver

Il vous est conseillé dans la mesure du possible de remettre à votre entourage vos biens et objets personnels, et de ne garder que **ce qui est indispensable à votre séjour** (vêtements, nécessaire de toilette,…).
Le CHRSO n'est pas, à défaut de faute prouvée, responsable de la sécurité des objets personnels du patient.
Aussi, si vous souhaitez néanmoins conserver des biens ou valeurs dans votre chambre, il vous revient d'en assurer la garde.
Certaines chambres sont équipés de placards fermés à clé, renseignez-vous auprès du personnel.
Si vous êtes porteur de prothèse dentaire ou auditive, vous devez de même être vigilant pour en éviter la perte. Des boites sont à votre disposition pour ranger notamment les prothèses dentaires et les identifier. Evitez de les laisser près du plateau repas vide, ou sur le lit.

Objets déposables au coffre des urgences : biens et valeurs

Si vous êtes hospitalisé en urgence, ou si vous n'avez pas d'autre possibilité, nous vous invitons à déposer vos biens et valeurs, ce sont les espèces, les cartes bancaires, chéquier, autres titres de paiement, et bijoux.
Ils seront déposés au coffre des urgences puis transférés à la trésorerie après 15 jours.
Si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, un proche ou un personnel du service de soins qui vous accueille peut effectuer ces formalités à votre place.

Autres objets déposables au vestiaire des urgences

Si vous êtes hospitalisé en urgence, et si vous n'avez pas la possibilité de confier vos objets personnels votre entourage, ces objets peuvent être déposés au vestiaire des urgences. Ce sont par exemple, vos vêtements personnels, sacs de voyage, canne, téléphone portable, tablettes informatiques, clés, etc…

Restitution de vos biens et valeurs

Vous devez vous présenter à l'accueil administratif des urgences muni **obligatoirement d'une pièce d'identité et du reçu du dépôt.**
Vous pouvez donner **procuration** à une tierce personne pour qu'elle effectue cette démarche à votre place, dans ce cas **votre pièce d'identité devra être fournie ainsi que la pièce d'identité de votre mandataire**.
Après un délai de 15 jours, ce dépôt est transféré à la trésorerie de Saint-Omer, 1 allée du parc, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00. Les mêmes justificatifs que ci-dessus vous seront demandés.

Restitution de vos objets personnels

Le personnel vous remettra vos objets personnels à votre sortie du service, ou vers le service dans lequel vous serez transféré.

NOTA : Les objets ou valeurs non réclamés au-delà d'un an seront considérés comme abandonnés.

CENTRE HOSPITALIER
Région de Saint-Omer

Madame, Monsieur,

le service des Urgences est un lieu de soins.

Par respect envers les patients et le personnel, et afin de réduire votre attente, quelques consignes sont à suivre :

> Deux accompagnants maximum sont autorisés en salle d'attente.

> Une personne peut éventuellement accompagner un patient pour une durée limitée et sous réserve de l'accord médical dans les lieux de soins.

> Pour les patients en unité d'hospitalisation de courte durée, les visites sont autorisées de 14h à 20h (1 personne à la fois, pour une durée limitée).

Merci de respecter ces consignes
afin de ne pas entraver leurs actions.

Le personnel reste bien sûr à votre disposition pour toute demande ou toute interrogation.

> Pour y voir plus clair, voici quelques chiffres :
- la moyenne nationale d'attente aux urgences est de 8h.
- la prise en charge des patients implique des examens dont l'obtention des résulatst demandent du temps. Par exemple, pour une prise de sang : 1h à 2h, imagerie médicale : 1h à 2h, avis d'un spécialiste : selon l'activité du secteur concerné, ...

L'équipe des Urgences fait son maximum pour rendre votre prise en charge optimale et la plus rapide possible.

Centre Hospitalier de la Région de Saint Omer
Route de Blendecques
B.P. 60357- Helfaut
62505 Saint-Omer Cedex
☎ : 03 21 88 70 00
Site : www.ch-stomer.fr

CENTRE HOSPITALIER
Région de Saint-Omer