

**SERVICE DES URGENCES - SMUR – UHCD -  
USC**

**1, rue de l'hôpital 89200 AVALLON**

**Tél : 03.86.34.66.00**



**LIVRET D'ACCUEIL**



# CHARTRE D'ACCUEIL AUX URGENCES

**L'Hôpital d'AVALLON a pour objectif une démarche de qualité et de sécurité dans la prise en charge des patients.**

Le service des urgences s'inscrit dans cette recherche.

L'accueil, l'information, la démarche de soins et le respect doivent faire parties intégrantes de nos préoccupations quotidiennes.

En effet, l'arrivée aux urgences constitue une rupture avec le milieu de la vie. A la douleur générée par la maladie ou l'accident, s'ajoute un stress émotionnel.

Technicité, compétence, professionnalisme sont nécessaires pour la prise en charge de la personne soignée sans jamais oublier une grande part d'humanité.

Nous nous efforçons de répondre aux besoins des malades et de leur famille dans la mesure de nos moyens et œuvrons pour améliorer « ce passage obligé ».

**C'est pourquoi, en quelques items nous énumérons les points qui semblent incontournables à un accueil de bonne qualité :**

## I : ACCUEILLIR

- ✓ Se présenter : décliner son nom et sa fonction
- ✓ S'informer du motif de venue du patient
- ✓ Installer le patient dans le secteur dédié en fonction de sa pathologie
- ✓ Évaluer la priorité de prise en charge
- ✓ Évaluer la douleur et appliquer le protocole

## II : INFORMER

**Expliquer au patient le déroulement de la prise en charge :**

- ✓ Durée d'attente
- ✓ Expliquer les soins
- ✓ Tenir le patient informé du diagnostic
- ✓ Informer du devenir dès qu'il est connu
- ✓ Prendre en compte les familles

## III : RESPECTER

**Respecter la pudeur et l'intimité :**

- ✓ Frapper avant d'entrer dans une salle
- ✓ Fermer les portes lors des soins
- ✓ Couvrir le patient lors des transports
- ✓ Évaluer la douleur et appliquer le protocole

**Respecter la confidentialité :**

- ✓ Faire preuve de discrétion lors d'informations données aux patients : faire sortir les visites, ne pas parler trop fort...
- ✓ Ne pas divulguer d'information sans l'accord du patient à une tierce personne
- ✓ Ne pas parler d'un patient devant un autre patient ou hors du service de soins
- ✓ Protéger les dossiers de soins contre toute indiscretion dans le service et lors des transports...

## **VOUS VENEZ D'ARRIVER AUX URGENCES :**

La mission du service d'accueil des urgences du centre hospitalier d'Avallon est de prendre en charge les adultes et les mineurs présentant un problème de santé en tenant compte de la gravité. Il a pour mission d'accueillir, de soigner et d'orienter les patients ou blessés qui nécessitent des soins d'urgence.

### **L'accueil :**

Vous devez nous fournir les documents suivants pour l'enregistrement de votre dossier administratif :

- ✓ Votre carte vitale
- ✓ Votre carte de mutuelle
- ✓ Votre carte d'identité
- ✓ Les coordonnées de la personne de confiance
- ✓ Le carnet de santé de l'enfant
- ✓ Les coordonnées de votre médecin traitant qui recevra un compte rendu de la consultation si vous avez bénéficié d'examens complémentaires.

En cas de douleur, nous vous invitons à le signaler dès votre entrée afin que celle-ci soit prise en charge.

## **Le service des urgences :**

Les patients ne sont pas pris en charge selon leur ordre d'arrivée mais en fonction de la gravité de leur état. Si vous attendez un proche, le médecin ou l'infirmière vous informera dès que possible et vous conduira auprès de lui en fonction du déroulement du soin. Un seul accompagnant par personne sera accepté dans la salle d'examen par respect de l'intimité et de la confidentialité envers les autres patients.

Pour rendre votre attente plus confortable vous disposez : d'un distributeur de boissons et de friandises, de revues, de jeux pour les enfants.

## **L'équipe :**

Pour vous aider à différencier le personnel, voici les codes couleur qui correspondent à leur fonction :

- ✓ Tenue blanche : médecin, cadre
- ✓ Tenue avec liseré vert aux poches : les infirmiers (ères)
- ✓ Tenue avec un pan vert : les aides-soignants(es)
- ✓ Tenue bleue : les agents des services hospitaliers

## **La prise en charge et l'attente aux urgences :**

Le délai de prise en charge dépend du degré de gravité, du motif de consultation et de l'afflux des patients (imprévisible aux urgences). Nous vous informons que les patients sur brancard admis aux urgences en ambulance arrivent par le sas derrière le service des urgences.

Vous allez être pris en charge par une équipe soignante (infirmière et/ou aide-soignant) puis vous serez examiné par un médecin. Si des examens complémentaires sont réalisés, cela peut engendrer de l'attente.

***L'attente dépend :***

- ✓ Du degré d'urgence
- ✓ Des résultats d'examens complémentaires (laboratoire, radiologie, scanner...)
- ✓ De la nécessité d'un avis spécialisé
- ✓ De la disponibilité des lits d'hospitalisation

N'oubliez pas que **l'urgence vraie est celle qui met en péril la vie d'un patient.**

Cette urgence peut mobiliser tout le personnel pendant un certain temps. Le degré d'urgence est évalué dès l'accueil par une infirmière et si besoin par un médecin qui oriente chaque patient vers le secteur approprié.

Vous pouvez vous adresser au personnel d'accueil ou paramédical qui vous informeront du délai d'attente ou connaître l'évolution de la prise en charge.

**Les effets personnels :**

L'hôpital est un lieu ouvert. Nous vous conseillons donc de ne pas garder d'objets de valeurs aux urgences.

## **L'hospitalisation :**

### ***Votre état de santé nécessite une hospitalisation :***

- ✓ Un bracelet d'identification vous sera mis
- ✓ Votre famille pourra vous rendre visite **de 13 h à 16 h et de 18 h à 20 h** en USC/UHCD
- ✓ Demandez-leur de vous apporter le nécessaire de toilettes, les chaussons, les ordonnances de traitement personnel et les médicaments
- ✓ Dans certains cas, vous serez transféré(e) dans un autre établissement de soins lorsque votre état de santé nécessite une prise en charge spécialisée ou par manque de place.

## **Vous sortez des urgences :**

La sortie ou l'hospitalisation est décidée par le médecin.

### ***Votre retour à domicile :***

L'équipe soignante vous donne les conseils nécessaires et vous remet vos documents médicaux.

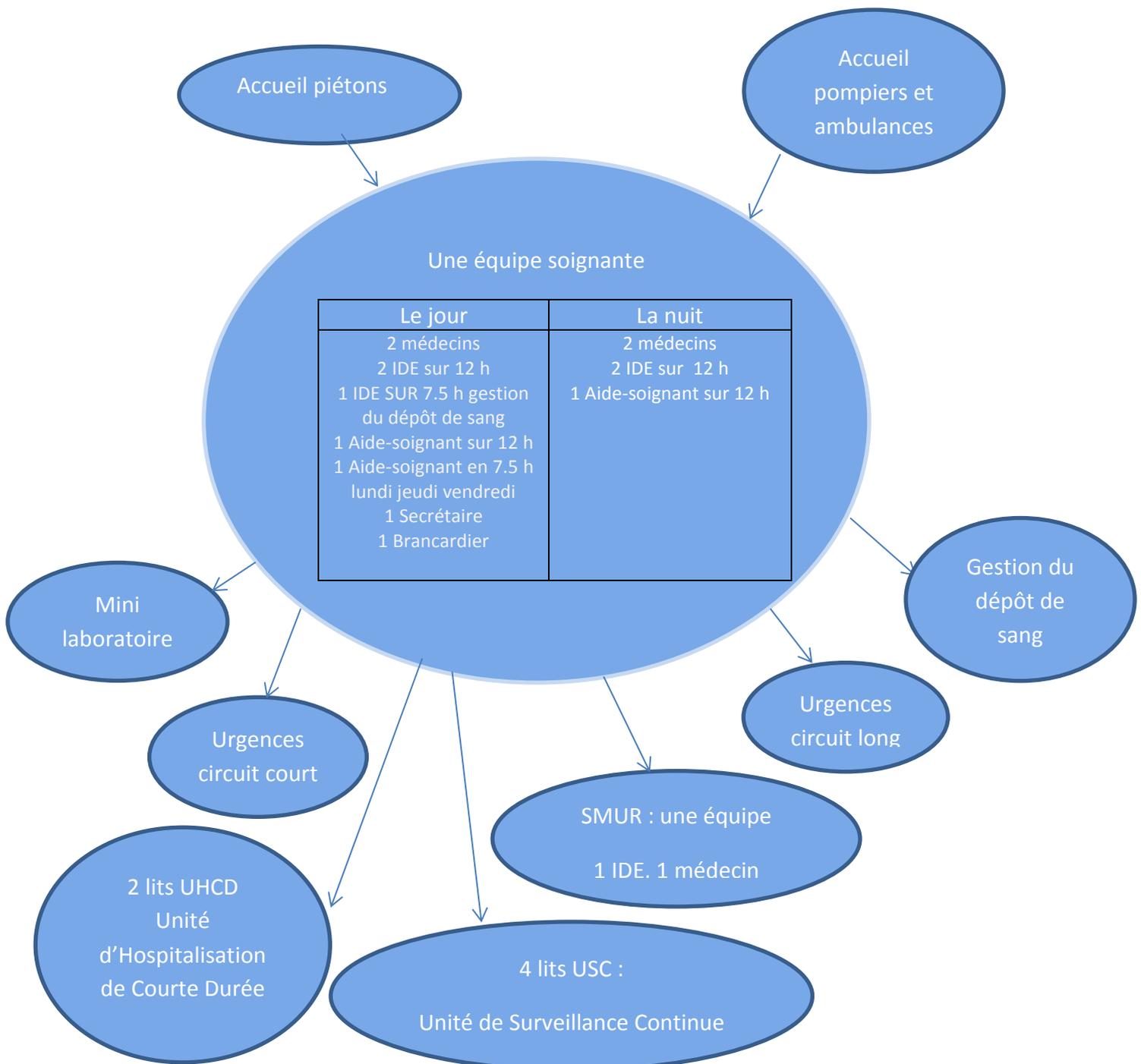
## ***Les modes de sortie possibles :***

- ✓ Avec votre famille
- ✓ En taxi
- ✓ En ambulance
- ✓ En VSL

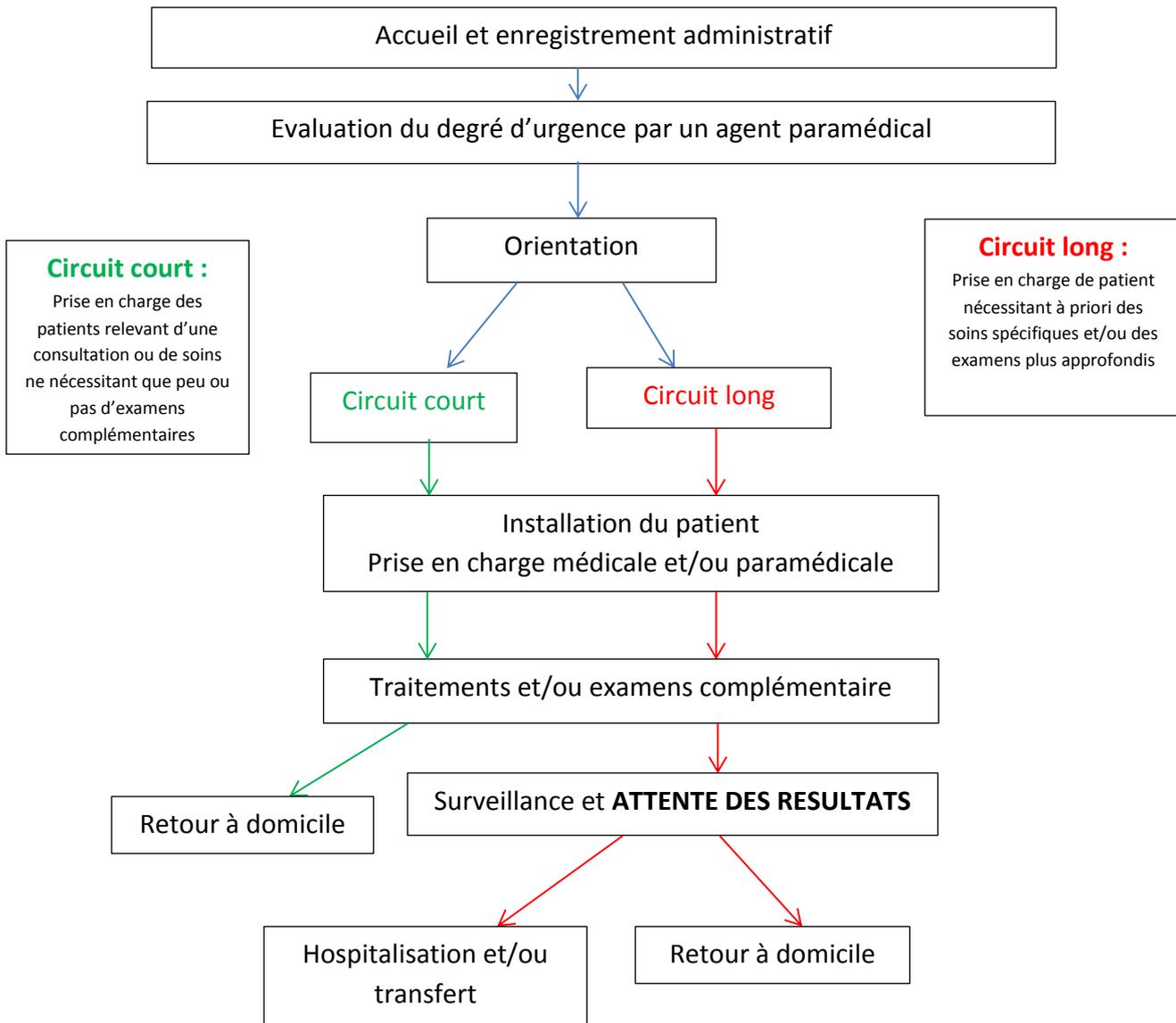
La prise en charge des frais de transports est strictement réglementée par l'assurance maladie et est liée à une prescription médicale et non à la demande du patient.

# L'ORGANISATION DU SERVICE DES URGENCES :

**NOTRE PRIORITE : L'URGENCE**



## Votre parcours aux urgences



NOUS VOUS INVITONS A EXPRIMER VOTRE SATISFACTION, VOS RECLAMATIONS,  
VOS SUGGESTIONS AUPRES DE LA SECRETAIRE DANS UN REGISTRE « LIVRE D'OR ».

UNE ENQUETE DE SATISFACTION EST A VOTRE DISPOSITION DANS LA SALLE D'ATTENTE

**LE SERVICE DES URGENCES EST ENGAGE DANS L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS**