

LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES



Vous ou l'un de vos proches avez été admis aux Urgences. Cette plaquette est destinée à répondre à vos questions.



24 H sur 24

Médecins, infirmier(e)s, aides-soignant(e)s se relaient pour assurer une prise en charge la plus rapide et efficace possible

Nous avons à cœur que votre passage aux Urgences se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Téléphone (Urgences) : 04-50-47-30-50
Téléphone (UHCD) : 04-50-47-31-65

HOPITAUX DU PAYS DU MONT-BLANC
380 Rue de l'Hôpital—BP 118
74 700 SALLANCHES
Mail : hmb@ch-sallanches-chamonix.fr

L'ACCUEIL

L'infirmier(e) d'accueil et d'orientation

Il recueille les premiers éléments indispensables du dossier médical (identité/motif de venue).

L'ordre de passage dépend de la gravité des cas, les urgences vitales étant traitées en priorité.

En fonction de la gravité de votre cas et de la disponibilité des salles, il procède à votre installation dans une salle d'examen.

Pour ces raisons, vous pouvez donc patienter un moment en salle d'attente avant votre installation.

La secrétaire

La secrétaire procède à votre inscription administrative à l'aide des documents fournis par vous-même ou vos proches : pièce d'identité, Carte Vitale et carte de mutuelle. Cette inscription paraît parfois hors de propos vu l'urgence. Mais elle est pourtant indispensable pour votre sécurité.



Lors de votre passage, un bracelet comportant votre identité vous sera mis afin d'éviter toute erreur liée à votre identification.

LES SOINS

Dans la salle d'examen, l'infirmier(e) procède aux premiers soins (prise de la tension, de la température,...) et l'aide-soignant(e) l'accompagne pour assurer vos soins d'hygiène et votre confort.



Le médecin vient ensuite vous interroger et vous examiner, puis il prescrit si nécessaire un premier traitement, des examens complémentaires, un avis spécialisé...

Certains de ces examens sont réalisés dans le service (électrocardiogramme, prise de sang), d'autres sont réalisés dans d'autres services (radiographie, scanner, échographie, ...)

Quel que soit l'examen, un certain temps est nécessaire pour sa réalisation et l'obtention de ses résultats.



Décision médicale :

Après mise au point (résultats d'examens, traitements et soins), une décision médicale est prise :

- retour à domicile
- hospitalisation de préférence dans le service de soins adapté
- transfert (Annecy, Grenoble, CHAL,...) ou rapatriement vers la région d'origine

POUR LES FAMILLES ET L'ENTOURAGE

Quelques consignes :

Pour favoriser le bon déroulement des soins, nous vous demandons de respecter ces quelques consignes :

- Durant les soins, aucune personne n'est autorisée à être présente (sauf pour l'enfant mineur)
- Une fois les soins terminés, une seule personne est accompagnée auprès du patient
- Par respect pour l'intimité des patients et pour préserver le secret médical, aucune personne n'est autorisée à circuler dans le service
- Nous veillons à vous informer régulièrement, en sachant que les soins restent notre priorité
- Arrêter votre GSM, celui-ci peut interférer avec les machines et entraver la sécurité des patients.
- Le médecin vient recueillir des informations auprès de vous si nécessaire.

**Nous veillons à vous informer
régulièrement**



VOS QUESTIONS

Vais-je attendre longtemps ?

Avec près de 33 000 consultations en 2012, le temps de passage moyens est de 2h20 mais varie en fonction de chaque cas.

Le délai de prise en charge est **fonction de la gravité et non de l'ordre d'arrivée** des patients (les patients arrivant en ambulance ne sont pas prioritaires). **Certaines situations sont plus urgentes que d'autres.**

Nous vous recommandons en conséquence de prendre conseil auprès de votre médecin traitant avant de vous rendre dans un service d'urgences.

Pourquoi mes proches ne sont-ils pas auprès de moi ?



Dans certaines situations (actes techniques, soins, attente dans le couloir ...) nous leur demanderons de patienter en salle d'attente. En effet, nous privilégions votre intimité, votre hygiène ainsi que le respect du secret médical.

Dès que possible, vous pouvez désigner une personne de confiance que nous accompagnerons auprès de vous. Cette dernière fera le lien avec le reste de votre famille.

Le médecin m'a prescrit des examens, pourquoi j'attends ?

Chaque examen demande un temps de réalisation en fonction de sa complexité, de son degré d'urgence, et/ou de la disponibilité des intervenants. Les autres spécialistes peuvent être occupés ailleurs. De même, l'interprétation de ces examens peut prendre du temps.

VOTRE SORTIE

Si vous rentrez à votre domicile :

Assurez-vous d'avoir tous les documents médicaux (ordonnance, arrêt de travail, certificat, rendez-vous, radios) ainsi que votre carte vitale et papiers d'identité.

Présentez-vous auprès de la secrétaire afin d'effectuer le règlement de vos soins.

Si vous êtes hospitalisé(e) :

La libération d'un lit en unité de soins pour vous accueillir dans le service peut parfois prendre du temps.

Vos effets personnels

Il est recommandé de ne pas garder d'effets de valeur sur vous (bijoux, argent...) et donc, si possible, de les confier à vos proches. Le cas échéant, nous vous recommanderons vivement de réaliser un dépôt au coffre pour vos effets.

Attention de ne rien oublier dans le service des Urgences et dans la salle d'attente.

Vous êtes responsable de vos effets personnels

DEMARCHE QUALITE

Le service des urgences participe activement à des réseaux de santé (TRENAU, RESURCOR, ...) et des évaluations pour améliorer continuellement nos pratiques professionnelles.



Hôpitaux du Pays
du Mont-Blanc

Service des urgences

Réf. : URG-E060 / A (document réalisé en oct. 2013)