

# LIVRET D'ACCUEIL DES URGENCES



URGENCES P3V  
VOUS ACCOMPAGNER  
POUR VOTRE SÉCURITÉ

ACCUEIL : 04 67 95 56 56

URGENCES 24H/24 : 04 67 95 56 76



# SOMMAIRE

**1** Présentation du service | p. 3

**2** Votre parcours | p. 5

**3** Pourquoi faut-il attendre ? | p. 7

**4** La sortie du service des Urgences | p. 9

**5** Et l'accompagnant ? | p. 10

**6** Point COVID | p. 14

**7** La violence aux urgences | p. 15



# 1 PRÉSENTATION DU SERVICE

## CAPACITÉ D'ACCUEIL

La mission du service des Urgences est d'accueillir 24/24 et 7j/7, toute personne adulte et enfant se présentant en situation d'urgence médicale.

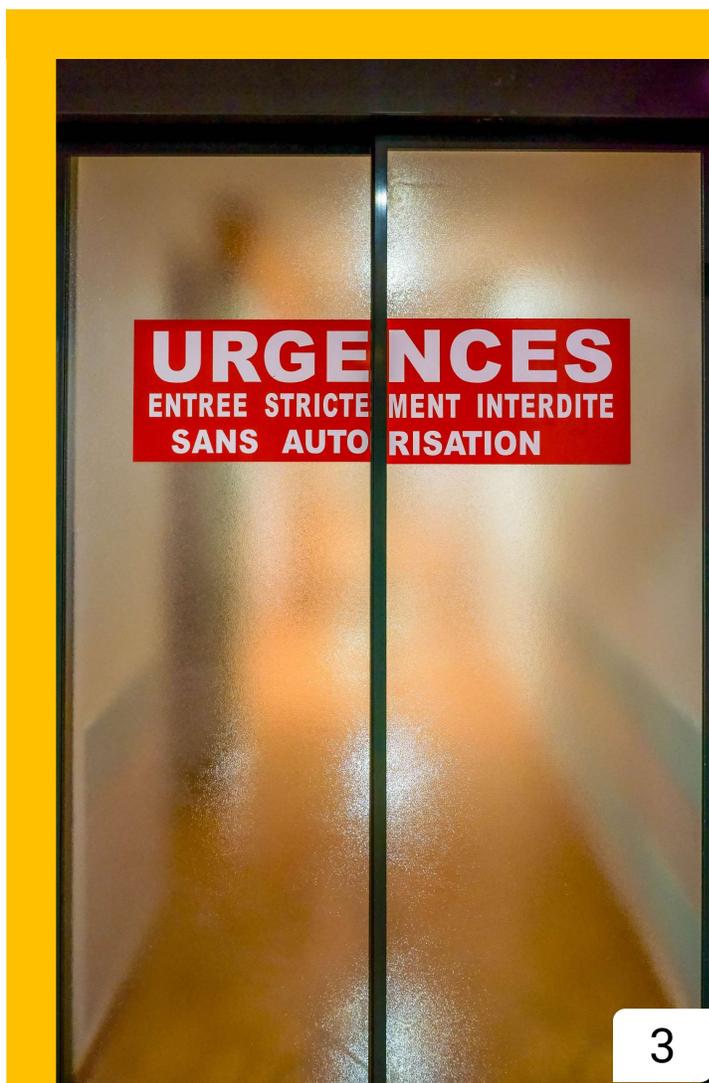
Le service des urgences est situé au rez-de-chaussée de la Polyclinique des Trois Vallées et dispose de sa propre entrée.

## ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'équipe du service des Urgences est composée de médecins urgentistes, d'infirmiers organisateurs de l'accueil (IOA), d'infirmiers, d'aide soignants, de secrétaires médicales et employés de services hospitaliers.

## REMARQUES

**Ne pas manger ni boire pendant l'attente.  
Ne pas téléphoner pendant les consultations.**



# CHIFFRES CLÉS

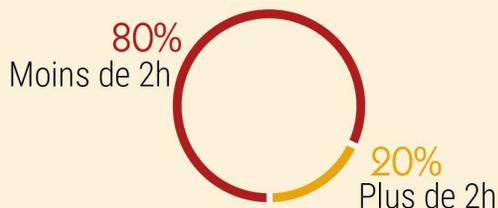
## URGENCES 2019

+ de 11 000  
**PASSAGES**

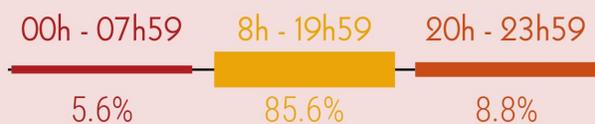
21  
**minutes**

délat arrivée IOA  
(Infirmier(ère) Organisateur(trice) de l'Accueil)

1 heure 20  
Durée de passage moyen



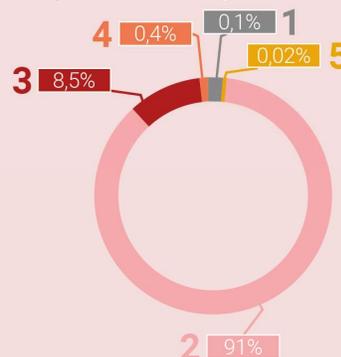
**Horaires**  
de prises en charge des urgences



Entre 30 et 40  
**passages**  
en moyenne par jour

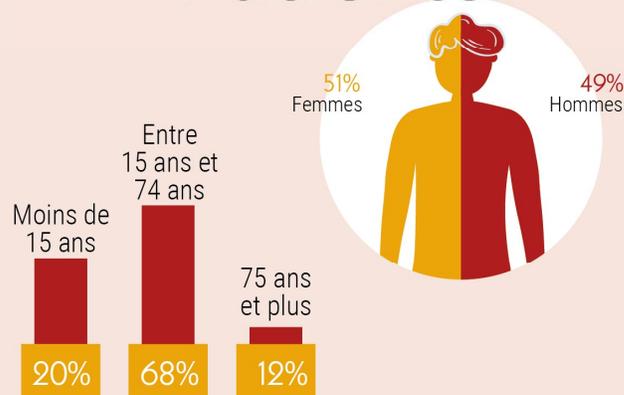
## État des patients

par ordre de gravité (1 : état le moins grave, 5 : état le plus grave)



- État jugé stable, sans acte complémentaire diagnostique ou thérapeutique.
- État lésionnel ou pronostic stable, avec acte complémentaire diagnostique.
- État lésionnel ou pronostic pouvant s'aggraver, sans mise en jeu du pronostic vital.
- Situation pathologique engageant le pronostic vital, sans gestes de réanimation.
- Situation pathologique engageant le pronostic vital, avec gestes de réanimation.

## Patients



# 2 VOTRE PARCOURS



Admission

Rencontre IOA

Rencontre médecin  
et soins infirmiers

Réalisation  
d'examens  
complémentaires

Rencontre médecin  
et soins infirmiers

Organisation de la  
sortie  
(domicile,  
hospitalisation,  
mutation,  
programmation  
rendez-vous de  
contrôle)

## VOTRE ACCUEIL

### Vous devez présenter :



- Un justificatif d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, carte de séjour)



- Votre carte d'assuré social en cours de validité (Carte vitale ou attestation)



- Votre carte ou attestation de mutuelle en cours de validité



- Votre attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle), en cours de validité s'il y a lieu



- Un moyen de règlement pour les frais qui seront à votre charge le cas échéant.

### Si mineur :

- Livret de famille
- Autorisation de soin signée par un ou les deux parents selon l'urgence

L'accueil se réalise au secrétariat du service des urgences, Cette première étape permet l'édition de votre dossier, indispensable pour votre prise en charge avant d'être appelé par le personnel soignant.

Pour sa création, vous avez présenté votre **carte vitale** ainsi qu'une **pièce d'identité**.

Les coordonnées d'une **personne référente** vous ont été demandées. De plus, tout patient a la possibilité de désigner une personne de confiance, au sens de l'article 1111-6 du CSP, en remplissant le formulaire pouvant être obtenu auprès du personnel soignant du service.

Une fois le dossier réalisé, nous vous invitons à confier valises et autres objets précieux à l'un de vos proches afin d'éviter toute perte au sein du service.

**Vous ne disposez pas de ces documents lors de votre admission ?** Rassurez-vous, vous pourrez régulariser la situation dans un deuxième temps. Leur absence n'empêchera pas la réalisation de vos soins.

## VOTRE ENTRETIEN AVEC L'INFIRMIÈR(E) ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL (IOA)

L'IOA a pour mission d'évaluer le **degré d'urgence** de votre état de santé. Il vous orientera vers une salle d'examen ou vers la salle d'attente appropriée à votre état de santé.

**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.**

**Pensez à signaler tous vos antécédents médicaux et les traitements médicamenteux en cours.**



## VOTRE ENTRETIEN AVEC LE MÉDECIN

Vous serez installé dans un box ou en salle d'attente secondaire selon la disponibilité.

Le médecin va évaluer cliniquement votre état de santé. L'examen comprend une série de questions détaillées de votre situation et un examen clinique. Il prescrira également des examens complémentaires. Il peut être répété dans le temps pour surveiller l'évolution des symptômes.

# 3 POURQUOI FAUT-IL ATTENDRE ?



**L'attente est une des phases du parcours de soins aux urgences. Tout est mis en œuvre par les équipes pour la réduire.**

## LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES :

**Pourquoi est-on « priorisé » à l'arrivée aux Urgences?**

Classer les patients présente plusieurs intérêts : cela nous permet d'identifier rapidement les patients en détresse vitale qui nécessitent d'être vus en premier et ceux qui peuvent attendre sans danger immédiat pour leur santé.

**J'ai attendu 5 heures, on ne m'a quasiment « rien fait » et on me dit de rentrer chez moi, est-ce normal?**

Vous avez rencontré l'équipe soignante qui a pris en charge votre douleur. La décision de laisser sortir un patient implique le médecin qui vous a rencontré. Ce délai « d'attente » nous permet de surveiller l'évolution de vos symptômes. Cette évolution fait aussi partie des arguments qui déterminent si vous rentrez chez vous ou pas.

**Je suis arrivé avec un transport sanitaire, pourquoi je ne suis pas prioritaire ?**

Le moyen de transport (pompiers, ambulance...) n'est pas toujours un facteur de priorité. Des patients plus urgents peuvent être pris en charge avant vous.

## Combien de temps vais-je attendre pour être vu par un médecin?

**Le temps d'attente dépend du danger immédiat auquel d'autres patients sont confrontés. Sachez que tout est mis en œuvre pour diminuer votre temps d'attente.**

Les principales causes d'attente aux Urgences sont :

- Le nombre de patients présents
- Les prises en charges infirmières et médicales plus ou moins longues pour certains patients
- L'attente de réalisation d'examens complémentaires et l'obtention de leurs résultats
- L'attente des avis spécialistes
- La disponibilité en lits au niveau de l'établissement

**Même si chacun a le sentiment légitime que son cas justifie une prise en charge immédiate, n'oubliez pas qu'au même moment nous pouvons être amenés à nous occuper d'un patient en danger immédiat.**

## EXEMPLE DÉLAI D'ATTENTE EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

Lorsque vous avez effectué votre **imagerie médicale**, vous attendrez en salle retour radio.



# 4 LA SORTIE DU SERVICE DES URGENCES

## RETOUR À DOMICILE

Il intervient quand, à la vue des différents examens réalisés, votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation en urgence.

Avant votre sortie du service, le médecin vous expliquera les consignes nécessaires à votre prise en charge et vous remettra un courrier à l'attention de votre médecin traitant.

A l'issue de votre passage au Service d'Accueil des Urgences, **veuillez vous rendre à l'accueil administratif** afin d'acquitter le tiers payant de votre prise en charge. Ce paiement clôturera le dossier administratif de votre passage dans le service. Ce tiers payant varie en fonction des examens réalisés et pourra vous être remboursé par votre mutuelle.

Après avoir quitté les urgences - et si vous n'avez pas été hospitalisé - n'hésitez pas à rappeler le service 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.

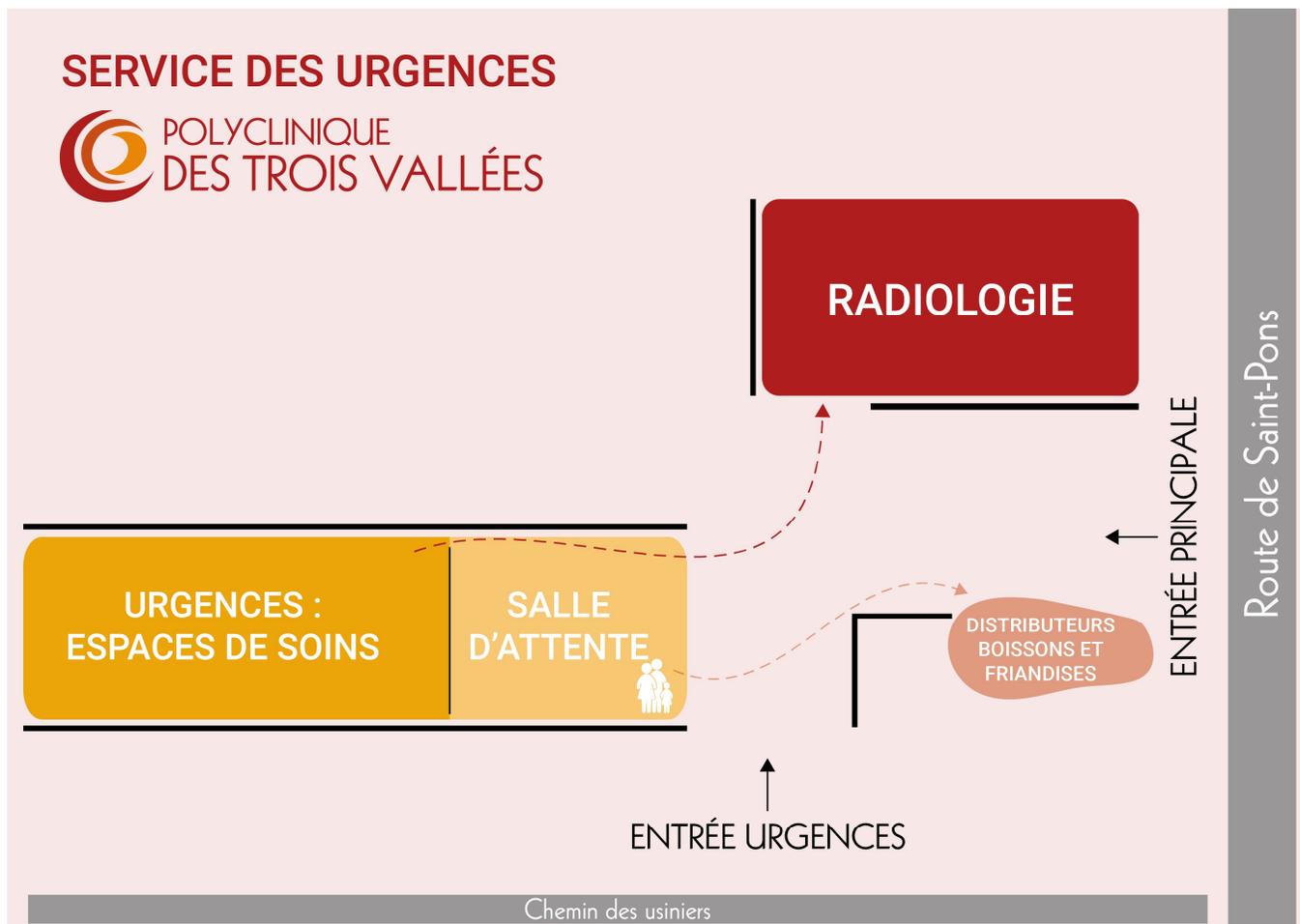
## HOSPITALISATION

Elle survient lorsque votre état de santé est incompatible avec un retour à domicile ou que des examens complémentaires indispensables ne sont pas réalisables dans l'immédiat.



# 5 ET L'ACCOMPAGNANT ?

À LA POLYCLINIQUE DES 3 VALLÉES,  
NOUS PRENONS AUSSI SOIN  
DES **ACCOMPAGNANTS**



Au rez-de-chaussée, des distributeurs de boissons chaudes et froides, de sandwiches et friandises sont à votre disposition.

Jeux à disposition p. 11 à 13

# UN PEU DE TEMPS ?

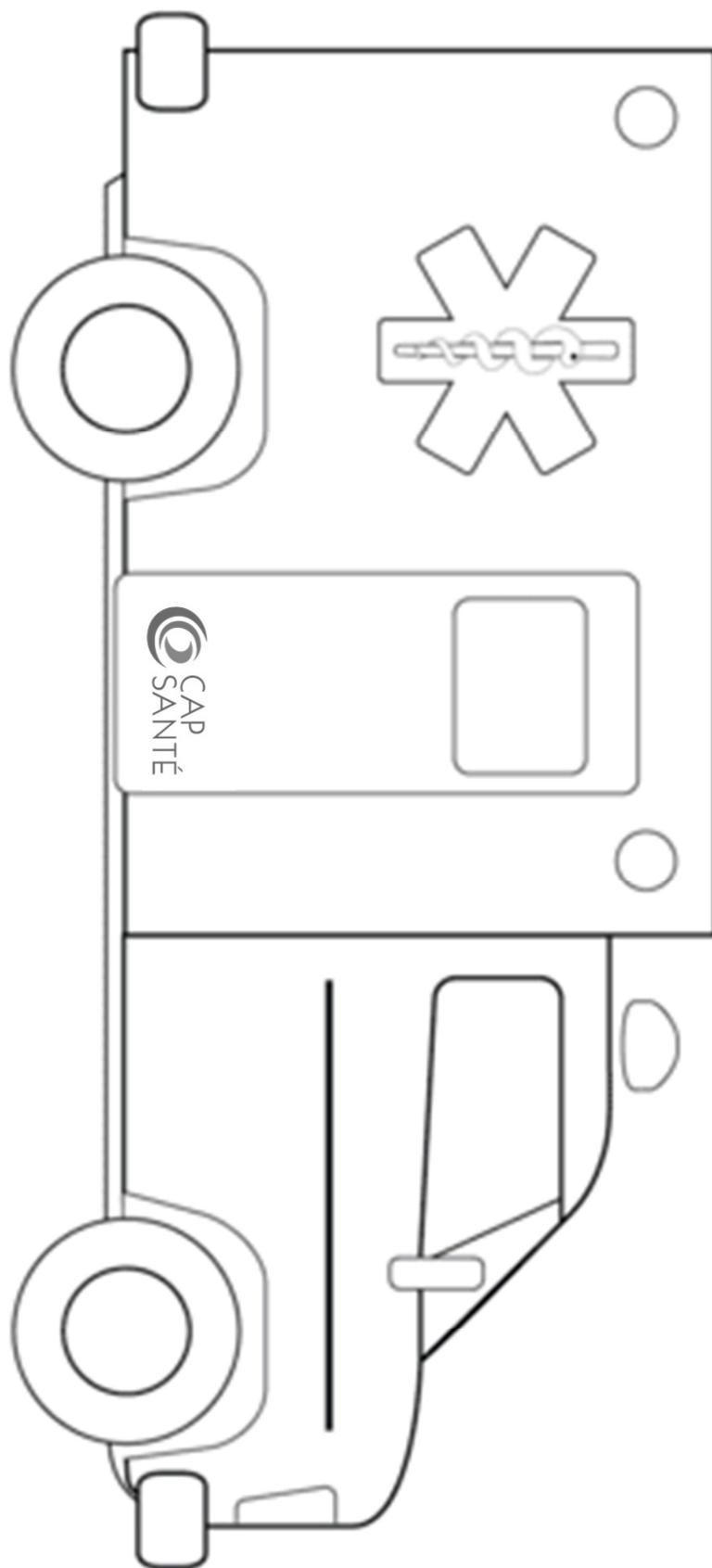
## JOUEZ AVEC NOUS



[www.educol.net](http://www.educol.net)

ANESTHESIE	ATTENTE
BLOC	CAPSANTE
CHIRURGIE	CLINIQUE
DOCTEUR	INFIRMIERE
INNOVATION	INTERVENTION
MEDECINE	PANSEMENT
PATIENT	SERINGUE
TROISVALLEES	URGENCES

# COLORIE-MOI



# COLORIE-MOI



## POUR LA SECURITE DE TOUS

1

Portez **OBLIGATOIREMENT** le **masque** dans l'enceinte de l'établissement.



2

Procédez à une **désinfection des mains** avec du gel hydro alcoolique

3

Gardez une **distance de sécurité** de 1 mètre entre chaque personne.



4

Les visites **sont interdites** et un **seul accompagnant** est autorisé dans le services des Urgences

**1 SEUL ACCOMPAGNANT**

# DITES **STOP** AVEC NOUS À LA VIOLENCE AUX URGENCES

Notre vocation est de vous **soigner**.  
Impossible de le faire si on se fait **insulter**.

La clinique engagera systématiquement des poursuites  
contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement :

## Violences physiques et verbales

↓  
3 ans d'emprisonnement  
et 45 000 € d'amende

## Destruction, dégradation ou détérioration d'un bien

↓  
2 ans d'emprisonnement  
et 30 000 € d'amende

## Le vol

↓  
3 ans d'emprisonnement  
et 45 000 € d'amende

## Menaces

↓  
3 ans d'emprisonnement  
et 45 000 € d'amende

## Menaces de mort

↓  
5 ans d'emprisonnement  
et 75 000 € d'amende

# VOUS ÊTES SATISFAIT?



Donnez votre avis sur 



**ET**

POUR RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE  
DE SATISFACTION URGENCES :

Demandez votre questionnaire de satisfaction papier à  
**l'accueil des Urgences.**

OU

Prenez en photo le **QR code** ci-dessous afin de répondre  
au questionnaire en ligne.

PRENEZ-MOI EN PHOTO !



QR CODE

