

Bienvenue dans le service des Urgences

Spood.002F

Votre arrivée

au service des urgences est inattendue et peut susciter de nombreuses interrogations de votre part. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser.

Le secrétariat, le personnel infirmier du service des urgences et les médecins se feront un plaisir de vous donner de plus amples explications. Cette brochure vous procure d'ores et déjà des informations sur notre service.

Si nécessaire, vous pouvez appeler l'équipe des urgences via le bouton rouge du système d'appel.

Selon votre état, le personnel infirmier responsable du tri vous attribuera le code d'urgence suivant :

☐	1	pronostic vital engagé	réanimation, infarctus, grave accident de la route	0 minute
☐	2	très urgent	thrombose cérébrale, douleur dans la poitrine, essoufflement, douleur, VAS > 8, amputation	0 - 10 minutes
☐	3	Stable	maux de tête, douleurs abdominales, nausées et vomissements, fièvre, appendicite	60 minutes
☐	4	non critique	coupure, articulations douloureuses	120 minutes
☐	5	non critique	prescription de médicaments, nouveau plâtre	240 minutes

* EVA = Échelle visuelle analogique (évaluation de la douleur)

En fonction de votre code, le temps d'attente avant le premier contact avec le médecin peut varier.

 **057 35 60 00**

FAX 057 35 60 09

 **spoedgevallen@yperman.net**

 **www.yperman.net/services**

 **Rez-de-chaussée Bloc technique médical - route 66**



QUI SOMMES-NOUS ?

1. Médecins

1.1. Médecins spécialistes : médecins urgentistes

La **permanence médicale** est assurée **24 h/24** par une **équipe de médecins urgentistes**:



dr. K. Van Laeken



dr. S. De Coninck



dr. J. Helderweirt



dr. I. Lamote



dr. S. Westerlinck



dr. W. Anseeuw

En outre, **la nuit**, une **permanence supplémentaire** est assurée par des **spécialistes** des services de **Chirurgie, Médecine interne, Neurologie ou Pédiatrie**.

Outre les médecins spécialistes, différents médecins assistants sont également présents.

1.2. Médecins assistants

Accompagnent les médecins spécialistes.

1.3. Médecins stagiaires

Accompagnent les médecins spécialistes.

2. Personnel soignant

- Infirmier en chef
- Infirmiers en chef adjoints
- Équipe d'infirmiers et d'ambulanciers

3. Service



En pleine croissance, le service des urgences du Centre hospitalier Jan Yperman propose des soins d'urgence efficaces et de qualité 24 h/24. Cela signifie qu'une équipe de médecins spécialisés, infirmiers et ambulanciers est présente en permanence pour accueillir, stabiliser et traiter les patients présentant un problème urgent.

Le service des Urgences accueille chaque année plus de 22 000 patients, soit en moyenne 60 à 65 patients par jour. Au service des Urgences, une ambulance et un véhicule du SMUR sont disponibles 24 h/24 et 7 jours/7 pour assurer sur place les premiers secours.

Le service des **Urgences** dispose de **17 espaces d'accueil distincts**, dont

- 3 boxes de réanimation
- 1 box de plâtre avec 5 emplacements pour soins de trauma
- 2 boxes pédiatriques
- 5 chambres multifonctionnelles pouvant faire office d'hospitalisation provisoire
- 1 cellule d'isolement
- 4 boxes d'admission urgente
- 1 espace d'entretien





UNE ADMISSION AUX URGENCES ?

1. De quoi avez-vous besoin lors de l'inscription ?

- Carte d'identité ou KIDS ID (pour les enfants)
- Lettre de renvoi du médecin
- Médicaments et lettre de médication
- Carte de vaccination
- Documents d'assurance (en cas d'accident de sport ou de travail)

2. Quand va-t-on m'aider ?

Il va de soi que nos collaborateurs font de leur mieux pour que votre temps d'attente soit aussi court que possible et s'efforcent de vous offrir un maximum de confort. Vous êtes accueilli(e) et inscrit(e) par le secrétariat du service des urgences. L'infirmier/infirmière responsable du triage est immédiatement averti(e).

Un premier principe important en vigueur au sein des urgences est le suivant : « plus la situation est urgente, plus vite vous êtes aidé ».

Après un bref examen, l'infirmier/infirmière responsable du triage vous remet un bracelet d'identification et vous attribue un **code couleur d'urgence** qu'il/elle indique dans le tableau de la première page. Ce code détermine avant tout la gravité de votre état, mais donne également une indication sur le temps d'attente avant le premier contact avec le médecin.

3. Combien de temps dois-je attendre ?

Lors de réanimations, d'appels d'ambulances et du SMUR, le temps d'attente peut se prolonger. L'arrivée simultanée de nombreux patients au service des urgences peut également avoir une influence sur la rapidité avec laquelle des soins vous seront prodigués. L'écran d'information de la salle d'attente vous informe à ce sujet.

Pour rendre votre séjour au service des urgences aussi agréable que possible, vous pouvez utiliser la radio, la télévision et le Wi-Fi si vous le souhaitez. Le personnel infirmier vous donnera les explications nécessaires.

En , le temps d'attente a été en moyenne de 2 heures et 21 minutes pour les patients ambulatoires et de 4 heures et 40 minutes en cas d'admission.

4. J'ai mal...

La douleur est une cause fréquente de consultation des urgences. C'est pourquoi le niveau de douleur sera évalué à l'aide d'une échelle allant de « 0 » (aucune douleur) à « 10 » (la pire douleur jamais ressentie). Si vous souffrez trop, vous recevrez un antidouleur à action rapide. Ceci peut se faire **par la bouche** (un comprimé), **par une injection** dans un muscle ou **par une perfusion**. Si vous souhaitez un antidouleur (supplémentaire), demandez-le à l'infirmier/infirmière ou au médecin traitant.



Vous souhaitez plus d'informations? Consultez le mur info sur la route 76

TRAJETS DE SOINS

Trajet de soins internes

Quels sont les examens qui peuvent être réalisés, et combien de temps prennent-ils ?

Vous avez un **problème médical** qui nécessite probablement un certain nombre d'examens techniques afin d'identifier la cause des symptômes.

Généralement, une **prise de sang** sera nécessaire. Les échantillons sanguins sont ensuite envoyés au laboratoire. Il faut entre une heure et une heure et demie pour que tous les résultats sanguins soient connus. Dans certains cas, on demandera un échantillon d'**urine**. Cette analyse prend une demi-heure à une heure.

Il est possible que des examens (complémentaires) d'**imagerie médicale** (RX, scanner, écho) soient nécessaires. À cet effet, nous vous accompagnerons au service de radiologie. Ces résultats ne sont définitifs qu'après approbation du médecin radiologue. En fonction de la gravité de vos blessures ou de votre état de santé ainsi que de l'affluence aux urgences, les temps d'attente peuvent se prolonger.

En cas de troubles cardiaques, de douleurs abdominales, de vertiges ou de soins préopératoires, un **électrocardiogramme** (ECG, vidéo du cœur) peut être réalisé par l'ambulancier ou le personnel infirmier des urgences.

Le médecin et le personnel infirmier des urgences sont responsables des soins urgents si les résultats révèlent des anomalies.

Le médecin urgentiste ne pourra rassembler tous les résultats qu'après et, le cas échéant, demander l'aide d'un spécialiste de l'hôpital en fonction du problème. En cas de troubles cardiaques, par exemple, il demandera l'avis d'un spécialiste du cœur (cardiologue). Ce spécialiste est généralement occupé à son poste à l'hôpital et se libérera (p. ex. entre les consultations ou les opérations) pour s'occuper de vous.

Trajet de soins traumatologiques

Je suis tombé(e), me serais-je cassé quelque chose ?

En cas de **chute** ou d'**accident**, des examens d'**imagerie médicale** (RX, scanner, écho) seront nécessaires à la demande du médecin urgentiste. À cet effet, nous vous accompagnerons au service de radiologie. Ces résultats ne sont définitifs qu'après approbation du médecin radiologue.

Après les examens d'imagerie, vous êtes conduit(e) à l'espace de soins de trauma. Il s'agit d'un espace d'attente doté de sièges et séparé par des tentures. Si le médecin urgentiste a eu la possibilité d'examiner les résultats de l'examen, et après avis éventuel d'un orthopédiste, vous serez alors traité(e). En fonction de votre blessure, un **bandage de contention** ou un **plâtre** (avec ou sans béquilles) est mis en place.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations auprès du personnel infirmier des urgences ou dans la brochure relative aux plâtres.

Si la fracture nécessite une **opération**, les **examens préopératoires** nécessaires seront effectués. Nous vous demanderons également de compléter minutieusement les documents requis et de les remettre au personnel infirmier. La préparation préopératoire dure environ une heure.

En fonction de la gravité de votre état et de l'affluence aux urgences, les temps d'attente peuvent se prolonger.

Je suis blessé(e)...

La plupart des coupures peuvent être suturées par le médecin urgentiste. Cependant, dans certains cas, l'avis du chirurgien de garde est nécessaire. Ce dernier n'est pas présent en permanence au service des urgences, mais il se libérera le plus rapidement possible afin de vous soigner. Vous trouverez de plus amples informations dans la brochure relative aux soins de plaie.

Trajet de soins pédiatrique Service des Urgences

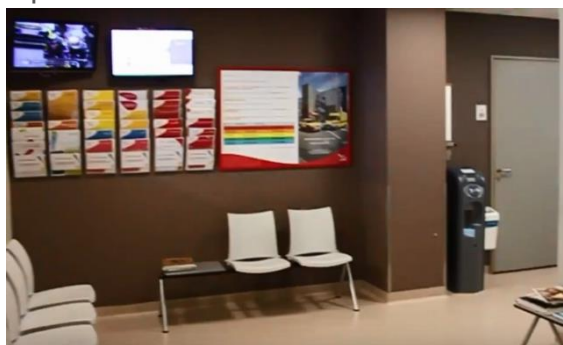
Quels sont les examens qui peuvent être réalisés, et combien de temps prennent-ils ?

Votre enfant a un problème médical qui nécessite probablement un certain nombre d'examens techniques afin d'identifier la cause des symptômes.

Généralement, une **prise de sang** sera nécessaire. Les échantillons sanguins sont ensuite envoyés au laboratoire. Il faut une heure à une heure et demie avant que tous les résultats sanguins ne soient connus.

Dans certains cas, on demandera un échantillon d'**urine**. Cette analyse prend une demi-heure à une heure.

Il est possible que des examens (complémentaires) d'**imagerie médicale** (RX, scanner, écho) soient nécessaires. Pour cela, nous accompagnerons votre enfant au service de radiologie. Si vous le souhaitez, un des parents peut également accompagner l'enfant. Ces résultats ne sont définitifs qu'après approbation du médecin radiologue. En fonction de la gravité de l'état de votre enfant et de l'affluence aux urgences, les temps d'attente peuvent se prolonger. Le médecin urgentiste et le personnel infirmier des urgences sont responsables des premiers soins. Le médecin urgentiste ne pourra rassembler tous les résultats qu'après deux heures environ et demandera, le cas échéant, l'aide du pédiatre. Ce spécialiste travaille généralement à l'hôpital et se libérera (p. ex. entre les consultations) pour s'occuper de votre enfant.



EN PRATIQUE

1. Je dispose des documents d'assurance. (accident du travail, accident de sport, accident à l'école)

Lors de chaque visite aux urgences à laquelle est associée une déclaration d'assurance, nous vous demandons d'amener les documents et de les faire compléter durant votre visite aux urgences. Si ce n'est pas possible, vous pouvez envoyer vos documents à l'adresse opname@yperman.net. Vous pouvez également contacter le secrétariat du médecin concerné ou vous adresser à votre médecin généraliste.

Financièrement, les accidents du travail sont directement pris en charge par l'assurance, à condition que vous disposiez des données de l'assurance. Si ce n'est pas le cas, nous vous procurons un formulaire que l'employeur remet à l'hôpital.

2. Prix (ticket modérateur) premier accueil aux urgences : soins de base

2.1. Avec intervention de la mutualité

Qui entre en ligne de compte ?

- Toute personne affiliée à une mutualité en Belgique
- Toute personne disposant d'une carte d'assurance européenne valide (formulaire E111) pour prestation de soins d'urgence.
- Toute personne de nationalité française disposant d'une carte Vitale valide d'une région frontalière
- Accident de sport et à l'école : les accidents de sport et à l'école doivent être déclarés au club de sport ou à l'école. Vous payez la facture à l'hôpital et présentez ensuite cette facture à votre école ou à votre club de sport.

Quel montant le patient doit-il prendre en charge (=ticket modérateur) ?

Adressé par le médecin généraliste : ± 10 €

Non adressé par le médecin généraliste : ± 25 €

2.2. Accident du travail

Tous les frais sont pris en charge par l'assurance accidents du travail, moyennant déclaration par l'employeur et acceptation par l'assurance.

2.3. Privé (aucune intervention de la mutualité, assurance)

Prix moyen : ± 150 €

Exemples : étrangers sans carte d'assurance européenne, patients qui ne sont pas en ordre avec l'assurance maladie.

Il s'agit de prix indicatifs pour le premier accueil. Les examens complémentaires en Radiologie, au Labo, pour des médecins supplémentaires, etc. ne sont pas compris.

3. Transport d'urgence des malades 112

Description	Prix total	À charge de la MUT	Ticket modérateur
Forfait 10 premiers km (montant fixe)	63,36 €	31,68 €	31,68 €
du 11 ^e au 20 ^e km inclus, par km	6,33 €	3,17 €	3,17 €
À partir du 21 ^e km, par km	4,48 €	2,42 €	2,42 €

4. Régime d'avance patients privés

- Ambulatoire / urgences : 150 €
- Admission en chambre classique : 500 €
- Admission en chambre individuelle : 1 000 €

5. Quand dois-je payer ?

Vous ne devez pas payer au comptant. Une facture vous sera envoyée dans les 6 semaines environ.

Si vous résidez à l'étranger et si vous ne disposez pas d'une carte européenne, nous vous demandons une provision de 150 € au comptant.

6. Quand recevrai-je à manger ?

Par définition, chaque patient doit rester à jeun jusqu'à ce que les résultats des examens soient connus. Il se peut en effet que des interventions urgentes ou des examens complémentaires pour lesquels vous devez de préférence être à jeun doivent être effectués. Si vous avez faim ou soif, vous pouvez toujours prendre contact avec le personnel infirmier traitant. Si vous devez rester à jeun, on posera si nécessaire une perfusion, afin d'éviter la déshydratation. Dès que le personnel infirmier reçoit l'autorisation des médecins, un repas à base de pain vous est proposé.

7. Je peux quitter le service des urgences.

Vous pouvez rentrer chez vous :

- Une lettre de sortie, mentionnant les informations et directives indispensables, est envoyée à votre médecin généraliste.
- Si nécessaire, le personnel infirmier vous aide à organiser votre transport de retour.
- Pour de plus amples informations, consultez le mur d'information route 76.

Vous êtes admis(e) à l'hôpital :

Si votre médecin traitant décide qu'une admission est souhaitable, le service des admissions cherche une chambre pour vous dans l'hôpital selon votre préférence (chambre double ou individuelle). Vous ne pouvez vous rendre dans votre chambre que lorsque tous les examens aux urgences sont terminés, lorsque tous les résultats sont connus du médecin et lorsque vous avez reçu l'aide et la médication (urgente) indispensable. Dès que la chambre est prête, l'infirmier/infirmière des urgences vous y emmène. Si la chambre n'est pas encore disponible (p. ex. si le patient précédent n'a pas encore quitté l'hôpital ou si la chambre doit encore être nettoyée), nous assurons votre prise en charge aux urgences. Nous comprenons qu'un séjour prolongé aux urgences en raison de l'indisponibilité de la chambre est une situation très inconfortable pour vous, mais nous y assurons la continuité des soins. Néanmoins, en raison de l'afflux continu de nouveaux patients aux urgences, nous devons redistribuer nos priorités. Nous vous remercions pour votre compréhension.

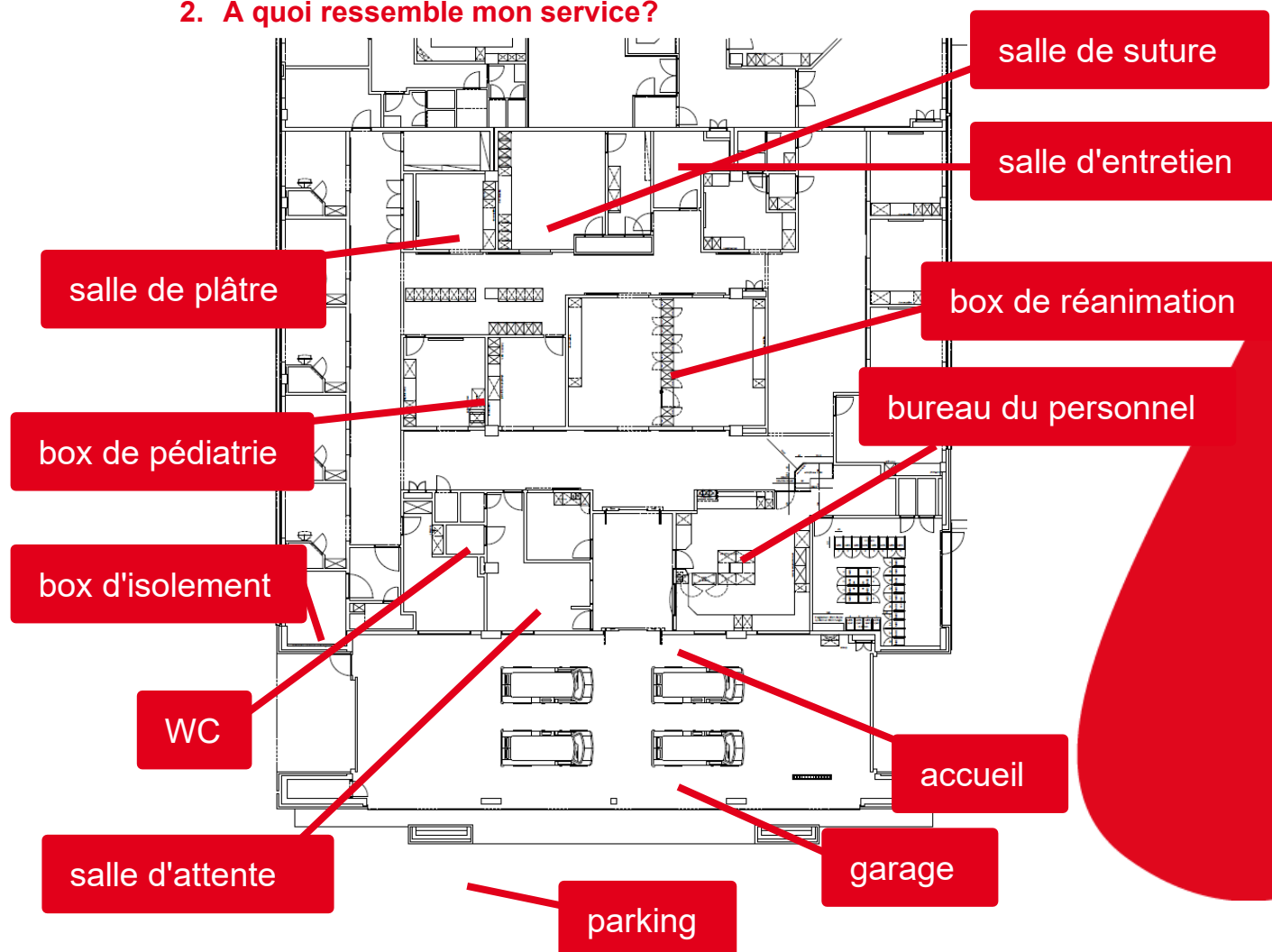


OÙ SE TROUVE LE SERVICE?

1. Où se trouve le service dans l'hôpital?



2. À quoi ressemble mon service?





DES QUESTIONS ?

Vous avez des questions ? Contactez le personnel infirmier de votre service pour de plus amples informations ou consultez le site Web du Centre hospitalier Jan Yperman.

 **057 35 60 00**
FAX **057 35 60 09**

 **spoedgevallen@yperman.net**

 **www.yperman.net/services**

 **Rez-de-chaussée Bloc technique médical - route 66**