

Bienvenue au **SERVICE D'URGENCE**



Bienvenue

► Bienvenue

Bienvenue au service d'urgence de l'AZ Sint-Lucas. Nous aspirons à vous proposer, dans les meilleurs délais, des soins de la meilleure qualité possible.

► Attente : pourquoi ?

Le service d'urgence de l'AZ Sint-Lucas est l'un des plus fréquentés de Flandre. Un certain nombre de facteurs peuvent influencer le délai de prise en charge :

- patients dont la vie est potentiellement en danger,
- attente de résultats du labo, de RX, ... avant que le médecin urgentiste et/ou le médecin spécialiste puissent établir un traitement
- préparation d'une chambre lors d'une admission (préparation administrative et transport vers le département infirmier)

► Douleur ?

En cas de douleur, signalez-le au médecin et/ou à l'infirmier. Ce dernier évaluera votre douleur et vous fournira un calmant si nécessaire.

► Faciliter le déroulement : conventions ?

Identification : lors de l'admission, vous recevez un bracelet. Vérifiez les données et signalez à l'infirmier une éventuelle erreur. Il est essentiel que vous portiez votre bracelet tout au long de votre séjour à l'hôpital.

Rester à jeun ? Il est important de ne pas manger ou boire entre le moment de l'admission et l'obtention des résultats des examens.

Confidentialité : afin de garantir calme et confidentialité, nous demandons aux patients et aux membres de la



famille de rester, autant que possible, dans la salle de soin.

Accompagnement : seul un accompagnateur est autorisé par patient dans le service d'urgence. Exception : deux parents acceptés pour un enfant ou un accompagnant supplémentaire pour un patient moins valide.

Objets de valeur : informez le prestataire de soin au sujet des objets de

valeur en votre possession. Ceux-ci peuvent être mis en dépôt dans le coffre-fort central de l'hôpital.

Agression et violence verbale : nous tenons particulièrement à ce que les employés ne soient victimes d'aucune agression physique et/ou verbale. Le service de sécurité peut, à tout moment, être appelé en renfort.

► La procédure

S'annoncer à l'accueil

Annoncez-vous à l'employé de l'accueil qui veillera à votre inscription administrative.

Accueil par un infirmier

L'infirmier vous emmène vers le local de triage afin que vos plaintes puissent être évaluées. En fonction de cet entretien et/ou examen, l'infirmier vous dirigera vers un local précis.

La zone de traitement

Les prestataires de soin professionnels vous examineront plus en détail et décideront de demander les examens nécessaires (ex :RX, analyse sanguine,...).

Suite du traitement

Sur base des résultats des examens, le médecin urgentiste et/ou le spécialiste initieront le traitement.

Hospitalisation ? À domicile ?

Selon le cas, vous serez admis à l'hôpital ou vous pourrez rentrer chez vous avec, éventuellement, un rendez-vous pour poursuivre le traitement avec un spécialiste ou le médecin de famille.

Carte d'identité remise ?

N'oubliez pas de récupérer votre carte d'identité à l'accueil administratif lors de votre départ.

► Explication de l'utilisation des codes couleur

Après l'évaluation de votre plainte, un niveau d'urgence est attribué par l'infirmier, conformément à un code couleur internationalement reconnu. C'est ce que nous appelons le système de triage. L'objectif du triage est de déterminer quelle personne a besoin de soin au plus vite en fonction d'un risque de décès, d'une perte de sang importante, d'un trouble de la conscience, de l'âge du patient et du moment d'apparition de la plainte. Voici les codes couleur :

ROUGE = RISQUE DE DÉCÈS =

► Vous êtes **immédiatement** pris en charge par le médecin.

ORANGE = TRÈS URGENT =

► Le médecin veillera à vous voir dans les **10 minutes**.

JAUNE = URGENT =

► Le médecin veillera à vous voir dans les **60 minutes**.

VERT = STANDARD =

► Le médecin veillera à vous voir dans les **90 minutes**.

BLEU = PAS URGENT =

► Le médecin veillera à vous voir dans les **120 minutes**.

En cas de grande affluence, les délais d'attente pour la première évaluation infirmière peuvent atteindre jusqu'à 1 heure. En fonction du degré d'urgence reconnu, et en cas de très grande affluence, le délai d'attente pour un premier contact avec le médecin urgentiste peut atteindre quatre à cinq heures. Nous faisons toutefois de notre mieux pour vous aider dans les plus brefs délais.

► L'équipe des urgences

Les employés de l'accueil administratif : ils se chargent des éléments administratifs.

Les médecins : les médecins réalisent l'examen médical, posent le diagnostic et initient le traitement nécessaire. Outre les médecins urgentistes, sont également actifs aux urgences des spécialistes, des assistants (spécialistes en formation), des médecins généralistes en formation et des médecins stagiaires.

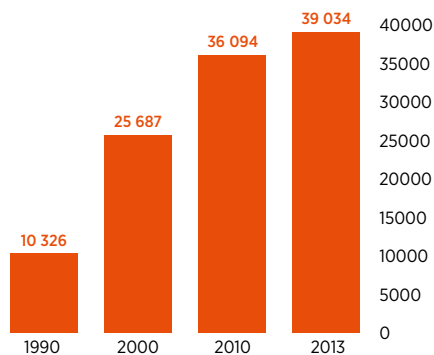
Les infirmiers : ils sont en charge du triage, des soins nécessaires et de l'exécution des traitements infirmiers techniques.

Les assistants logistiques : ils sont notamment en charge des repas et du transport des patients.

► Le contrôle de qualité

Nous souhaitons vous proposer les meilleurs soins et nous tenons à connaître votre opinion à ce sujet. À cet effet, vous pouvez nous aider en complétant l'enquête de satisfaction annuelle ou les dépliants disponibles à l'accueil. Les formulaires complétés peuvent toujours être déposés dans la boîte aux lettres de l'accueil.

Évolution du nombre d'inscriptions aux urgences :



► Un enfant au service d'urgence

Les enfants qui sont admis au service d'urgence obtiennent aussi un code couleur. Au cas où un adulte et un enfant ont le même code couleur, l'enfant aura un traitement prioritaire.

QUELQUES CONSEILS :



- Expliquez à votre enfant pourquoi vous vous rendez au service d'urgence
- Abordez également les expériences moins agréables qui pourraient survenir.
- Répondez honnêtement aux questions de votre enfant. Cela peut durer longtemps... Cela peut également faire mal... Tu devras rester quelques jours...
- Faites sentir/savoir à votre enfant que vous trouvez également cela difficile, mais que vous nous faites confiance.
- Indiquez-nous toutes les particularités de votre enfant, qui pourraient s'avérer utiles pour la suite du traitement.





L'Internet sans fil est accessible au sein de l'hôpital. Demandez le mot de passe à l'accueil.



Suivez-nous sur Twitter.
www.twitter.com/azsintlucasgent



Suivez-nous sur Facebook.
www.facebook.com/azsintlucasgent

▶ Contact

Service des urgences

T 09 224 55 50

Secrétariat service des urgences

T 09 224 55 58

Service de médiation interculturelle

T 09 224 63 12



vzw AZ Sint-Lucas & Volkskliniek

Campus Sint-Lucas
Groenebriel 1
9000 Gent

Campus Volkskliniek
Tichelrei 1
9000 Gent

T 09 224 61 11
E info@azsintlucas.be