

Cher patient,

Bienvenue au Service des urgences des Cliniques universitaires Saint-Luc.

7j/7 et 24h/24, notre équipe pluridisciplinaire est présente pour vous soigner, répondre à vos attentes et vous accompagner au mieux durant votre séjour.

Ce dépliant a pour but de vous informer sur le fonctionnement de notre service. Il est important que vous compreniez les circuits que vous empruntez et les différentes étapes de votre séjour.

Le Service des urgences accueille chaque année près de 80.000 patients. Saint-Luc étant un hôpital universitaire, vous serez amené à être vu par plusieurs interlocuteurs. Le travail se fait en équipe, sous la supervision d'un médecin urgentiste.

VÉRIFIER VOTRE IDENTITÉ
C'EST NOUS ASSURER DE VOTRE SÉCURITÉ !

NOUS SAVONS
QUI VOUS ÊTES,
MAIS NOUS AIMONS
VOUS L'ENTENDRE
DIRE.



COMMU-DSO-218-1.0
Septembre 2018



SUIVEZ-NOUS SUR
f t in v

Le Service communication et Centre audiovisuel
(Caroline Bleus, Hugues Depasse, Rudy Lechantre)
Éditeur responsable : Thomas De Nayer / Service de communication

Cliniques universitaires Saint-Luc
Avenue Hippocrate, 10 – 1200 Bruxelles
www.saintluc.be

© Cliniques universitaires Saint-Luc
Aucun élément de cette brochure ne peut être repris sans accord préalable

INFORMATIONS

SERVICE DES URGENCES

ADMISSION URGENCES :
admissions-urgences-saintluc@uclouvain.be

SERVICE SOCIAL :
seso-saintluc@uclouvain.be

SERVICE CONTACT ADMINISTRATIF PATIENT
(SUIVI DES FACTURES) :

contact-patient-saintluc@uclouvain.be

SERVICE DE MÉDIATION :
mediateur-saintluc@uclouvain.be

Le Service des urgences n'assure pas le renouvellement d'ordonnance, la prolongation d'incapacité de travail, les certificats de guérison et d'aptitude au sport

CONTACT

- Urgences des Cliniques Saint-Luc : 02 764 16 02
- SOS Médecins Bruxelles : 02 513 02 02
- Centre anti-poisons : 070 245 245
- Ambulances - pompiers : 112
- Police : 101



**BROCHURE À L'ATTENTION DES PATIENTS
ET DE LEUR FAMILLE**

TOUT SAVOIR SUR VOTRE PRISE EN CHARGE DANS LE SERVICE DES URGENCES

Accueil et inscription

Dès votre arrivée, certaines formalités administratives doivent être réalisées par vous ou l'un de vos proches. Votre carte d'identité est indispensable. N'oubliez pas de préciser tout changement d'adresse et de transmettre les coordonnées de votre médecin traitant et de vos proches pour qu'ils puissent être contactés par l'hôpital si nécessaire. Nous vous conseillons de laisser vos objets de valeur à vos accompagnants.

Vous ou votre accompagnant présentez une toux, de la fièvre ? Signalez-le dès votre arrivée : nous vous fournirons un masque, des mouchoirs et vous indiquerons où vous désinfecter les mains.

Evaluation du problème de santé

L'infirmier organisateur de l'accueil (IOA) est votre premier contact soignant. Il déterminera, avec vous, vos besoins de santé et établira la priorité de votre prise en charge médico-infirmière selon la gravité et la spécificité de votre problème.

UN SYSTÈME DE TRI VALIDÉ PERMET D'ESTIMER LE DÉLAI DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Un code chiffré de priorité est attribué selon vos symptômes.
Il correspond au temps d'attente estimé.

PRIORITÉ	SITUATION	APRÈS ÉVALUATION par l'infirmier d'accueil et d'orientation, votre prise en charge se fera IDÉALEMENT en :
1	URGENCE VITALE	Immédiatement
2	URGENCE MAJEURE	< 20 minutes
3	URGENCE NON VITALE AVEC AGGRAVATION POTENTIELLE	< 90 minutes
4	URGENCE NON VITALE NÉCESSITANT UN TRAITEMENT	< 120 minutes
5	SITUATION NE PRÉSENTANT PAS DE CARACTÈRE D'URGENCE	< 240 minutes

En constante relation avec l'équipe médicale et le médecin superviseur du Service, l'IOA réalise vos premiers soins et gère votre douleur. Il vous dirigera ensuite vers la zone de soins appropriée.

Attente et examens complémentaires

Au service des urgences, la charge de travail est imprévisible et l'ordre d'arrivée ne détermine pas l'ordre de prise en charge. Voici quelques raisons qui peuvent expliquer l'attente :

- la priorité est donnée aux pathologies les plus graves ;
- l'activité varie selon le flux de patients arrivés en ambulance et en SMUR ;
- des examens complémentaires et le délai d'obtention des résultats (laboratoires, radiologie...) ;
- un avis a été demandé à un autre spécialiste ;
- une surveillance particulière est nécessaire ;
- en cas d'hospitalisation, l'attente de la libération d'un lit dans un service

Nous sommes sensibles à votre attente et vous tenons informé de l'évolution de votre prise en charge.

Quelques règles de savoir vivre

- Afin d'assurer une sécurité et une tranquillité optimale pour nos patients, un seul accompagnant par patient est autorisé dans les zones de soins, sans exception.
- Diminuez les déplacements dans le service : les autres patients ont besoin d'intimité, de confidentialité et de calme. Vous avez une question, interpellez les soignants, de préférence via la sonnette.
- Votre voiture est stationnée dans le garage ou devant les portes du garage des Urgences ? Merci de la déplacer au plus vite, elle entrave la circulation des ambulances.
- Aucune forme de violence, physique ou verbale ne sera tolérée au sein du service des urgences.

Aide sociale et administrative

Les assistantes sociales et aides administratives peuvent vous aider pour toute problématique concernant :

- la mutuelle et les assurances ;
- les conventions internationales ;
- les problèmes financiers relatifs à la prise en charge des frais médicaux ;
- le retour à domicile avec besoin d'assistance (aide familiale, infirmier à domicile).

Le retour à la maison

En fonction de votre état de santé et du suivi nécessaire :

- vous pouvez quitter la clinique : le médecin vous remettra les documents et conseils nécessaires à la suite de votre prise en charge ;
- vous êtes hospitalisé dans le service le mieux adapté à votre problème de santé ;
- vous devez rester en observation au service des urgences : il s'agit d'une observation de courte durée (< 24h), dans l'attente soit de compléter les investigations, soit de trouver une structure la mieux adaptée à votre symptomatologie.

Vous êtes invité à revenir au service des urgences :

- si la situation s'aggrave malgré le traitement et que vous n'avez pas possibilité de consulter votre médecin
- si les symptômes s'aggravent ou si de nouveaux symptômes apparaissent