



# URGENCES

# TABLE DES MATIÈRES

Table des matières .....	2
1. Accueil administratif .....	3
2. Evaluation du degré d'urgence .....	4
3. Ne pas manger, ni boire .....	6
4. Accompagnants, visites .....	6
5. Médicaments, ordonnances, certificats .....	7
6. Dossier médical .....	8
7. Consultation .....	8
8. Hospitalisation .....	11
9. Hospitalisation provisoire .....	13
10. Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) .....	13
11. Numéros de téléphone du service .....	14
12. Le suivi .....	15

# ACCUEIL ADMINISTRATIF

Cette inscription administrative à l'accueil est indispensable pour pouvoir vous soigner, remplir les dossiers infirmiers et médicaux, et remplir les formalités légales qui résultent de votre inscription. Veuillez préparer pour cette inscription :

- Votre carte d'identité
- Votre numéro de téléphone
- Le nom et le numéro de téléphone d'une personne de confiance
- Le nom de votre médecin traitant
- La lettre de votre médecin traitant si vous en avez une

Par soucis d'identité-vigilance au moment de votre inscription, il vous sera demandé d'énoncer oralement votre date de naissance, nom et prénom. Mais également avant chaque soins, acte, examen, ...

Un bracelet avec vos coordonnées vous est remis lors de votre inscription et ne doit plus vous quitter jusqu'à la sortie de l'hôpital.

Une fois l'inscription administrative terminée, vous serez invité à patienter en salle d'attente pour que l'infirmier qui évalue votre degré d'urgence vous invite à entrer dans la cabine de tri.

Pendant que vous patientez, notez ou préparez la liste de vos médicaments, de vos antécédents et vos allergies. Si vous ne les avez pas avec vous, contactez un proche qui peut vous donner ces informations. Si vous les avez déjà donnés avec la lettre de votre médecin, c'est suffisant.

Sinon, vous pouvez remplir le questionnaire qu'on vous a remis.

# ÉVALUATION DU DEGRÉ D'URGENCE

Un infirmier qui est formé au triage des patients (tri = évaluation du degré d'urgence) vous pose des questions précises afin d'évaluer le degré d'urgence.

**Degré 1** Installation immédiate

**Degré 2** Installation au plus vite

**Degré 3** Installation dès que c'est possible en fonction de l'affluence des patients et de la disponibilité d'une cabine d'examen, le délai peut varier entre quelques minutes et plusieurs heures en fonction de l'affluence et du degré d'urgence des autres patients.

**Degré 4** Le temps n'est pas un critère, vous serez pris en charge.

Après l'évaluation de votre degré d'urgence, l'infirmier du tri vous invite à retourner en salle d'attente après vous avoir informé de l'attente.

**L'attente** en salle d'urgence est inévitable. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour la réduire au maximum, mais qu'elle **dépend de nombreux facteurs indépendants de notre volonté.**

Elle dépend :

- Du nombre de patients qui s'inscriront avant vous et après vous, de leur degré d'urgence
- Du nombre d'ambulances qui arrivent par l'intérieur, que vous ne voyez pas
- De la gravité des patients qui sont dans le service.
- De la réalisation des examens complémentaires nécessaires à établir un diagnostic (une prise de sang peut demander 1 à 2h, la réalisation d'un scanner ou d'une échographie 1, 2, 3h ou plus, en fonction du nombre d'exams à réaliser)
- Du délai d'attente avant l'avis de divers spécialistes (qui sont occupés à consulter ou à opérer)

- Du nombre de places disponibles dans l'hôpital. Régulièrement, tous les lits disponibles sont occupés et il faut attendre la sortie d'un patient et le nettoyage de la chambre pour que le patient suivant puisse monter, ce qui entraîne une attente qui peut durer plusieurs heures

*Il y a en moyenne 140 patients qui s'inscrivent tous les jours, mais certains jours il y en a jusqu'à 190. Plus il y a de patients et plus l'attente est longue. Chaque patient en attente est inscrit sur un grand écran dans le bureau des urgences avec son degré d'urgence et le temps d'attente depuis son inscription, ainsi nous pouvons gérer au mieux l'installation des patients.*

**Les patients sont pris en charge en fonction du degré d'urgence et non de l'ordre d'arrivée.**

Suite au tri, il y a 2 circuits de soins possibles :

- **Filière externe** : en restant en salle d'attente, car votre situation ne demande à priori pas ou peu d'examen complémentaires (degré 3 ou 4). Le médecin vous appellera dans la cabine de consultation juste à côté du tri.
- **Filière interne** : dans le service, car votre situation demande plusieurs examens complémentaires ou bien d'être installé en cabine de consultation (degré 1, 2 ou 3). L'infirmier viendra vous chercher en salle d'attente et vous installera dans une cabine ; il posera à nouveau des questions, prendra vos paramètres, effectuera éventuellement un électrocardiogramme ou une prise de sang. Un médecin (accompagné ou précédé d'un stagiaire médecin) vous prendra en charge. Ensuite, il faudra attendre les résultats des examens avant d'être orienté vers un retour au domicile, l'étage pour une hospitalisation, ou bien la salle d'opération.

Au terme de la consultation, vous recevrez des informations sur votre état de santé et/ou l'état de santé de votre proche, les ordonnances, les certificats et le suivi nécessaire.

# NE PAS MANGER, NI BOIRE

Les patients des urgences ne doivent ni manger ni boire jusqu'à avis contraire du médecin ou de l'infirmier qui les prend en charge, (ni en salle d'attente, ni dans la cabine de consultation). Parfois une perfusion intraveineuse sera placée dans le bras pour donner les médicaments ou bien hydrater.

C'est très important, car une opération, une anesthésie, des examens avec injections de produit de contraste doivent parfois être réalisés en urgence. Tous ces gestes nécessitent d'être à jeun si possible.

**Attention** : gardez vos objets de valeur sur vous ou donnez les à votre famille.

# ACCOMPAGNANTS, VISITES

Il n'y a pas d'horaire pour les visites en salle d'urgence. Par soucis de logistique, nous souhaitons **limiter à 2 le nombre d'accompagnants par malade**. S'il y a plus de 2 accompagnants, nous vous remercions d'effectuer une tournante, pour respecter au maximum ce nombre de 2 accompagnants. Dans des circonstances exceptionnelles déterminées par le personnel soignant, plusieurs proches peuvent être présents en même temps. Les accompagnants ne peuvent pas passer la nuit à l'hôpital sauf circonstances particulières, en accord avec le personnel soignant (chambre privée, chambre mère enfant, fin de vie ...). Afin d'éviter le chaos et de respecter autant que possible le secret médical, merci de ne pas faire trop d'allées et venues dans les couloirs et de ne pas vous poster devant la porte de votre cabine. Par manque de place, certains patients doivent malheureusement attendre dans les couloirs, merci de respecter autant que possible leur intimité.

# MÉDICAMENTS, ORDONNANCES, CERTIFICATS

Au terme de la consultation, si vous rentrez au domicile, il sera parfois nécessaire de prendre des médicaments. **Nous ne fournissons pas les médicaments pour le domicile**, il faudra alors se rendre dans une pharmacie (de garde en soirée, la nuit ou le week-end). La liste des pharmacies de garde peut se trouver sur internet <https://www.pharmacie.be/>

Vous pouvez demander au garde-urgence à l'entrée, à côté du secrétariat d'accueil, de vous indiquer la pharmacie de garde la plus proche.

Les **certificats nécessaires** vous seront remis à la fin de la consultation. Demandez-les d'emblée au médecin ; si vous avez oublié de les demander, ou si vous avez un formulaire spécifique à remplir, prenez contact durant les heures ouvrables avec le secrétariat administratif (010 437 356) ou par mail ([urgsecr@cspo.be](mailto:urgsecr@cspo.be)) qui transmettra votre demande au médecin qui vous a examiné.

Un **certificat de présence de l'accompagnant** peut être obtenu si nécessaire au secrétariat à l'accueil sur base de la carte d'identité et uniquement le jour de l'admission, il ne sera plus fourni ultérieurement.

Si vous craignez que votre retour au domicile pose problème, sachez qu'il existe un relais vers des organismes extérieurs pour des aides telles que infirmières, livraison de repas chauds au domicile, matériel sanitaire (chaise roulante, béquilles, lits médicalisés). Vous pouvez contacter la Croix Rouge, la Croix Jaune et Blanche, votre mutuelle ou le service social/CPAS etc... Notre assistante sociale peut aussi être contactée si vous avez besoin d'aide pour ces démarches (durant les heures ouvrables) - Route 003/004

# DOSSIER MÉDICAL

Au terme de la consultation, le médecin rédige un dossier qui sera envoyé par le secrétariat médical à votre médecin traitant. Si vous avez besoin d'une copie de votre dossier médical, veuillez contacter le secrétariat médical au 010 437 766.

Si vous avez donné votre accord pour que vos données soient dans le Réseau de Santé Wallon (RSW), elles seront injectées automatiquement dans le RSW une fois la lettre de consultation clôturée.

# CONSULTATION

Pendant ou après votre consultation aux urgences, un avis peut être demandé en consultation d'un spécialiste. Il faut souvent aller d'abord s'inscrire pour cette consultation à l'accueil central de l'hôpital (route 520) même si vous êtes déjà inscrit aux urgences.





Les principales routes à suivre pour prendre rdv, s’inscrire ou se rendre en salle d’attente de consultation :

<b>ROUTES</b>			
<b>Services</b>	<b>Inscriptions (le jour du rdv)</b>	<b>Prise de RDV</b>	<b>Salle d'attente de consultations</b>
Anesthésiologie	520	519	075
Bloc accouchement	-	-	140
Cafétéria	-	-	508
Cardiologie	520	519	940
Cathétérisme cardiaque	-	-	722
Chirurgie orthopédique	520	930	942-944
Chirurgie esthétique et réparatrice	520	930	940
Chirurgie vasculaire, viscérale, abdominale, urologie	040	040	040
Clinique de l'obésité	040	040	040
Clinique de la douleur	520	310	310
Clinique de la mémoire	520	525	525
Clinique du sein	720	720	720
Dermatologie	520	525	857
Distributeur boissons urgence	-	-	410
Distributeur boissons RDC	-	-	032
Garde urgence	-	-	401
Electroencéphalogramme (EEG)	-	-	610
Funérarium	-	-	399

ROUTES			
Services	Inscriptions (le jour du rdv)	Prise de RDV	Salle d'attente de consultations
Gynécologie	520	020	020
Laboratoire	825	825	825
Magasin	-	-	010
Médecine Interne Générale	520	519	630
Médecine Nucléaire	520	677	677
Médecine Physique	520	810	810
Monitoring (grossesse)	-	-	140
Néphrologie/Dialyse	520	692	692
Neurologie/ Neurochirurgie	520	525	16/845
Oncologie	520	668	668
Ophtalmologie	520	855	857/875
ORL	520	871	875
Païement parking	-	-	410
Pédiatrie	520	519	545/555
Pneumologie	520	519	055
Psychiatrie	520	991	990/540
Quartier opératoire	-	-	475
Radiologie sur RDV	725	725	715
Radiologie en urgence	-	-	440
Stomatologie	520	868	864
Travel clinic	520	519	530

# HOSPITALISATION

Au terme de votre consultation en salle d'urgence, il peut être nécessaire d'être hospitalisé pour poursuivre le bilan, faire le traitement nécessaire, être opéré. Le service des admissions est à votre disposition afin d'effectuer les formalités de votre hospitalisation (ouvert de 7h30 à 12h et 12h30 à 18h, vendredi fermeture à 16h30, samedi ouverture de 14h à 16h et dimanche et jours fériés de 14h à 17h30). Toute demande de chambre privée s'effectue depuis la salle d'urgence et dans l'unité d'hospitalisation en fonction des possibilités au moment de votre arrivée.

Le jour de son admission, si vous souhaitez savoir dans quel service votre proche a été hospitalisé, vous pouvez téléphoner **entre 8h et minuit** au secrétariat à l'accueil (010 437 356).

A partir du lendemain matin, vous pourrez le savoir en appelant l'accueil central au 010 437 211 durant les heures ouvrables.

Entre minuit et 8h, vous pouvez téléphoner directement dans le service des urgences au 010 437269.

## *Heures des visites*

**Chambre à 2 lits** (sauf pédiatrie, soins intensifs et palliatifs)

- Du lundi au vendredi 14-16h et 18h-19h45
- Samedi, dimanche, et jours fériés 14h-19h45

**Chambre à 1 lit** : tous les jours 14h-19h45

**Soins intensifs** : tous les jours de 12h30 à 13h et 18h30 à 19h

**Pédiatrie** : pas de limitation de visite pour les parents

**Soins palliatifs** : visites autorisées 24h/24

Si vous savez dans quel service votre proche a été hospitalisé, voici le numéro de téléphone des infirmières de l'étage. A chaque chambre correspond un numéro de téléphone qui permet de contacter le malade, vous pouvez le demander.

Unités	Etage/Aile	Route	Téléphone
Service admission	Rez	007	010 437 222
Cardiologie	2L2	190	010 437 339
Chirurgie vasculaire, viscérale, abdominale, urologie	3L3	220	010 437 318
Gastro & Pneumologie	2L1	150	010 437 291
Gériatrie & Hôpital de jour gériatrique	2L4	585	010 437 313
Gériatrie & UHCD	4L1	250	010 437 328
Gynécologie & Urologie	3L2	240	010 437 316
Hôpital de jour chirurgical	5L2	345	010 437 266
Hôpital de jour médical	5L4	650	010 437 622
Maternité	1L3	120	010 437 281
Maternité Koala & Néonatalogie	1L1	100	010 437 294
Médecine interne générale	4L4	630	010 437 292
Neurologie - Neurochirurgie	3L4	600	010 437 324
Orthopédie, Chirurgie plastique, Ophtalmologie & ORL	4L3	270	040 437 333
Orthopédie & Neurochirurgie	4L2	290	010 437 331
Pédiatrie	1L4	560	010 437 279
Pneumologie & Oncologie	2L3	170	010 437 288
Psychiatrie	Pavillon	990	010 437 277
Salle de naissances	1L2	140	010 437 287
Soins intensifs	-1L4	699	010 437 251
Soins palliatifs	3L1	200	010 437 722

# HOSPITALISATION PROVISOIRE

Votre état de santé peut nécessiter une surveillance d'une nuit avant réévaluation. Cette surveillance peut se faire dans l'unité d'hospitalisation provisoire (HP) qui se trouve au bout du service des urgences.

En fonction de votre évolution, le lendemain matin, d'autres examens seront réalisés ou bien vous rentrerez au domicile.

Pour prendre des nouvelles : 010 437 269.

# UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE DURÉE (UHCD)

Votre état de santé peut nécessiter une hospitalisation brève pour prise en charge courte ou pour réévaluation, avant une nouvelle orientation dans un autre service. Dans ce cas, certains patients sont hospitalisés dans le service de l'unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD). La durée d'hospitalisation dans cette unité est normalement inférieure à 3 jours.

Un médecin des urgences passera vous voir tous les matins pour le suivi et le traitement. Il est possible de prendre des nouvelles par téléphone le matin au bureau des infirmières du service au 010 437 328. Il vous sera possible de demander à parler au médecin par téléphone le matin ou bien le rencontrer l'après-midi, en passant par le bureau des infirmières de l'étage.

**Validation du ticket de parking :** pour sortir du parking, il faut valider votre ticket en le payant à la borne de paiement.

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DU SERVICE

- **Secrétariat administratif accueil** : 010 437 356 - 010 437 559
- **Secrétariat médical** : 010 437 766 - 010 437 585
- **Bureau infirmier** : 010 437 269
- **Accueil central de l'hôpital** : 010 437 211
- **Garde-Urgences** : 010 437 200
- **Résultats de culture/frottis** : s'il vous a été demandé de rappeler pour les résultats, appelez durant les heures ouvrables le secrétariat administratif (010 437 356 ou 010 437 559) en précisant s'il s'agit des résultats d'un enfant ou d'un adulte.

## PANDÉMIE COVID OU AUTRE MALADIE CONTAGIEUSE

Dans le cadre de la pandémie covid, les heures de visites et le nombre d'accompagnants peuvent être modifiés. Nous vous en informons par des affiches en salle d'attente, ou au secrétariat d'accueil des urgences.

Par ailleurs, dans le cadre d'une suspicion de maladie contagieuse, (covid, variole du singe, rougeole, etc...) il peut vous être demandé d'attendre à un endroit spécifique de la salle d'attente, afin d'éviter d'être en contact avec d'autres patients. Il vous sera alors demandé de vous désinfecter les mains, porter un masque si nécessaire, et se conformer aux consignes des hygiénistes de l'hôpital.

# LE SUIVI

Suite à la consultation en salle d'urgence, il est souvent, si pas chaque fois, nécessaire d'être revu par votre médecin traitant qui assurera le suivi. Parfois un rdv chez un spécialiste sera décidé aux urgences ou avec votre médecin traitant.

Pour certaines pathologies, nous vous donnerons une feuille avec des conseils pour la suite des soins, que nous vous invitons à lire attentivement.

Il est essentiel de garder à l'esprit que votre prise en charge par l'équipe du service des urgences est un événement **ponctuel** dans votre suivi médical. Votre situation peut évoluer ou nécessiter des examens dans les jours qui suivent et il nous est impossible de garantir des diagnostics définitifs au moment de votre consultation. Certaines pathologies sont évidentes d'emblée et d'autres moins évidentes et nécessitent un certain délai pour faire le diagnostic. Il est donc capital pour votre santé de reconsulter votre médecin traitant et/ou les spécialistes qui vous auront été conseillés. En cas d'absence d'amélioration des symptômes ou en cas de modification des symptômes malgré la prise du traitement qui vous a été prescrit, vous devez également revoir votre médecin ou vous représenter dans notre service. En collaboration avec votre médecin traitant, nous pourrons, le cas échéant, vous réexaminer, programmer d'autres examens et revoir ainsi le diagnostic à la lumière de votre évolution et des nouveaux résultats.



*Brochure éditée par le service des urgences*

*Août 2021*

Membre du réseau  
Lid van het netwerk

**Huni**