



Clinique S' Pierre  
OTTIGNIES

ENTREE DE NUIT

URGENCES

**BIENVENUE AUX  
URGENCES**

# SOMMAIRE

|                            |      |
|----------------------------|------|
| Description des urgences   | P.3  |
| Informations utiles        | P.4  |
| Votre parcours de soins    | P.5  |
| 1. Accueil administratif   | P.6  |
| 2. Tri infirmier           | P.7  |
| 3. Visite du·de la médecin | P.9  |
| 4. Examens complémentaires | P.10 |
| 5. Votre sortie            | P.12 |
| 6. Numéros utiles          | P.15 |

# DESCRIPTION DU SERVICE DES URGENCES

Le service des Urgences de la Clinique Saint-Pierre Ottignies accueille chaque année plus de **50 000 patients, soit en moyenne 150 admissions par jour**. Les patient·e·s se présentent par leurs propres moyens ou sont amenés en ambulance via le 112 ou par des services privés.

Le service dispose également d'une équipe **SMUR** (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation), composée d'un·e médecin et d'un·e infirmier·e, se déplaçant à bord d'un véhicule équipé pour la réanimation. En 2024, l'équipe a réalisé **1 782 interventions**, à la demande des ambulanciers ou directement via le 112, pour prendre en charge des patient·e·s nécessitant des soins urgents.

La majorité des pathologies sont prises en charge directement à la Clinique Saint-Pierre. Certaines interventions spécialisées nécessitent toutefois un transfert vers un autre hôpital, notamment pour :

- La chirurgie cardiaque
- La thrombectomie
- Les soins intensifs pédiatriques
- ...

Ces transferts se font en étroite collaboration avec le **réseau H.uni\*** et les hôpitaux partenaires les plus proches.



\*Créé en 2019, le réseau H.uni rassemble la Clinique Saint-Pierre Ottignies, les Cliniques universitaires Saint-Luc, la Clinique Saint-Jean et les Cliniques de l'Europe.

# INFORMATIONS UTILES

## Pour le-la patient-e :

- Assurez-vous auprès du/de la secrétaire, l'infirmier.ère et du/de la médecin urgentiste que les coordonnées de votre personne de contact soient bien connues.
- Il vous est fortement conseillé de **ne pas manger, ni boire** sans avis infirmier ou médical. **Pourquoi ?** Certaines pathologies et certains examens (anesthésie, injection...) nécessitent en effet d'être à jeun afin d'assurer une prise en charge optimale.

## Pour les accompagnant-e-s

Afin de préserver le calme, la confidentialité et l'intimité de chaque patient, merci de respecter les consignes suivantes.

- Restez dans la cabine auprès de votre proche.
- Veuillez ne pas circuler dans les couloirs ni attendre devant les portes des cabines.
- Adoptez une attitude calme, discrète et respectueuse afin de préserver le repos et le bien-être de tous.
- Veuillez garder la porte fermée.
- Jusqu'à deux accompagnants pourront être présents en cabine mais cela reste toujours à l'appréciation du soignant.

## Besoin d'aide ?

Merci de privilégier la sonnette pour toute demande.

## Parking

Le coût du parking est à votre charge et vous pouvez accéder aux bornes de paiement dans le hall du service des Urgences pour payer votre ticket. Pour tout problème de parking, veuillez vous adresser au garde des urgences. Si vous êtes hospitalisé après votre passage aux urgences, vous avez droit à un abonnement.

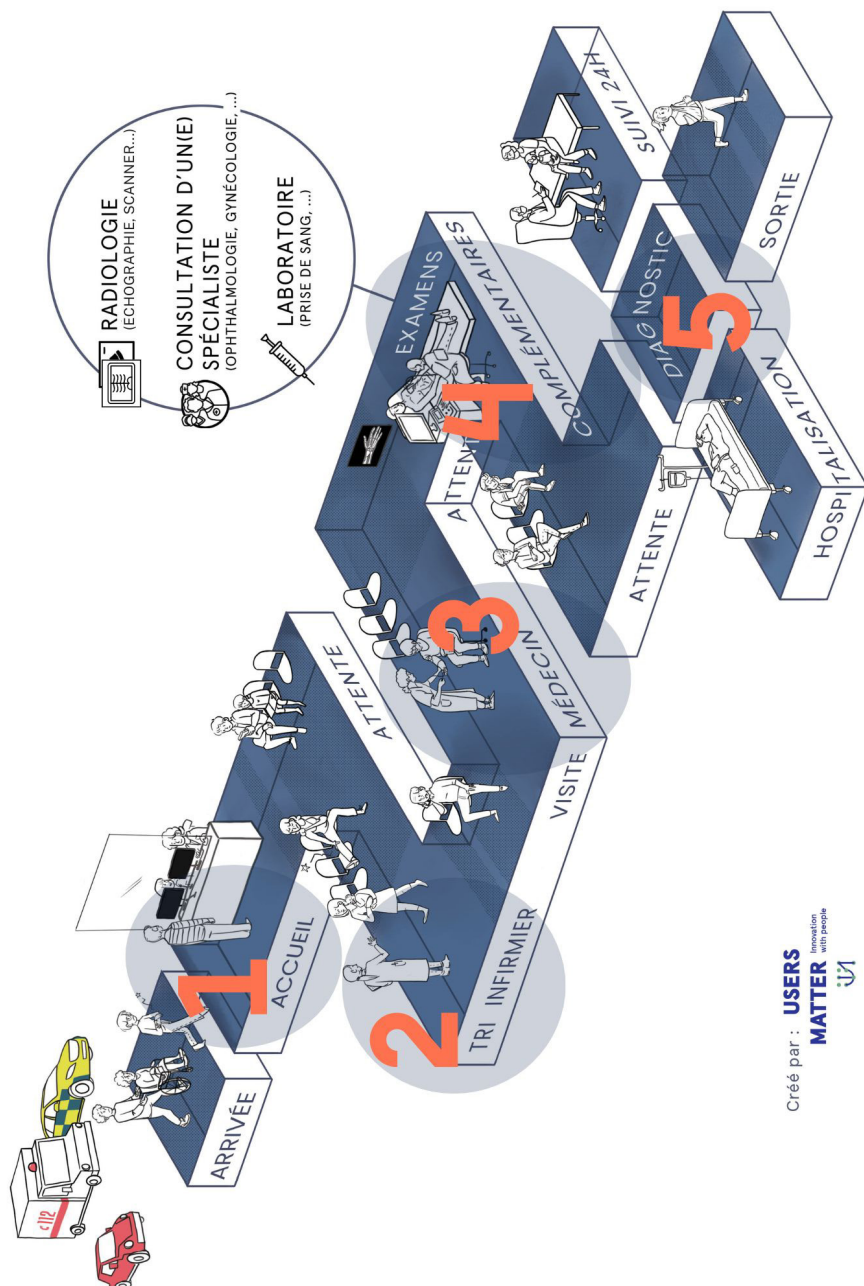
Plus d'infos ?



## Tabac

Il est **interdit de fumer** au sein du service ainsi que dans le sas des ambulances. Un endroit dédié à cet effet se trouve à l'entrée des urgences.

# VOTRE PARCOURS DE SOINS

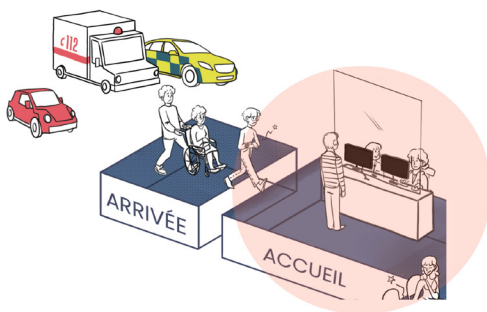


Créé par : **USERS**  
**MATTER**  
 Innovation with people

# 1. ACCUEIL ADMINISTRATIF

## L'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 **(obligatoire)**
- 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

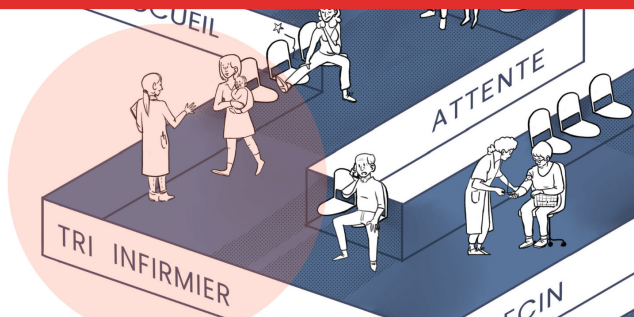
Par soucis d'identité-vigilance, au moment de votre inscription (et avant chaque soin, acte et examen), il vous est demandé d'énoncer oralement votre date de naissance, ainsi que votre nom et prénom.

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

**La couleur de ce bracelet ne correspond pas au degré d'urgence de votre prise en charge.**

Une fois l'inscription administrative terminée, vous êtes invité·e à patienter en salle d'attente pour que l'infirmier·e qui évalue votre degré d'urgence vous invite à entrer dans la "cabine de tri". Dans le service, chaque patient·e est inscrit·e sur un écran, permettant de suivre son parcours au sein de notre service.

## 2. TRI INFIRMIER



Aux Urgences, les patient·e·s sont pris·es en charge en fonction **du degré d'urgence** de leur situation et non de leur ordre d'arrivée.

Un·e infirmier·e est formé·e pour évaluer le degré d'urgence (= le "tri"). Il·elle vous posera toute une série de questions afin d'évaluer le degré d'urgence de votre situation : 1 = urgence vitale ; 4 = peu urgent.

Tout au long de votre parcours, vous serez pris·e en charge par un·e infirmier·e différente de celui·celle que vous avez rencontré lors du "tri".

**1 Installation immédiate**

**2 Installation au plus vite**

**3 Installation dès que possible en fonction de l'affluence des patients et de la disponibilité d'une cabine d'examen**

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

**L'attente aux Urgences est malheureusement inévitable. Sachez que nous mettons tout en oeuvre pour la réduire au maximum.** Cependant, cela dépend de nombreux facteurs indépendants de notre volonté tels que :

- le **nombre de patient·e·s** qui s'inscriront avant et après vous et du **degré d'urgence** de leur cas
- le nombre de patient·e·s qui arrivent **en ambulance** via une autre entrée du service.
- La réalisation **d'examens complémentaires** nécessaires à établir un diagnostic (prise de sang, scanner, échographie, etc.).

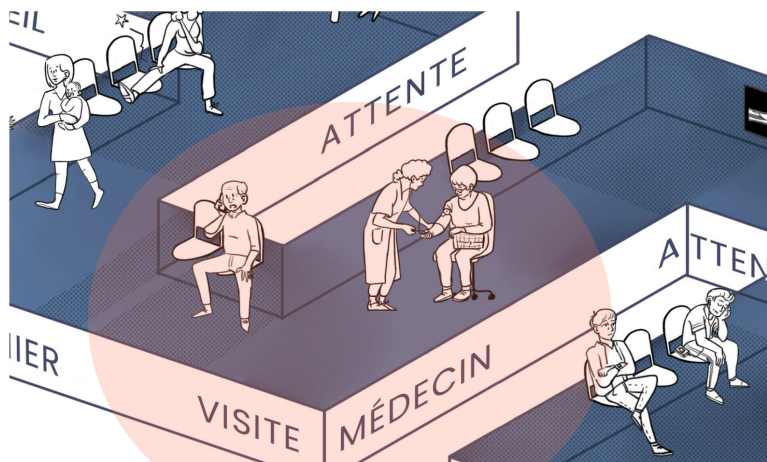
Après l'évaluation de votre degré d'urgence, l'infirmier·e du tri vous invite à retourner en salle d'attente. Chaque patient·e en attente est inscrit·e sur un grand écran dans le bureau des urgences avec son degré d'urgence et le temps d'attente depuis son inscription, ainsi nous pouvons gérer au mieux l'installation des patient·e·s.

Suivant votre degré d'autonomie et/ou de votre état de santé, vous serez pris·e en charge en fonction d'une des filières ci-dessous :

- **La filière courte** pour les patient·e·s ne nécessitant aucun examen complémentaire mis à part une radio : vous serez installé·e en salle d'attente.
- **La filière ambulatoire** destinée aux patient·e·s autonomes, pour lequel·le·s un bilan peut être réalisé sans nécessité d'alitement en cabine : votre attente se fera soit en salle d'attente soit dans une salle d'attente interne au sein du service.
- **La filière où vous serez installé.e.s en cabine sur un brancard pour votre bilan.** Les cabines n'étant pas toujours disponibles, une période de transit en salle d'attente ou dans un couloir est possible.

**Nous sommes conscient·e·s que l'attente peut être longue mais soyez assuré.e.s que nous faisons le maximum pour vous prendre en charge le plus rapidement possible.**

### 3. VISITE DU-DE LA MÉDECIN URGENTISTE

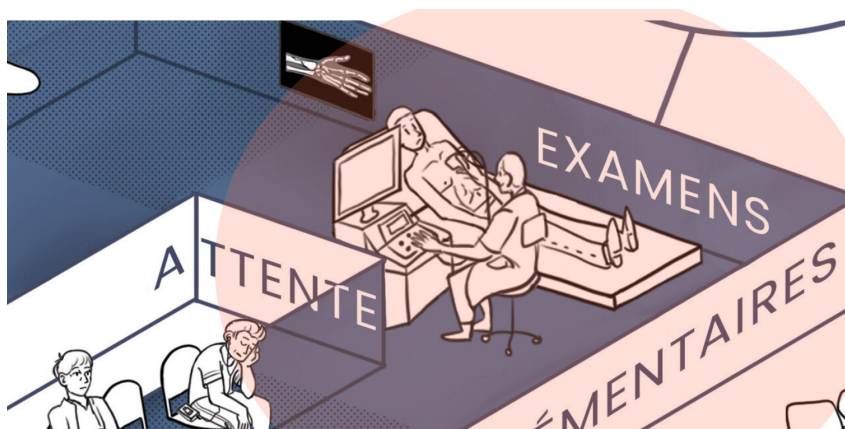


La prise en charge par le-la médecin urgentiste se déroule généralement en plusieurs étapes :

- **L'examen clinique** : évaluation de votre état de santé
- **Les examens complémentaires** : selon la situation, des examens peuvent être prescrits
  - o Imagerie médicale (radiographie, scanner, etc.)
  - o Analyses de laboratoire (prise de sang, analyse d'urine, etc.)
  - o Avis d'un-e médecin spécialiste
- **Les soins** appropriés vous seront ensuite expliqués et administrés
- **Le traitement** éventuel vous sera prescrit directement via votre carte d'identité

Après la consultation, les examens complémentaires éventuels sont organisés par l'équipe des urgences.

## 4. EXAMENS COMPLÉMENTAIRES



En fonction de votre état de santé, différents examens/rendez-vous vous seront prescrits :

### IMAGERIE MÉDICALE (RADIO, ÉCHOGRAPHIE, SCANNER, ETC.)

- **Si vous pouvez vous déplacer seul·e**

Suivez la route 440 et les indications roses au sol depuis le service des Urgences.

- **Si votre état de santé ne le permet pas**

Notre équipe de **brancardage** viendra vous chercher et vous accompagnera jusqu'à votre examen. La demande sera effectuée directement par notre personnel soignant.

Les délais d'attente pour les examens d'imagerie médicale peuvent se situer entre 1 et 3h en fonction du type et du nombre d'examen à réaliser.

## **LABORATOIRE (PRISE DE SANG, ANALYSE D'URINE, FROTTIS, ETC.)**

Une fois les analyses réalisées (nécessitant environ 1h30-2h), le·la médecin urgentiste que vous avez rencontré doit analyser les résultats avant de vous les transmettre. Une fois les résultats disponibles, ceux-ci vous seront communiqués.

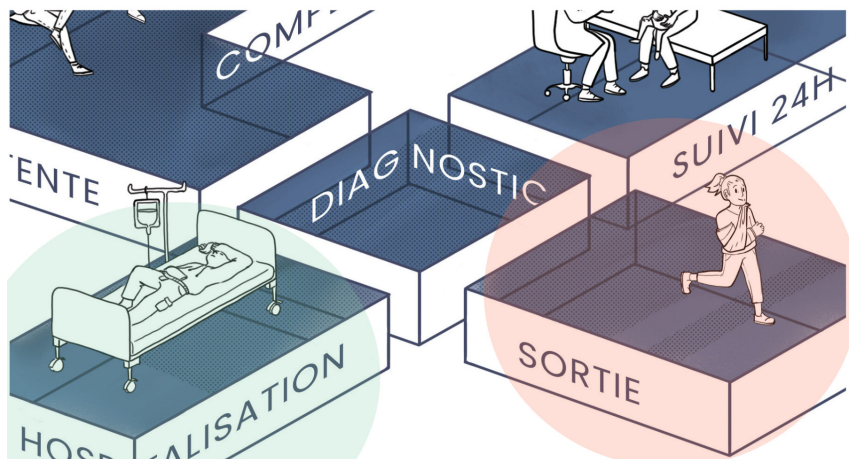
## **AVIS D'UN·E MÉDECIN SPÉCIALISTE (GYNÉCOLOGUE, ORL, OPHTALMOLOGUE, ECT.)**

Si l'avis d'un·e spécialiste est nécessaire, soit le·la médecin viendra vous rencontrer directement dans notre service, soit il·elle vous recevra dans son cabinet de consultation au sein de notre institution. Le temps d'attente est variable puisque les spécialistes sont en consultation avec d'autres patient·e·s.

Voici les routes à suivre pour vous y rendre :

- Dermatologie : route 17
- Gynécologie : route 24
- Kinésithérapie : route 835
- Ophtalmologie : route 875
- ORL : route 895

# VOTRE SORTIE DES URGENCES



Une fois l'ensemble des examens réalisés et analysés, le/la médecin urgentiste vous recevra afin de vous expliquer le diagnostic et de planifier la suite de votre prise en charge.

Selon votre état de santé, plusieurs options sont possibles :

- **Retour à domicile**
- **Hospitalisation provisoire**
- **Hospitalisation** si nécessaire

## RETOUR À LA MAISON

Pour votre sortie, vérifiez avec le/la médecin que vous avez tous les documents nécessaires : les ordonnances, les certificats d'arrêt, d'accident de travail, d'accident de sport, de constat de lésion, mutuelle...

En fonction de votre diagnostic, vous pouvez rentrer chez vous :

- Avec ou sans prescription de traitement (directement sur la carte d'identité). Aucun médicament ne peut être délivré aux urgences
- Avec ou sans certificat médical
- Avec le document d'assurance (cas accident travail, sportif)

- Avec ou sans rendez-vous en consultation chez un.e médecin spécialiste
- Le justificatif de présence de l'accompagnant.e doit, par contre, être demandé au secrétariat d'accueil (dans la salle d'attente) le jour même sur présentation d'un document d'identité. **Il ne sera plus délivré après le jour de votre visite.**

Si vous avez besoin d'aide pour votre retour à domicile (infirmier.e à domicile, livraison de repas, matériel sanitaire...), vous pouvez rencontrer notre service social pour vous aider dans ces démarches. Il est à votre disposition pour toute question au 010 437 223 ou à la route 003/004.

Au terme de votre prise en charge avec votre accord ou celui de vos proches, il se peut que nous devions organiser un transport en ambulance afin de vous permettre de regagner votre domicile/lieu de résidence. Dans ce cas, veuillez noter que ces frais de transport seront à votre charge. Les tarifs appliqués ne sont pas de notre ressort et la facture vous sera adressée directement par le prestataire.

## HOSPITALISATION PROVISOIRE (SUIVI 24H)

Dans certains cas, votre état de santé peut nécessiter une surveillance d'une nuit avant une nouvelle évaluation ou la réalisation d'examens complémentaires. Cette surveillance a lieu dans l'unité d'hospitalisation provisoire, située au bout du service des urgences.

Le lendemain matin, selon l'évolution de votre état :

- d'autres examens pourront être effectués
- vous pourrez être hospitalisé
- vous pourrez rentrer chez vous

Vos proches peuvent prendre de vos nouvelles en appelant le **010 437 269**.

**Aucune démarche d'admission n'est à effectué dans ce cas-ci.**

## HOSPITALISATION

Le service des admissions est à votre disposition afin d'effectuer les démarches liées à votre hospitalisation (Route 005). Dans certains cas, un transfert vers un autre hôpital peut être nécessaire. Si une hospitalisation est nécessaire et qu'aucune place n'est disponible dans l'unité de soins concernée, vous pourrez séjourner quelques heures en hospitalisation provisoire, en attendant votre transfert.

### Heures d'ouverture

du lundi au jeudi : de 7h à 18h  
 le vendredi : de 7h à 17h30  
 le samedi et les jours fériés : de 14h à 17h15  
 le dimanche : de 14h à 17h30

Le jour de votre admission, si vos proches souhaitent savoir dans quel service vous êtes hospitalisé·e, ils peuvent téléphoner **entre 08h00 et minuit au secrétariat de l'accueil au 010 437 356**. A partir du lendemain matin, ils pourront appeler l'accueil central au **010 437 211 durant les heures ouvrables**.

## TRANSMISSION DE VOTRE DOSSIER MEDICAL

- Le·la médecin rédige un dossier médical qui sera envoyé par le secrétariat médical à votre médecin traitant.
- Si vous souhaitez une copie de votre dossier, vous pouvez contacter le secrétariat médical au 010 437 766.
- Si vous avez donné votre accord pour l'utilisation du Réseau Santé Wallon (RSW), vos données y seront intégrées automatiquement une fois la lettre de consultation clôturée. Ces données seront visibles dans les 15 jours par les patient·e·s et directement par les médecins traitants.

## VOTRE SUIVI

Suite à la consultation dans notre service ou une hospitalisation, il est souvent nécessaire d'être revu par votre médecin traitant qui assurera le suivi.

## HEURES DE VISITE

Les heures de visite sont disponibles sur notre site internet **www.cspo.be**.



## UNE QUESTION SUR LE COÛT DE VOTRE HOSPITALISATION ?

<https://www.cspo.be/cout-hospitalisation>



# NUMÉROS UTILES

- **Pour une aide médicale non-urgente en dehors des heures ouvrables (soirs/nuits, week-ends et jours fériés):** 1733
- **Secrétariat médical :** 010 437 766
- **Secrétariat administratif accueil :** 010 437 356
- **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 obtenir les résultats, appelez durant les heures ouvrables le secrétariat administratif (010 437 356) en précisant s'il s'agit des résultats d'un enfant ou d'un adulte.
- **Consultations pédiatriques :** 010 437 370
- **Urgences pédiatriques :** pour obtenir l'avis d'un-e pédiatre par téléphone, vous pouvez appeler soit le **010 437 356** ou le **010 437 269 entre 8h30 et 18h00**. En dehors de ces heures, si vous êtes inquiet-e-s, présentez vous aux urgences.
- **Objet perdu :** si vous avez oublié des **effets personnels** dans notre service, vous pouvez prendre contact avec nous via :
  - Email : [effets.personnels@cspo.be](mailto:effets.personnels@cspo.be)
  - Tel : 010/437.404
  - Heures de permanences téléphoniques : Lundi-Mardi-Jeudi-Vendredi de 09h à 11h et de 14h à 15h



Membre du réseau  
Lid van het netwerk

**Huni**