

Dépliant d'information sur le Service d'accueil des urgences

Introduction

Ce dépliant d'information sur la gestion et l'organisation des soins au Service d'accueil des urgences (SAU) de l'hôpital Bronovo, est destiné à nos patients et leurs accompagnateurs éventuels.

Gestion et organisation de l'accueil au service des urgences

A l'accueil, une secrétaire du SAU s'occupe de l'enregistrement du patient. La secrétaire va vous demander une pièce d'identité et votre carte d'assurance maladie. Depuis le 1er juin 2009, la loi *Burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-Z)* est entrée en vigueur. Cette loi prévoit l'utilisation du BSN (*Burgerservicenummer* ou numéro d'identification personnel) par les prestataires de soins de santé. Cela implique entre autres que les hôpitaux sont légalement tenus à vérifier votre pièce d'identité et à enregistrer votre BSN.

Ensuite, un infirmier du SAU évalue l'état de gravité du patient suivant un système de tri. Ce système permet d'évaluer la gravité des troubles et de déterminer le degré de priorité pour prodiguer les soins. En se basant sur la gravité du cas, les blessures et la durée d'attente estimée, l'infirmier donnera un code couleur au patient. Vous trouverez une description explicative de ces codes couleur dans le dépliant que l'infirmier vous transmettra et sur les affiches accrochées dans la salle d'attente et à l'accueil du SAU.

L'infirmier du SAU enregistrera ensuite certaines données personnelles du patient. A la rigueur, ces données peuvent être communiquées par le partenaire/l'accompagnateur du patient, lorsque l'état de celui-ci l'empêche de le faire.

Le médecin de service du SAU et/ou le médecin urgentiste sont informés sur l'état du patient. Ce médecin examinera ensuite le patient et peut décider par la suite si d'autres examens seront nécessaires et si les premiers soins peuvent être donnés. Si nécessaire, le spécialiste ou le médecin en formation seront informés. Il se peut que le médecin de service demandera un interne en médecine (étudiant) d'effectuer un examen physique avec un interrogatoire.

Temps d'attente

La durée d'attente peut être longue au SAU, pour de nombreuses raisons:

- c'est la gravité de l'état du patient qui détermine le degré de priorité pour les examens et les soins. Ce n'est donc pas le premier arrivé qui est le premier pris en charge. La prise en charge dépend également de la spécialité médicale nécessaire et de votre code couleur;
- le sang du patient doit être analysé au laboratoire. Cette analyse demande un temps de réalisation d'au moins une heure;
- il se peut qu'un examen radiographique soit nécessaire et que le manipulateur radio soit occupé dans un autre service de l'hôpital;
- le médecin qui vous a pris en charge souhaite demander l'avis d'un confrère;

- le nombre de patients arrivant aux urgences peut être élevé. Il est impossible de soigner tous ces patients en même temps;
- les médecins de service doivent être disponibles pour prendre en charge d'autres cas urgents à l'hôpital. Ils peuvent donc être appelés ailleurs.

Nous vous remercions de votre compréhension. Le plus important, c'est que nos patients reçoivent les soins appropriés dans les plus brefs délais.

Important !!!

Avez-vous récemment été hospitalisé dans un pays étranger?

Veillez le signaler immédiatement au personnel à l'accueil du service des urgences.

Retour à domicile

Si le patient peut ensuite quitter le service des urgences, un rendez-vous sera fixé au besoin pour une consultation à la polyclinique ou le patient reçoit une lettre avec des explications comment il peut fixer ce rendez-vous lui-même. Votre médecin généraliste habituel sera informé par écrit de votre passage au SAU. Si le patient prend un taxi pour le retour à domicile, les frais seront pour son propre compte.

Hospitalisation

Si le médecin de service décide d'hospitaliser le patient, une admission dans l'hôpital sera organisée. Dès que l'entrée à l'hôpital est réglée et l'unité de soins est prête à recevoir le patient, il est transféré à l'unité par un infirmier ou par le service de transfert.

Il est possible que le patient doit passer une nuit dans une chambre du SAU, mais uniquement au cas où la chambre sur l'unité de soins appropriée n'est pas encore disponible. Si l'hôpital n'a plus de capacités d'admission au moment où une hospitalisation s'avère nécessaire, le patient sera transféré dans un autre hôpital.

Informations générales

Le SAU ne dispose pas de beaucoup de place. Par conséquent, vous êtes priés de patienter en salle d'attente ou de rester en salle de soins. Les patients ou accompagnateurs qui ne restent pas en salle risquent de gêner le fonctionnement du service et de créer une ambiance de désordre.

Un seul accompagnateur peut rester avec le patient dans la salle de soins. Les autres accompagnateurs éventuels peuvent rester dans la salle d'attente. Lorsqu'il s'agit d'un enfant, les deux parents sont autorisés de l'accompagner. Si un accompagnateur n'est pas en mesure de rester, il peut laisser son numéro de téléphone auprès de la secrétaire ou du personnel soignant.

Consultez le personnel soignant avant de manger ou de boire quelque chose, car il peut être nécessaire de rester à jeun. Un distributeur de café et de thé est à votre disposition à côté de la salle d'attente. Pendant la journée jusqu'à 20 heures, vous pouvez également vous rendre au Bronovo-shop dans le Hall Central pour du thé ou du café. Ce magasin vend des sandwiches et autres en-cas aussi.

Il est interdit de téléphoner au SAU. Vous pouvez pourtant téléphoner à l'extérieur de l'hôpital.

Le SAU est ouvert 24 heures sur 24.

Le numéro de téléphone du Service d'accueil des urgences: 070 - 312 44 45

Bronovo
Bronovolaan 5
2597 AX Den Haag
Tél. 070 – 312 41 41
www.bronovo.nl

Édition : mars 2010/