

GUIDE DE L'ACCUEIL AUX URGENCES



INFORMATIONS GÉNÉRALES

1- À votre arrivée, vous devez passer par le service des admissions avec votre **carte de santé** en cours de validité.

2- On vous remettra un bracelet d'identification avec vos données personnelles, que **vous devrez mettre immédiatement, de** préférence au poignet gauche si vous êtes droitier, ou au poignet droit si vous êtes gaucher. Si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, on vous aidera à le mettre.

**IL EST TRÈS IMPORTANT QUE VOUS
LE PORTIEZ - POUR VOTRE SÉCURITÉ
- PENDANT TOUTE LA DURÉE DU
PROCESSUS.**

3- Vous serez ensuite invité à attendre **seul** dans la salle d'attente de triage, sauf pour les patients présentant des difficultés de mobilité, des troubles cognitifs, des déficits sensoriels ou des barrières linguistiques.

4- Le service des urgences dispose d'un service d'information aux familles, situé à l'entrée principale à côté du service des admissions, qui sert de lien entre les patients, les membres de la famille et le personnel soignant.

5- Les accompagnateurs et les parents doivent rester dans la salle d'attente, où ils seront avertis par haut-parleur, si nécessaire.

DES INFORMATIONS SUR LA CLASSIFICATION DU TRIAGE ET LES DÉLAIS D'ATTENTE POUR ÊTRE VU

Le triage est le processus essentiel permettant de fournir des soins appropriés aux personnes qui se présentent dans un service d'urgence hospitalier, en hiérarchisant leurs soins en fonction de la gravité de leur état de santé.

Le système de classification ou de triage utilisé dans les hôpitaux du Service de santé de Madrid (SERMAS) est le système de triage de Manchester (MTS).

Elle est effectuée par du personnel infirmier spécialement formé. Ce personnel infirmier hiérarchisera le niveau de soins, en suivant les protocoles et les normes de soins, en classant le niveau de gravité des patients, les soins et les temps d'attente dans le service des urgences. Des niveaux de 1 à 5 seront attribués, associés à une couleur, et cette attribution correspondra à des temps de **prise en charge initiaux idéaux**, suivant ce schéma :

Niveau 1 : priorité absolue, attention immédiate, sans délai. Couleur rouge.

Niveau 2 : situations très urgentes mettant la vie en danger, instabilité ou douleur très intense. Retard de l'assistance médicale jusqu'à 15 minutes. Couleur orange.

Niveau 3 : urgent mais hémodynamiquement stable avec un risque vital potentiel susceptible de nécessiter des tests diagnostiques et/ou thérapeutiques. Délai maximum de 60 minutes. Couleur jaune.

Niveau 4 : urgence mineure, ne mettant pas la vie du patient en danger. Délai maximum de 120 minutes. Couleur verte.

Niveau 5 : non urgent. Pathologie peu complexe ou questions administratives, rendez-vous, etc. Délai jusqu'à 240 minutes. Couleur bleue.

**LES PATIENTS SERONT ACCUEILLIS EN
FONCTION DE LA GRAVITÉ DE LEUR ÉTAT,
PLUTÔT QUE SELON LE PRINCIPE DU
PREMIER ARRIVÉ, PREMIER SERVI.**

Pendant la période d'attente, qui peut être plus longue en cas d'afflux de patients, si vous avez besoin d'éclaircissements sur votre processus de soins, vous pouvez vous rendre au service d'information situé à côté de l'admission d'urgence.

**PAR RESPECT POUR LES AUTRES PATIENTS,
IL N'EST PAS PERMIS D'ACCÉDER AU TRIAGE
OU AUX CONSULTATIONS MÉDICALES OU
INFIRMIERES PENDANT L'ATTENTE, sauf pour
détérioration, changements cliniques ou
indication expresse par les informations sur le
patient.**

Le changement de place d'un patient dans le service des urgences est laissé à l'appréciation du personnel médical et infirmier en fonction des besoins de soins du patient et de la saturation des ressources.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS

1. Tous les patients sont accompagnés, sauf décision contraire du médecin et à condition que l'activité du service des urgences le permette.

Résolution du Vice-Ministère de la Santé, émettant des instructions pour faciliter l'accompagnement des patients par des membres de la famille ou des proches dans les services d'urgence du Service de santé de Madrid, du 7 août 2015.

2. L'**accompagnement** est limité à **une personne par patient**, afin de favoriser à la fois le confort et le repos du patient et l'activité de soins du personnel de santé.

3. L'accompagnateur sera identifié au moyen d'un **autocollant spécifique qui lui** sera remis par le personnel d'information et qui devra être renouvelé toutes les 24 heures.

4. L'accompagnement doit respecter les règles suivantes :

- ❖ Il n'est pas permis de se promener dans des zones où le patient à accompagner ne se trouve pas.
- ❖ Parlez à voix basse.
- ❖ Les installations et le mobilier de l'hôpital doivent être utilisés à bon escient.
- ❖ Il est important de réduire l'utilisation des téléphones portables et de faire taire les sonneries.
- ❖ La personne accompagnante ne doit pas être échangée, sauf si la personne autorisée doit le faire, auquel cas le personnel chargé des soins aux patients doit en être informé.
- ❖ Afin de ne pas interférer avec le processus de soins, il convient de rappeler qu'aucun médicament ou aliment ne doit être donné au patient s'il n'a pas été indiqué et/ou fourni par le personnel.

Sur promouvoir l'accompagnement
l'accompagnement sur les
cas suivants :

- ❖ les patients âgés de plus de 65 ans et/ou de moins de 16 ans
- ❖ les patients souffrant de troubles cognitifs.
- ❖ les patients atteints d'une pathologie oncologique.
- ❖ les patients souffrant d'une pathologie psychiatrique
- ❖ les patients ayant des difficultés de communication verbale ou des barrières linguistiques.

BIENS PERSONNELS

Il est déconseillé aux patients d'avoir de l'argent ou des objets de valeur avec eux pendant leur séjour à l'hôpital. Un service de garde est disponible pour les patients et les objets de valeur sont gardés par le personnel de sécurité de l'hôpital.

En règle générale, les effets personnels et les vêtements sont remis à la personne qui accompagne le patient ou, si le patient est seul et se trouve dans le service de soins intensifs, ils sont placés sur la table de chevet.

DIET

Des *distributeurs* automatiques se trouvent à l'entrée du service des urgences à l'usage des accompagnants ou des patients s'ils ne doivent pas rester à jeun pour des raisons médicales. Pour les patients alités, les horaires des repas (sauf pour les patients situés dans la zone de consultation) dans notre service sont les suivants :

- PETIT DÉJEUNER : 9h00
- DÉJEUNER : 13:00 heures
- PETIT DÉJEUNER : 17:00 heures
- DINER : 20:00 heures

INFORMATIONS CLINIQUES ET DÉCHARGE MÉDICALE

1. **Les informations cliniques** concernant le patient sont communiquées par le personnel médical du service des urgences au patient et/ou à la personne qui l'accompagne de manière claire et concise, en s'assurant de leur compréhension et en clarifiant les doutes éventuels.

2. Au moment de la sortie, le médecin vous remettra votre **rapport de sortie d'urgence**. Il vous expliquera la destination du patient : domicile, hospitalisation, transfert vers un autre centre, etc.

3. Les médicaments prescrits dans le rapport de sortie seront incorporés numériquement à la carte individuelle de santé (citoyens de la Communauté de Madrid) par le biais du module de prescription unique ; ou au moyen d'une prescription directe non financée dans le cas où l'on ne dispose pas d'un TSI à Madrid.

4. En même temps que la sortie, le patient recevra une preuve de sa présence au service des urgences, indiquant les heures d'admission jusqu'à la sortie. Si vous ne disposez pas de ce document, vous devez vous rendre au service des admissions des urgences pour l'obtenir. Ce document **ne constitue pas un rapport de congé de maladie (IT)**.

PLAN DU SERVICE DES URGENCES

