



SERVICE DES URGENCES  
**Comment se  
déroule  
une admission  
aux Urgences?**



Un service des Urgences accueille des patients présentant des maux ou lésions très divergentes, de relativement bénins à mortellement dangereux. Ce prospectus vous apprend le fonctionnement de notre service des Urgences et le déroulement d'une admission.

- Le service est installé dans le bâtiment principal du Campus Mariëndal. Une entrée séparée à côté de l'entrée principale est prévue en dehors des heures d'ouverture de l'hôpital (sonner).
- (t) 016 80 99 19

## NOTRE ÉQUIPE DES URGENCES

Une équipe des urgences se compose de nombreux collaborateurs ayant chacun une tâche spécifique.

- **Collaborateurs administratifs:** ils vous inscrivent, et ils gèrent aussi l'administration si une admission dans un service hospitalier s'avère nécessaire.
- **Médecins:** ils assurent l'examen médical, posent le diagnostic et définissent le traitement requis. Les médecins suivants travaillent au sein de notre service des Urgences :
  - Nos médecins urgentistes,
  - Nos autres médecins hospitaliers spécialistes

pouvant être consultés par l'urgentiste en fonction de vos symptômes, comme un pédiatre, un spécialiste gastro-intestinal,...

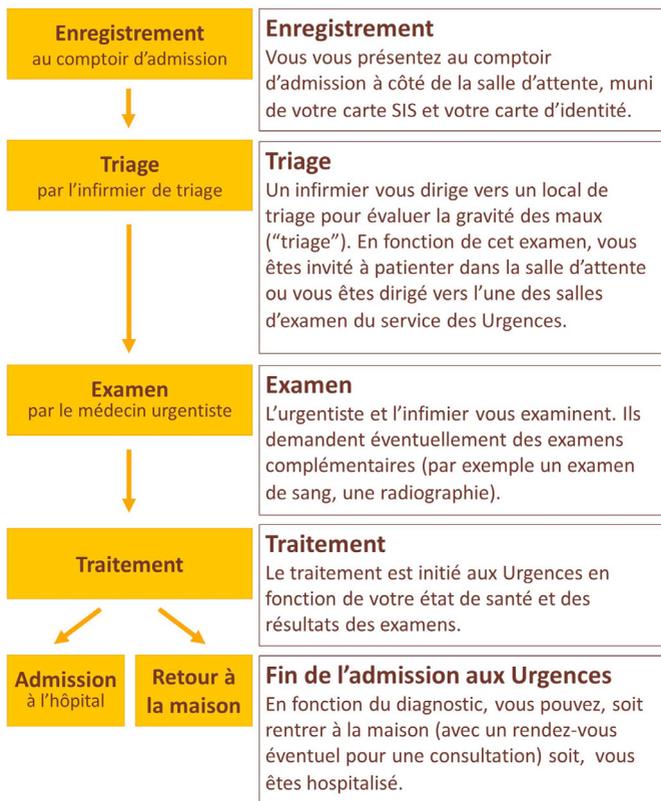
- Des assistants (spécialistes en formation),
  - Des stagiaires (médecins en formation).
- **Infirmiers:** ils assistent les médecins lors de l'examen et assurent les soins.
  - **Collaborateurs logistiques :** ils assurent entre autres le transport des patients pour des examens en dehors des Urgences (par exemple en Radiologie).

## DÉROULEMENT D'UNE ADMISSION

Une admission au service des Urgences n'est pas nécessairement une «admission rapide». La rapidité d'admission est grandement déterminée par la gravité des maux ou de la lésion. Les cas mortellement dangereux ont toujours la priorité.

Après votre visite, votre médecin généraliste recevra le rapport, ou si nécessaire nous le vous fournissons immédiatement.

Voici une représentation schématique du déroulement d'une admission:



## TRIAGE : DANS QUEL DÉLAI EST-ON SECOURU?

Le triage est l'évaluation de la gravité des maux et de la rapidité avec laquelle vous devez être secouru. Nos Urgences se basent sur le système de triage de Manchester, un système mondialement utilisé pour

définir l'urgence d'une affection. Le système est géré sur base de codes de couleurs. Chaque patient suit le trajet correspondant à sa couleur. Il est donc possible que vous ayez à patienter plus longtemps qu'une personne arrivée après vous ou que vous soyez secouru plus vite que des patients qui attendent depuis déjà un moment. Les délais sont des objectifs que nous tentons évidemment de respecter à tout moment.

- **Rouge: l'assistance immédiate est requise.**

Il s'agit d'un cas pouvant s'avérer mortel. Ces patients sont dirigés d'emblée vers une salle d'examen.

1er contact avec le médecin: immédiat.

- **Orange: une assistance rapide est requise.**

Le patient est gravement malade ou présente des lésions exigeant un traitement rapide. Ces cas sont dirigés immédiatement vers une salle d'examen si possible.

Délai visé pour le premier contact: 10 minutes.

- **Jaune: le traitement peut attendre un moment.**

Le patient souffre d'une lésion ou affection moins grave, mais un examen et/ou un traitement sont indispensables.

Délai visé pour le premier contact: 60 minutes.

- **Vert: un traitement peut attendre plus longtemps.**

Le patient souffre d'une lésion ou affection bénigne.

Délai visé pour le premier contact: 120 minutes.

- **Bleu: la demande d'assistance est la moins urgente.**

Le patient présente des maux depuis déjà un moment, mais sans évolution importante de la gravité.

Délai visé pour le premier contact: 240 minutes.

## DÉLAIS D'ATTENTE

L'attente n'est agréable pour personne. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour limiter les délais d'attente, mais les patients doivent tenir compte des éléments suivants:

- Le nombre de patients présents aux Urgences et la gravité des affections,
- Le temps nécessaire pour recevoir les résultats de certains examens éventuels (sang, radiologie,...),
- La nécessité de consulter un spécialiste (autre médecin de l'hôpital),
- L'initiation du traitement et l'administration des soins nécessaires aux patients examinés,
- La préparation d'une chambre si une admission dans le service hospitalier s'avère nécessaire.

## ACCORDS FAVORISANT UN BON DÉROULEMENT

Notre service des Urgences accueille souvent de nombreux patients en même temps. Nous demandons la collaboration des patients, de leur famille ou de leurs accompagnateurs pour accueillir tous les patients dans les meilleures conditions.

- Pour garantir l'intimité et la tranquillité des patients et la qualité des soins, nous limitons le nombre d'accompagnateurs dans les salles d'examen.
- L'accompagnateur doit parfois quitter la salle en vue de l'examen du patient ou des soins. Nous lui demandons dès lors de ne pas patienter dans le couloir, mais dans la salle d'attente. Vous serez averti lorsque vous pourrez rejoindre le patient.
- Nous attendons de chacun qu'il respecte les usages généralisés. Nous attendons de chacun le respect envers nos collaborateurs et les autres patients et la compréhension pour le délai d'attente.
- Nous ne tolérons aucune agression ou violence verbale. Dans un tel cas, nous faisons appel à notre personnel de sécurité ou à la police.

## Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

### campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

### campus st.-jan

t 016 80 90 11

### medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

### medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

[www.rztienen.be](http://www.rztienen.be)

**iedereen**

Vriendelijk Inlevend Professioneel  
met zin voor Initiatief



10093-FR/mars 2018