

LIVRET D'ACCUEIL
URGENCES ADULTES
HÔPITAL CAVALE BLANCHE



ÊTRE LÀ
POUR
VOUS





ÊTRE LÀ POUR VOUS

“ VOUS ACCUEILLIR DANS UN LIEU MODERNE ET APAISANT
EN VOUS OFFRANT :
L'EXPERTISE MÉDICALE ET LA QUALITÉ DES SOINS,
UNE RELATION SIMPLE ET EFFICACE,
DANS LE RESPECT DES VALEURS D'HUMANITÉ QUI NOUS ANIMENT”.

Le Service d'Accueil et d'Urgences
Adultes du CHRU de Brest

Il a ouvert ses portes en Octobre 2015.



SOMMAIRE

1 Votre **parcours** aux Urgences

2 Comment **identifier**
le personnel des Urgences ?

3 **Questions** fréquentes

4 Informations **pratiques**

5 Votre **satisfaction**

COMPRENDRE LA GRAVITÉ AFIN DE DIMINUER VOTRE TEMPS DE PASSAGE



Notre objectif premier est de diminuer votre temps de passage.

Votre orientation dépend de l'évaluation réalisée par l'Infirmier d'Accueil et d'Organisation. **L'ordre de passage dépend de la gravité et non de l'heure d'arrivée dans chacune des filières listées ci-dessous.**

- **La consultation rapide** concerne les patients ayant des pathologies non graves, qui relèvent d'une prise en charge ambulatoire, d'une consultation de médecine générale, telles que la petite traumatologie et la médecine de consultation (ORL, ophtalmologie, dermatologie, odontologie..).
- **La filière Urgences** regroupe les patients pour lesquels il est nécessaire de réaliser des examens complémentaires et dont l'hospitalisation est fortement probable.
- **Pour les patients âgés**, nous proposons également selon les motifs de recours aux Urgences, un accueil plus adapté dans des locaux spécifiques et avec un personnel formé (gériatre, assistante sociale, infirmière) pour réaliser une prise en charge globale médico-psycho-sociale dès les Urgences.
- **La filière psychiatrique** permet l'accès à une consultation avec un professionnel de psychiatrie, suivie ou non d'une hospitalisation.

FILIÈRES



URGENCES



CONSULTATION
RAPIDE

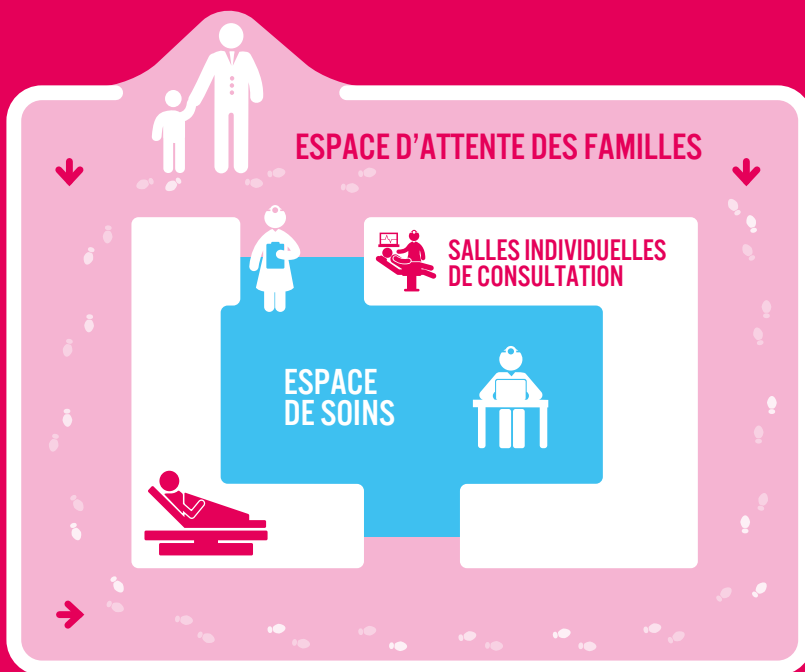


GÉRIATRIE



PSYCHIATRIE

NOUS FACILITERONS VOTRE PRÉSENCE AUPRÈS DE VOS PROCHES



Les locaux sont structurés en 3 zones de circulation distinctes

- > le couloir d'attente des familles à proximité du patient,
- > les 20 salles individuelles de consultations,
- > l'espace de travail médico-infirmier.

1

VOTRE PARCOURS AUX URGENCES

Votre accueil

Dès votre arrivée aux Urgences, la secrétaire d'accueil vous demandera :

- votre **carte vitale**,
- votre **carte de mutuelle** ou votre **attestation CMU**, en cours de validité,
- une **pièce d'identité**, ceci pour des raisons de sécurité et de confidentialité,
- **les nom, prénom, numéro de téléphone d'une personne à prévenir**, ainsi que son lien de parenté avec vous,
- le **formulaire qui vous a été remis par votre employeur**, en cas d'accident de travail,
- si vous êtes mineur : **une autorisation de soins écrite et signée** par les parents ou les représentants légaux.

Vous ne disposez pas de ces documents lors de votre admission ?

Rassurez-vous, vous pourrez régulariser la situation dans un deuxième temps. Leur absence n'empêchera pas la réalisation de vos soins.



Votre entretien avec l'Infirmier(e) d'Accueil et d'Organisation (IAO)

Un(e) infirmier(ère) vous rencontrera et vous orientera vers les différentes filières de soins de façon adaptée.

La décision d'ordre de passage se base sur :

- le motif de consultation, les symptômes, les modes de survenue,
- la prise de constantes : tension artérielle, température, état de conscience, fréquence respiratoire et saturation en oxygène,
- la sévérité de la douleur,
- autres critères : glycémie (taux de sucre dans votre sang), analyse d'urine, peak flow (mesure du souffle pour les asthmatiques),
- vos antécédents.

Votre délai d'attente avant la visite médicale dépend de ces différents éléments, une évaluation paramédicale la précèdera.



Les orientations possibles au sein des Urgences peuvent être :

- la consultation rapide,
- la filière Urgences,
- la salle des Urgences vitales,
- la consultation psychiatrique,
- la consultation gériatrique.

Votre consultation

Votre entretien avec le médecin

L'examen comprend une série de questions détaillée de votre situation et un examen clinique. Il peut être répété dans le temps pour surveiller l'évolution des symptômes.

Pour mieux comprendre votre problématique, nous pouvons aussi nous mettre en lien avec votre médecin traitant et/ou vos aides à domicile, mais aussi solliciter vos proches. En effet le rôle des accompagnants est primordial pour le médecin si vous êtes notamment dans l'incapacité de répondre : situation de vie au domicile, modification du comportement,



circonstances amenant à consulter aux Urgences...

Au vu de toutes ces informations, le médecin pourra demander en plus des examens complémentaires et/ou des avis auprès d'autres confrères de l'hôpital pour orienter son diagnostic. Il peut également être amené à réaliser des gestes comme des sutures, des plâtres, des ponctions... selon votre situation.



En cas d'appréhension ou d'incompréhension de votre part, n'hésitez pas à en parler au personnel présent.

Les examens complémentaires

Il peut s'agir :

- d'examens sanguins,
- d'examens urinaires,
- d'examens radiologiques.

Le but d'un service d'urgence est d'identifier et d'éliminer les diagnostics urgents et/ou graves, c'est pourquoi les examens complémentaires réalisés lors de votre passage auront toujours un rapport avec la pathologie que vous présentez au moment de la consultation. Cependant, certains examens à caractère non urgent pourront être prescrits et réalisés dans un second temps en ambulatoire ou dans le service où vous serez

hospitalisé. Hiérarchiser de cette façon les examens nous permet de diminuer votre temps d'attente.

Et après ?

Au vu de la surveillance clinique et de l'ensemble des résultats, un diagnostic sera établi et un traitement vous sera proposé.

Deux possibilités :

- le médecin décidera d'une hospitalisation directe,
- le médecin décidera d'un retour à domicile, en lien avec votre médecin traitant.

Il peut arriver qu'aucun diagnostic exact ne soit établi : cela ne signifie pas que vous n'avez pas de problème de santé. Toutes nos équipes attachent la plus grande importance à évaluer votre situation à sa juste valeur, si toutefois vous étiez en désaccord avec la prise en charge proposée, parlez-en à l'équipe médicale.

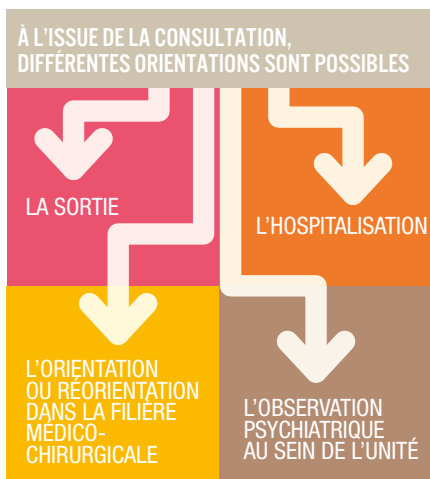
Consultation à l'unité des Urgences psychiatriques

L'unité des urgences psychiatriques a pour mission de répondre aux demandes de consultations urgentes, dès lors qu'elles sont formulées :

- par vous-même,
- par votre entourage,
- ou dès que vous êtes adressé par un médecin, celui-ci pouvant être un médecin travaillant au sein des Urgences.

À votre arrivée

Votre premier contact est établi par un infirmier rattaché au service de psychiatrie et ayant une expérience en psychiatrie. Celui-ci précisera la demande de soin et recueillera les premiers éléments d'information, données qu'il transmet au psychiatre. Le plus souvent, une consultation sera organisée, sauf si celle-ci n'est pas fondée, ou si l'urgence n'est pas établie.



Le déroulement de la consultation

Le service dispose de deux salles d'attente afin de permettre un accueil différencié des situations compliquées.

La consultation psychiatrique a toujours lieu en présence d'un infirmier.

L'entourage présent, dès lors qu'il en fait la demande, est reçu par un membre de l'équipe médico-infirmière, généralement en votre présence.

L'unité peut prendre en charge des patients non consentants aux soins ou en situation de crise particulièrement aiguë. Ceux-ci sont généralement prioritaires sur les autres patients présents.

Après la consultation

À l'issue de la consultation, qui peut se dérouler en plusieurs temps, différentes orientations sont possibles.

La sortie, seule ou accompagnée selon les cas, avec proposition d'un suivi (consultation en Centre Médico-Psychologique, consultation par le médecin traitant ou le psychiatre traitant, ...).

L'hospitalisation dans un service de psychiatrie, en fonction de votre état de santé, de votre demande, de la sectorisation psychiatrique, de la disponibilité des places.

L'orientation ou réorientation dans la filière médicochirurgicale.

L'observation psychiatrique au sein de l'unité, en étant admis dans un lit d'hospitalisation pour une durée strictement inférieure à 48h. L'admission dans cette unité suppose un strict respect du règlement intérieur, ainsi que votre coopération. Par conséquent, elle ne concerne pas le patient opposant ou nécessitant une surveillance médicale constante.

Enfin, l'unité n'a pas vocation à renouveler une ordonnance ou à distribuer des traitements médicamenteux.



2

COMMENT IDENTIFIER LE PERSONNEL QUE VOUS ALLEZ RENCONTRER AUX URGENCES ?

Chaque personnel porte un badge sur la poche gauche de sa tenue, chaque couleur correspond à la qualification de l'agent.



LES MÉDECINS SÉNIORS

La plupart des médecins séniors que vous rencontrerez sont **spécialistes en médecine d'urgences**.

Ils exercent de jour comme de nuit.

Cependant, pendant les gardes de nuit ou de week-end, vous pourrez être aussi pris en charge par des médecins qui travaillent habituellement dans les différents services de l'hôpital (rhumatologue, médecin interniste, néphrologue, pneumologue, etc.).

Vous rencontrerez également des médecins spécialistes (neurologue, chirurgien, cardiologue, etc.) en fonction de la pathologie que vous présentez.



LES INTERNES

Ce sont des médecins mais ils n'ont pas encore passé leur thèse, c'est-à-dire qu'ils ne portent pas encore le titre de docteur en médecine.

Ils sont encore en formation et systématiquement supervisés par un médecin séniors.



LES CADRES DE SANTÉ

Ils s'assurent de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur entourage.



LES INFIRMIERS

Ils ont un rôle très important aux Urgences. Ils réalisent la plupart des soins techniques.

Ils sont à votre écoute et vous accompagnent tout le long de votre prise en charge. Ils réévaluent régulièrement votre état de santé.



LES AIDES SOIGNANTS

Leur rôle est multiple : vous accompagner lors de vos déplacements pour des examens ou au moment de votre hospitalisation, vous proposer une collation.

Ils peuvent être présents lors des soins infirmiers et effectuer les soins d'hygiène. Ils sont à votre écoute et vous accompagnent tout au long de votre prise en charge.



LES ASSISTANTES DE SERVICE SOCIAL

Interviennent si votre état de santé ou votre hospitalisation a des incidences sur votre vie quotidienne, sociale, familiale. Elles peuvent vous aider en cas de difficultés d'accès aux soins et aux droits, vous informer et vous orienter vers les organismes et services adaptés à vos besoins.



LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

En dehors de l'accueil physique et téléphonique, elles vous aident dans la gestion de vos documents administratifs (arrêt de travail, bon de transport, certificats, etc. ...) et assurent le suivi de votre dossier médical (expédition du compte-rendu de votre passage à votre médecin traitant, ...).



LES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER ET LES BRANCARDIERS

Ils vous accompagnent lors de vos différents déplacements au sein de CHRU. Ils assurent le bio nettoyage des locaux.



L'ASSOCIATION ASP IROISE

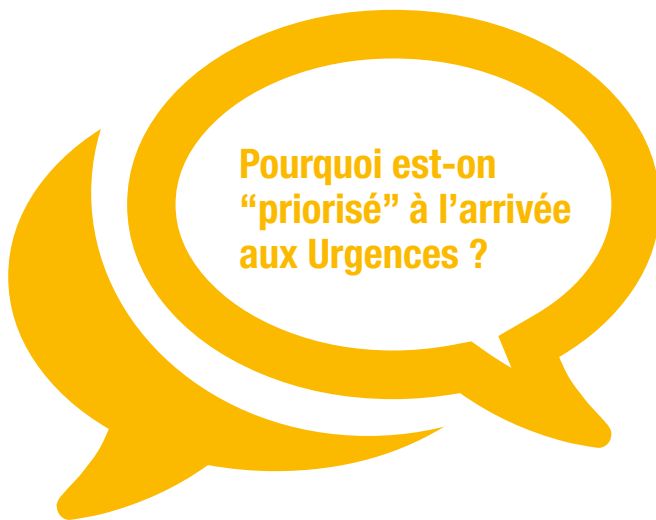
Des bénévoles, présents en journée, se mobilisent pour vous écouter et limiter le sentiment de solitude que l'on peut parfois ressentir à l'hôpital.

LE CHRU est un lieu de formation, vous êtes donc amené à rencontrer des étudiants en médecine, étudiants infirmiers, aides-soignants et ambulanciers qui sont supervisés par les professionnels du service.

Quelle que soit la personne que vous rencontrez, celle-ci prendra toujours en compte vos appréhensions. N'hésitez-pas à lui demander des explications sur votre parcours de soin.




QUESTIONS FRÉQUENTES



Cela nous permet d’identifier rapidement les patients en détresse.

Classer les patients a plusieurs intérêts : cela nous permet d’identifier rapidement les patients en détresse vitale qui nécessitent d’être vus en premier et ceux qui peuvent attendre sans danger immédiat pour leur santé.

L’échelle que nous utilisons pour prioriser tel ou tel patient est appliquée dans de nombreux pays (Grande Bretagne, États-Unis, Australie et Canada), elle nous permet de vous orienter dans le secteur le plus approprié (salle spécifique pour les urgences vitales ou salle individuelle de consultation).



**Combien de temps
vais-je attendre
pour être vu
par un médecin ?**

Le temps d'attente dépend du danger immédiat auquel d'autres patients sont confrontés.

Sachez que tout est mis en œuvre pour diminuer votre temps d'attente. Les principales causes d'attente aux Urgences sont :

- le nombre de patients présents,
- les prises en charges infirmières et médicales plus ou moins longues pour certains patients,
- l'attente de réalisation d'examen, complémentaires et l'obtention de leurs résultats,
- l'attente des avis spécialisés,
- la disponibilité en lits au niveau de l'établissement.

Même si chacun a le sentiment légitime que son cas justifie une prise en charge immédiate, n'oubliez pas qu'au même moment nous pouvons être amenés à nous occuper d'un patient en danger immédiat.

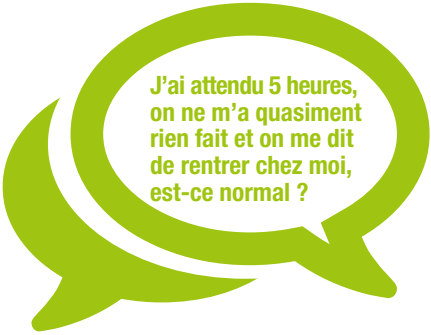
En cas de doute : si vous avez le sentiment que votre état ou celui de votre proche s'aggrave, n'hésitez pas à nous le signaler pour que nous puissions le réévaluer.

Pas nécessairement, en moyenne seulement 45 % des patients sont hospitalisés directement après une admission aux Urgences.

Selon votre motif d'admission, votre évolution clinique et les résultats de vos examens, vous rentrerez chez vous avec parfois des examens ou des consultations à réaliser en ville, vous pourrez également être convoqué à nouveau à l'hôpital (en hospitalisation de jour ou hospitalisation programmée).



**Vais-je rester
hospitalisé ?**



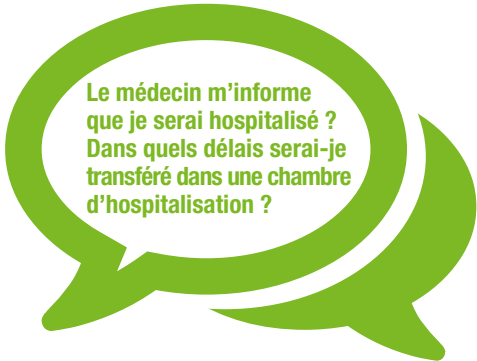
**J'ai attendu 5 heures,
on ne m'a quasiment
rien fait et on me dit
de rentrer chez moi,
est-ce normal ?**

La prise en charge aux Urgences résulte d'un processus complexe.

La plupart du temps, l'ensemble du processus se fait en dehors de votre présence (prise d'avis auprès de spécialistes, appel à votre médecin traitant, recherche d'éléments de votre dossier...), vous pouvez alors avoir le sentiment de "lâissé-pour-compte" tout à fait légitime.

La décision de "laisser sortir" un patient implique le médecin qui vous a rencontré.

Ce délai "d'attente", même si vous l'avez subi, nous permet de surveiller l'évolution de vos symptômes. Cette évolution fait aussi partie des arguments qui déterminent si vous rentrez chez vous ou pas. Si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, n'hésitez pas à en discuter avec le médecin.



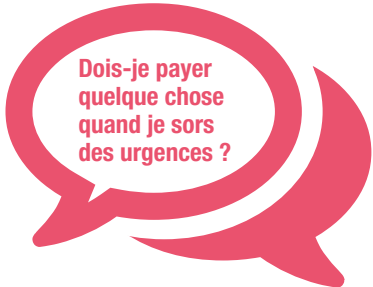
Le médecin m'informe que je serai hospitalisé ? Dans quels délais serai-je transféré dans une chambre d'hospitalisation ?

Nous faisons de notre mieux pour vous trouver un service d'hospitalisation adapté à votre problème de santé.

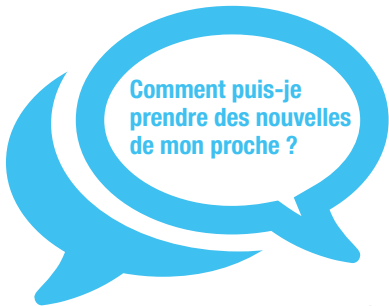
Ceci nécessite une concertation et une synergie avec d'autres services hospitaliers. L'accès à une chambre seule ne peut vous être garanti, cependant nous mettons tout en œuvre afin de vous fournir le meilleur service possible.

Non, vous n'avez rien à payer à votre sortie.

Cependant, selon votre couverture sociale et votre mutuelle, il se peut que vous receviez à domicile une facture en lien avec votre consultation aux Urgences. Si vous ne pouvez pas présenter vos papiers le jour de votre consultation, il est possible de revenir les présenter les jours suivants.



Dois-je payer quelque chose quand je sors des urgences ?



Comment puis-je prendre des nouvelles de mon proche ?

Les numéros les plus courants vous sont donnés à la fin de ce livret.

Vous êtes inquiet pour votre proche et cela se comprend. Cependant, nous ne pouvons pas toujours donner toutes les informations nécessaires par téléphone par souci de confidentialité. Le plus souvent, nous demandons à une personne proche du patient d'être la personne référente. Celle-ci pourra dès lors transmettre toutes les informations au reste de la famille.

Si le patient a identifié une personne de confiance, cette dernière sera de ce fait notre interlocutrice privilégiée.

Si le patient exprime sa volonté de garder la confidentialité sur son état de santé, nous ne communiquerons aucune information le concernant.



INFORMATIONS PRATIQUES

Vos valeurs et vos biens

L'admission dans le service des Urgences n'est jamais programmée. Ainsi des dispositions particulières sont possibles, si vous le désirez, pour protéger vos biens et valeurs.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- **faire un dépôt de votre argent liquide, carte bancaire, bijoux** au coffre du bureau des entrées du CHRU de la Cavale Blanche ; dans ce cas un inventaire est réalisé, vous pourrez récupérer vos valeurs au moment de votre sortie au bureau des entrées, celui-ci étant ouvert de 8h30 à 16h, du lundi au vendredi.
- **conserver avec vous vos valeurs et vos biens.** Dans ce cas, le personnel des Urgences vous fera signer une décharge par laquelle vous reconnaissez être informé de la possibilité de faire un dépôt. Vous restez alors responsable de l'ensemble de vos biens et valeurs.

Si le patient n'est pas en mesure de consentir, un inventaire des biens et des valeurs est réalisé, le dépôt des valeurs est systématiquement réalisé au coffre du bureau des entrées de la Cavale Blanche.

Dans tous les cas nous vous conseillons de remettre vos valeurs et vos biens aux personnes qui vous accompagnent.

Réseaux et connexions

Le wifi gratuit est accessible sur l'ensemble des Urgences.

Vous trouverez dans la salle d'attente des Urgences une borne de rechargement pour vos tablettes et téléphones portables.

Restauration

Si vous êtes patient admis aux Urgences, vous devez vérifier auprès des équipes soignantes si vous êtes autorisé à boire ou à manger. S'alimenter peut en effet retarder la réalisation de certains examens.

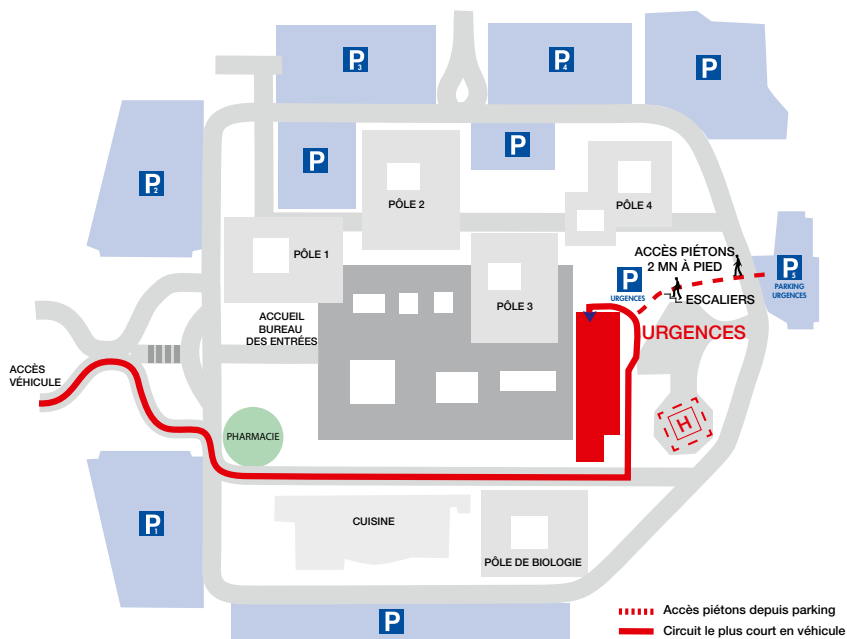
Si vous accompagnez un proche, et êtes dans l'attente des résultats de ses examens, vous pouvez vous restaurer à la cafétéria de l'hôpital. Bâtiment 1, Niveau 0 (du lundi au vendredi : 8h- 19h, samedi 10h-18h, le dimanche 11h-18h).

Des distributeurs de boissons et encas sont également disponibles à l'entrée des Urgences. Cependant nous ne disposons pas de monnaie pour vous dépanner.





ACCÈS URGENCES HÔPITAL DE LA CAVALE BLANCHE





INFORMATIONS PRATIQUES

Comment rentrer chez vous ?

Plusieurs options

- Avec une personne de votre famille, un ami

- En bus : service Bibus, environ 1,45 € le ticket, validité 1h.

Lignes de Bus n°2 et n°4

2 arrêts de bus sur l'hôpital : arrêt "Cavale n°1" devant l'entrée principale de l'hôpital et un arrêt devant cavale n°2 près de la zone du Questel. Les horaires sont affichés sur l'écran d'accueil des Urgences ainsi qu'aux arrêts de bus respectifs.

- En taxi : un taxi peut être appelé par les secrétaires d'accueil des Urgences. Le coût du trajet reste à votre charge.

- En ambulance : les critères de validation d'un bon de transport et d'un retour au domicile en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger sont définis par la sécurité sociale. Votre retour sera remboursé sous certaines conditions si la pathologie soignée aux Urgences est prise en charge à 100 %. La décision finale de remboursement est prise par la sécurité sociale, même si un bon de transport vous a été donné. Le médecin vous conseillera sur le mode de transport le plus adapté.

Stationnement

Afin de vous permettre un stationnement à proximité des Urgences, nous avons réglementé l'accès au parking.

La secrétaire d'accueil du service des Urgences vous remettra à votre sortie un code qui vous permettra d'ouvrir la barrière.

Hébergement

Si vous ou votre famille ne pouvez pas rentrer chez vous ?

Il existe plusieurs solutions d'hébergement :



"Les Tamaris" Association Parentale à proximité de la gare SNCF

14 Boulevard Gambetta - 29200 BREST

Tel : 02 98 46 48 95

Accueil tous les jours de 9h à 20h



Appartement Céline et Stéphane

"Leucémie espoir" Association loi 1901

14 rue de Glasgow - 29200 BREST

(150 m de l'hôpital Morvan)

Capacité : 3 familles, salle de séjour - cuisine, salle de bain. Grand confort. Accueil gratuit.

Contact : le cadre de santé des Urgences Appartement à la disposition des patients de l'Institut de Cancérologie et d'Hématologie.

Autre solutions



- Il existe des hôtels dans la zone du Questel à proximité de l'hôpital de la Cavale Blanche.



- Sous certaines conditions, au CHRU, nous pouvons vous proposer un lit d'appoint, ou un fauteuil pour passer la nuit auprès de votre proche hospitalisé, une seule personne sera autorisée à rester.

Cette solution ne peut être envisagée que dans certains services et au cas par cas.



LES URGENCES EN CHIFFRES



110 À 115
CONSULTANTS
PAR JOUR



**TEMPS DE RÉALISATION
D'UN EXAMEN ET D'OBTENTION
DES RÉSULTATS**



IRM

EXAMEN : ENVIRON 20 MIN



SCANNER

EXAMEN : 5 À 30 MIN.
SELON LE TYPE D'EXAMEN

**RÉSULTATS : DE 15 MIN À QUELQUES
HEURES SELON LE TYPE D'EXAMEN**



**PRIX MOYEN
D'UNE CONSULTATION
AUX URGENCES**

96€

URGENCES
MÉDICALES

78€

URGENCES
CHIRURGICALES

POUR ALLER PLUS LOIN :
WWW.AMELI.FR



5

VOTRE SATISFACTION

Pour vous exprimer,
plusieurs possibilités
s'offrent à vous



Vous pouvez aussi **écrire** à :
Direction des Usagers du CHRU
2 avenue Foch - 29200 Brest



Une borne est à votre
disposition à la sortie
des Urgences, nous
vous invitons à l'utiliser
et à vous exprimer.



Si vous souhaitez nous faire un retour
un peu plus détaillé, un questionnaire
est téléchargeable sur notre site internet
www.chu-brest.fr, rubrique Urgences.

POUR TOUTE DEMANDE APRÈS VOTRE PASSAGE AUX URGENCES



MERCI DE CONTACTER DIRECTEMENT

LE SECRÉTARIAT DES URGENCES 02 98 34 74 57
(OUVERT 8H-17H) (EXEMPLES : CERTIFICATS, RÉSULTATS)



Numéros utiles

Pour tout patient hospitalisé :

Standard de l'Hôpital

02 98 22 33 33

Urgences Adultes

Site Cavale Blanche :

02 98 34 74 55

Urgences Pédiatriques

Site Morvan :

02 98 22 34 88

Urgences Gynécologie-obstétrique

Site Morvan : **02 98 22 31 42**

Urgences ophtalmologie

Site Morvan :

02 98 22 34 97

(les jours fériés et le week-end

10h-12h / 17h-19h : **02 98 22 34 69**)

Unité Hospitalisation

de Courte Durée (UHCD)

02 98 34 74 72

Urgences psychiatriques

02 98 34 74 66

Unité d'Accueil Victimes

de violence (UAV)

02 98 34 74 65 - uav@chu-brest.fr

