

# Bienvenue au service d'urgences!



Gendarmeriestraat 65 | B-1800 Vilvoorde | T 02 254 64 00 | F 02 257 50 50  
spoedgevallendienst@azjanportaeles.be | www.azjanportaeles.be

Date de publication: août 2023

## Bienvenue!

Cher/Chère visiteur,

Une visite aux urgences est toujours inattendue et dérangeante. Nous sommes conscients qu'elle s'accompagne souvent d'émotions, de stress et/ou de douleur. Nous nous efforçons de rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Après vous être inscrit à notre réception, vous pouvez vous rendre au poste de triage. C'est là que nous déterminons la rapidité avec laquelle vous serez aidé, en tenant compte de la gravité de votre maladie ou de votre blessure. Si vous le souhaitez et/ou si c'est nécessaire, votre demande de soulagement de la douleur y sera également examinée.

Sachez qu'une visite aux urgences dure en moyenne +/- 4 heures (examens compris). Heureusement, nous pouvons déjà aider un peu plus de 25 % de nos patients en moins de 2 heures.

Cette brochure vous donne une idée du chemin que vous allez parcourir dans notre service des urgences. Si vous avez encore des questions après avoir lu cette brochure, notre personnel infirmier se fera un plaisir de vous aider.

Permettez-moi de vous demander d'accorder à l'ensemble du personnel du service des urgences le respect qu'il mérite. Le personnel travaille jour et nuit dans des conditions difficiles et souvent sous haute pression pour vous fournir les soins de qualité et l'expérience que vous méritez.

Bienvenue dans notre service des urgences.

Dr. Schmitz Tom

Chef du service des urgences AZ Jan Portaels



## Comment se passe votre séjour?



### Réception et inscription

L'agent d'accueil vous enregistrera et s'occupera pour vous de certaines démarches administratives. **Ces dossiers sont importants en vue d'éventuels remboursements et/ou de l'utilisation du système de tiers payant par votre compagnie d'assurance.**

#### o De quoi avons-nous besoin?

- Carte d'identité ou KIDS ID.
- **Lettre de recommandation** de votre médecin.  

Cette lettre est nécessaire lors de l'inscription pour avoir droit à un remboursement plus élevé, une recommandation téléphonique du médecin généraliste n'est jamais acceptée par le gouvernement (l'I-NAMI).
- Les documents d'assurance (en cas d'accident de sport ou de travail) doivent être présentés à la réception, après quoi ces documents restent toujours avec le patient.
- **Carte européenne d'assurance si vous ne résidez pas en Belgique.**
- **Dans des circonstances exceptionnelles, il peut vous être demandé de verser une caution lors de l'inscription. Cette caution varie entre 25€ et 720€ en fonction de la raison pour laquelle une caution est demandée.**

#### o Nous demandons également tout le temps:

- Le nom de votre médecin traitant afin qu'il puisse être informé électroniquement de votre visite.
- Votre adresse e-mail pour l'envoi de toute information complémentaire, ainsi que d'une enquête de satisfaction.
- Votre numéro de téléphone (personne de contact).
- Votre langue préférée afin de garantir une communication fluide à l'avenir.



## Salle d'attente

Le temps d'attente possible jusqu'à votre premier contact avec un médecin d'urgentiste varie en fonction de votre problème.



Il est évident que la priorité est donnée aux patients dont l'état est critique et qui mette leur vie en danger (par exemple, crise cardiaque) et pour lesquels une hospitalisation est nécessaire et urgente.

Le temps d'attente peut être affecté par la nécessité d'effectuer des examens complémentaires tels que des analyses de laboratoire, des radiographies, la disponibilité du médecin et l'affluence dans le service.

Nous insistons sur le fait que nous essayons toujours de faire en sorte que votre visite dans notre service soit la plus courte possible. Notre personnel (de la réception) est toujours à votre disposition pour vous fournir de plus amples informations concernant votre visite.



## Triage

Tous les patients du service des urgences sont interrogés et/ou examinés peu après leur inscription. Sur la base de cet examen, une estimation de la gravité du problème médical est réalisée. Cette brève estimation constitue le "triage" et donne à l'ensemble du personnel soignant une idée rapide du temps qu'il est médicalement justifié d'attendre pour prodiguer les soins nécessaires.

Dans notre service d'urgence, le triage est généralement effectué par un médecin. L'avantage est que les examens et/ou les traitements peuvent être entrepris rapidement et, si nécessaire, pendant l'attente. Lors du triage, le médecin peut également proposer une autre voie (consultation, médecin généraliste, traitement au triage même, etc.)

Le tableau ci-dessous donne un délai cible pour chaque code de triage.

	Couleur	Code	Temps d'attente estimé
1	Rouge	Mise en danger de la vie (RCP, accident grave de la circulation,...)	0 minutes
2	Orange	Menace potentielle pour la vie (accident vasculaire cérébral, perte de conscience, blessures graves,...)	5 minutes
3	Jaune	Gravement malade ou souffrant de douleurs aiguës mais dont la vie n'est pas en danger (pneumonie sévère, calcul rénal,...)	60-120 minutes
4	Vert	Standard (coupures, contusions,...)	120-240 minutes
5	Bleu	Pas d'urgence (un rhume, des problèmes de longue date,...)	> 240 minutes

## Trajet de soins



05

### • Douleur

Si vous avez besoin d'un analgésique (supplémentaire), vous pouvez toujours le demander à une infirmière ou à une aide-soignante.



06

### • Alimentation et boissons

Nous vous conseillons vivement **de ne pas manger ou boire sans consulter une infirmière ou un médecin**. Ceci dans l'intérêt d'éventuels examens d'urgence, de traitements et/ou d'une éventuelle intervention chirurgicale. Si vous êtes autorisé à manger ou à boire, vous trouverez dans la salle d'attente des distributeurs automatiques proposant une petite collation ou une boisson.



07

## • Toilettes

Toutes les salles d'examen sont équipées de toilettes. Des toilettes communes se trouvent dans le couloir menant à la réception générale.

## • Vie privée

Pour garantir les meilleurs soins et la tranquillité, nous vous demandons, ainsi qu'à votre accompagnateur, de rester dans la salle de traitement et/ou la salle d'attente qui vous a été attribuée, afin d'assurer votre intimité et celle des autres. Plusieurs salles sont prévues pour accueillir deux patients en même temps. Nous essayons de tenir compte du besoin d'intimité lors de la répartition, mais ce n'est malheureusement pas toujours possible. Par exemple, il se peut que vous vous retrouviez dans une chambre pour deux personnes.



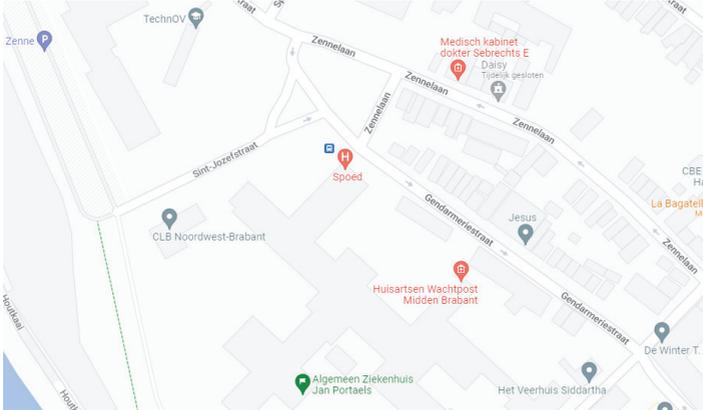
## Retour à domicile

Avant de quitter le service des urgences (ou l'unité résidentielle si vous y êtes admis), on vous remettra à **nouveau les documents suivants**:

- Votre carte d'identité (si elle a été délivrée à l'agent d'accueil).
- Effets personnels (vêtements, téléphone portable,...).
- Certificats (médicaments sur ordonnance, soins à domicile, incapacité de travail,...).
- Les formulaires d'assurance (si vous ne les avez pas en votre possession au moment de l'admission) peuvent être remis au service des urgences par courrier (spoedgevallendienst@azjanportaels.be) pour être complétés.
- Aidez-nous à veiller que vous ayez tout récupéré.

## Coordonnées du service des urgences

- Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Adresse: Gendarmeriestraat 65, 1800 Vilvoorde



- Numéro de téléphone: 02 257 56 80
- E-mail: spoedgevallendienst@azjanportaels.be
- Vous voulez en savoir plus sur notre service des urgences? Scannez le code QR et lisez-en plus sur notre site web.



## S'améliorer, c'est quelque chose que nous faisons ensemble!

Nous aimerions savoir comment s'est déroulé votre séjour dans notre service d'urgence. Scannez ce code QR et répondez à notre enquête de satisfaction. Sur la base de vos commentaires, nous nous efforçons, en tant qu'équipe, d'améliorer en permanence nos soins, notre qualité et notre expérience.

