



LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS ET LEURS PROCHES

Service des Urgences

CENTRE HOSPITALIER DE BOULOGNE-SUR-MER

Service des URGENCES

Allée Jacques Monod – BP 609

62321 Boulogne-sur-Mer cedex

Contact : 03 21 99 33 33 poste 4149

www.ch-boulogne.fr

Madame, Monsieur,

Vous êtes pris en charge aux Urgences du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer par une équipe pluriprofessionnelle (médecins, infirmiers, aides-soignants, agents des services hospitaliers, agents administratifs, agents techniques...).

Tous les professionnels mobilisent leurs compétences pour assurer chaque jour, **24h/24h**, la qualité et la sécurité des soins.

Vous entrez dans un « **parcours de soins** », vous n'êtes plus seul, vous devenez partenaire de nos équipes, ce livret d'accueil vous accompagnera au cours de votre prise en charge.

Merci de garder votre calme durant l'attente, nous faisons notre possible pour l'écouter.

Nos équipes sont à votre disposition pendant toute la durée de votre séjour afin de vous assurer une qualité de prise en charge.

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques par le biais du questionnaire interne (QR Code ci-dessous) et/ou par le biais de l'enquête nationale e-satis qui vous sera transmise par mail après votre sortie.

Corinne SENESCHAL
Directrice du Centre Hospitalier
de Boulogne-sur-Mer

Votre avis nous intéresse



Votre arrivée aux URGENCES

DEUX POSSIBILITÉS :

Vous êtes amené(e) en « transport allongé » par :

- une ambulance,
- le SMUR (SAMU),
- les pompiers.

Vous arrivez directement dans l'entrée « **Ambulances** », puis vous pénétrez dans la zone de transfert où vous serez accueilli(e) par une infirmière.



Vous arrivez par vos propres moyens :

Vous empruntez alors l'accès des « **patients piétons** » et arrivez directement à l'accueil administratif des Urgences, au niveau 1 du bâtiment principal.



Mon parcours aux URGENCES

L'ordre de prise en charge ne dépend pas exclusivement de l'ordre d'arrivée.

Un patient accueilli **après** vous sera peut-être pris en charge **avant** vous.



L'agent administratif : vous constituez ensemble votre dossier administratif. Des documents vous seront demandés : carte vitale, carte d'identité, carte mutuelle...



L'Infirmier(ère) d'Orientation et d'Accueil (IOA) : évaluera votre situation, elle déterminera votre orientation vers les Urgences ou vers une offre de soins mieux adaptée à votre besoin.

NG"E K E W W "E Q W T V :
vous serez accueilli(e) par un(e)
infirmier(ère) et aide-soignant(e),
des soins vous seront prodigués.
Vous serez vu par un médecin.
Le délai de prise en charge
est variable.

NG"E K E W W "N Q P I :
des examens complémentaires ainsi que
des soins peuvent être prescrits,
nécessaires à votre diagnostic.
Une nouvelle équipe infirmière et
aide-soignante s'occupera de vous.

3 solutions possibles :

Vous êtes réorienté

Vous êtes hospitalisé

Vous rentrez à domicile

Centres de soins non programmés :

- **CMCO de la Côte d'Opale**
171 route de Desvres, 62280 SAINT-MARTIN-BOULOGNE
03 21 99 11 11
- **Maison de Santé Pluridisciplinaire**
Rapprochez-vous de la maison de santé la plus proche de chez vous.
- **Maison Médicale de Garde SAMBA**
Située au sein des Urgences du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer, allée Jacques Monod
03 21 71 33 33 - sur RDV
- **CPTS Opale Sud**
Sur RDV en fonction des disponibilités des médecins adhérents
Cotisation de réservation sur Direct@B "CPTS Opale Sud"

Vous n'avez pas trouvé d'alternative, ou vous avez des doutes ?
Appelez le 15 (Service d'Accès aux Soins)



Des filières de soins vous sont proposées

La Salle d'Accueil d'Urgence Vitale (SAUV)

Vous êtes accueilli en SAUV, vous serez prioritaire sur tout autre patient car vous nécessitez de soins aigus ou immédiats.

Dans un second temps, vous serez, selon votre stabilité, pris en charge dans un service du CHB ou dans un autre établissement.

Le Service d'Accueil d'Urgences

Votre pronostic vital n'est pas engagé.

Les salles d'orientation

Suite à votre passage au service d'accueil d'urgences, vous serez transféré en salle d'attente et d'orientation afin de réunir l'ensemble de vos résultats d'examens réalisés.

L'espace d'hospitalisation

Vous êtes accueilli en **Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)** en attente d'une orientation diagnostique.

Vous séjour ne pourra pas excéder 24 heures. À l'issue de l'évaluation clinique, vous pourrez sortir ou poursuivre votre hospitalisation dans un service correspondant à votre pathologie ou dans un autre établissement.

La filière de soins externes

Vous serez dirigé(e) vers cette filière pour la traumatologie (plaies, entorses, etc.).

Pourquoi attendez-vous

aux WT | GP E GU ?



Les urgences sont soumises à une **forte affluence.**



L'ordre de passage est défini en fonction de **la gravité.**



Les patients les plus graves sont ceux qui demandent le plus de **soins IMMÉDIATS.**



Certains examens demandent du **temps et de la préparation.**



Les Urgences sont soumises aux **contraintes des autres services.**

Vous êtes venu(e) accompagné(e) ?

Votre ou vos accompagnant(s) devront s'installer en salle d'attente et sera(ont) informé(s) par l'équipe de l'évolution de votre prise en charge.

Si vous êtes mineur(e), vous serez systématiquement accompagné(e) par un proche adulte.

Votre ou vos accompagnant(s) devront respecter les espaces dédiés, préserver le calme pour le confort, la sécurité et la qualité de vos soins.

Votre ou vos accompagnant(s) est ou sont invité(s) à vérifier que leurs coordonnées soient bien enregistrées dans votre dossier avant son ou leur départ.

L'agressivité aux WT | GP E GU : NON



Face à la violence, ne gardons pas le silence.

Chaque jour, en moyenne, **65 professionnels de santé** sont victimes d'agressions physiques ou verbales.

PORTEZ PLAINTÉ POUR LES COMBATTRE

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi www.sante.gouv.fr/tolérancezero



URGENT

IL FAUT ÊTRE MALADE POUR S'EN PRENDRE À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Chaque jour, en moyenne, **65 professionnels de santé** sont victimes d'agressions physiques ou verbales.

DÉCOUVREZ LEURS TÉMOIGNAGES

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi www.sante.gouv.fr/soisnotrecomportement

Les insultes, les agressions physiques ou verbales, les tentatives d'intimidation ou les menaces d'agression, à l'encontre du personnel feront l'objet **SYSTÉMATIQUEMENT** l'objet de poursuites.

PEINES ENCOURUES (selon ART.433-3 et 222-8 du Code Pénal) :

30 000 à 150 000€ d'amende
entre 2 ans et 10 ans d'emprisonnement

La présentation de l'équipe

Lors de votre passage aux Urgences, vous serez amené à rencontrer :

- ✓ L'équipe médicale :
 - Le médecin Chef de Service
 - Les médecins praticiens hospitaliers
 - Les docteurs juniors
 - Les internes
 - Les externes } sous la responsabilité des médecins

- ✓ L'équipe paramédicale :
 - Les agents des services hospitaliers
 - Les brancardiers
 - Les agents de médiation
 - Les aides-soignants
 - Les infirmiers
 - Les cadres de santé

- ✓ D'autres professionnels interviennent également :
 - L'équipe de psychiatrie
 - L'équipe d'addictologie
 - L'équipe mobile de gériatrie
 - L'équipe mobile de soins palliatifs
 - Les praticiens de services
 - Les assistants médico-administratives
 - Les agents des services administratifs
 - L'équipe du SMUR terrestre et maritime
 - L'agent de sécurité.



Une orientation vous sera proposée

Suite aux examens et soins réalisés, le médecin décide de votre sortie ou de votre hospitalisation.

✓ L'hospitalisation :

Vous pourrez rester en observation en UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) ou en attente d'une place dans le service d'accueil.

L'UHCD est une unité d'hospitalisation, située au sein du service des urgences, dont la durée d'observation sera inférieure à 24 heures.

Si votre état le nécessite, vous serez hospitalisé(e) dans un service spécifique (médecine, chirurgie, cancérologie...).

✓ La sortie :

Le médecin vous remet une lettre de sortie avec le motif d'entrée, le diagnostic posé et une prescription si cela le nécessite.

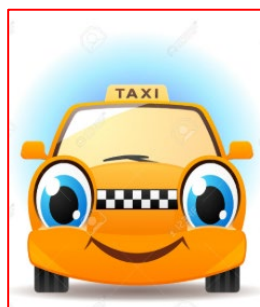
Le service des Urgences fonctionne **24h/24**. Par conséquent, la sortie peut être réalisée la nuit également. Les conditions de la sortie sont évaluées.

Le transport s'effectue ensuite soit :

Par vos propres
moyens



En taxi :
le règlement de la course
est à honorer directement
auprès du prestataire



En ambulance :
uniquement sur décision
et prescription médicale



Pour toute sortie d'un patient mineur, la présence d'un majeur désigné par l'autorité parentale est obligatoire.

Votre situation est délicate ?

Le service social est à votre écoute pour faciliter vos démarches, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

Rapprochez-vous de l'équipe pluridisciplinaire qui prendra contact avec le service social pour venir vous rencontrer afin de vous venir en aide.

Quelques chiffres

Quelques indicateurs d'activité du service des **URGENCES**, pour **2025** :

