

URGENCES



CENTRE HOSPITALIER DE BOULOGNE-SUR-MER URGENCES

Allée Jacques Monod - BP 609
62321 Boulogne-sur-Mer cedex
Contact : 03 21 99 33 33 poste 41 49
www.ch-boulogne.fr



Bienvenue aux urgences

Vous êtes pris en charge aux urgences du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer : plus de 2550 agents (médecins, soignants, techniciens, administratifs...) mobilisent toutes leurs compétences pour vous assurer chaque jour de l'année, 24h/24, qualité et sécurité des soins.

Pour certains, le temps compte, vous entrez dans notre service selon la gravité de votre état et non par ordre d'arrivée. Nous portons la même attention à chaque patient, toutefois le délai et le temps de la prise en charge peuvent varier en fonction de son état de santé.

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

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

Y. PARLIER.
Directeur

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.

* Attention, même si vous êtes amené(e) par une ambulance, le SMUR ou les pompiers, le retour à domicile se fera par vos propres moyens (sauf indication spécifique du médecin).

L'équipe se tient à votre disposition pour appeler un proche ou vous aider à passer un appel téléphonique.

▶ L'accueil

Si votre état clinique ne relève pas d'un service d'urgence, vous serez orienté vers votre médecin traitant ou la Maison Médicale de Garde.

Votre accueil est réalisé par l'agent administratif qui initialise votre dossier administratif.

Afin d'éviter toute homonymie, une pièce d'identité vous sera demandée pour que votre dossier soit personnel et sécurisé.



Votre carte vitale sera également nécessaire pour garantir l'ouverture de vos droits et vérifier que les renseignements sur votre identité correspondent.

Le degré de gravité de votre état de santé sera évalué par l'Infirmier(ère) d'Accueil et d'Orientation (IAO) elle-même en relation avec le médecin urgentiste.



▶ Les filières de soins

- La filière de soins externes :

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

- Le service d'accueil d'urgences :

accueil des patients dont le pronostic vital n'est pas engagé.

- Les salles d'orientation :

après un passage au service d'accueil d'urgences, certains patients peuvent être transférés en salle d'attente et d'orientation le temps de rassembler l'ensemble des résultats.

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

les patients accueillis dans la SAUV sont prioritaires sur tout autre patient car ils nécessitent des techniques de réanimation.

Dans un second temps, ils seront, selon leur stabilité, pris en charge dans un service de l'hôpital ou dans un autre établissement.

- L'espace d'hospitalisation :

les patients accueillis en Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) sont en attente d'une orientation diagnostique.

Leur séjour s'étale de 24 à 48 heures.

A l'issue de l'évaluation clinique, le patient pourra sortir ou poursuivre son hospitalisation dans le service correspondant à sa pathologie ou dans un autre établissement.

▶ Les délais de prise en charge

L'installation, l'évaluation et le diagnostic peuvent prendre **plusieurs heures**.

Ce délai peut être croissant avec l'affluence des patients.

Le déroulement de votre prise en charge initiale par l'Infirmière d'Orientation varie de 5 à 30 minutes.

Les examens biologiques au laboratoire : le délai moyen correspondant à l'analyse des prélèvements est de 2 heures.

Les examens d'imagerie (radiographie, scanner, IRM...) entraînent un délai de 1 à 2 heures d'attente supplémentaire.

L'avis d'un médecin spécialiste est variable selon l'activité du secteur concerné.

En résumé :

**examen clinique, bilan sanguin, radio, avis du spécialiste
= 4 à 6 heures de prise en charge.**

Les patients sont pris en charge selon le degré d'urgence.

Les temps d'attente varient selon :

- votre état de santé et son degré de gravité,
- le nombre de patients présent aux urgences et de leur état de santé,
- la disponibilité des médecins spécialistes et de l'activité au sein de leur service,
- la réalisation et l'interprétation des examens nécessaires (bilan sanguin, radio, ...),
- la réalisation des soins,
- de la nécessité de surveillance et de ré-évaluation de l'efficacité du traitement mis en place,
- des documents nécessaires à votre sortie ou votre hospitalisation.

Les accompagnants :

Ils devront s'installer en salle d'attente et seront informés par l'équipe de l'évolution de la prise en charge de leur proche. Seuls les mineurs sont **systematiquement** accompagnés dans le soins de soins.

Il est demandé aux accompagnants de bien vouloir respecter les espaces dédiés et préserver le calme pour le confort, la sécuriré et la qualité des soins de leurs proches.

Les accompagnants sont invités à vérifier que leurs coordonnées soient bien enregistrées dans le dossier du patient avant leur départ.

Merci de votre compréhension.

ON FAIT NOTRE MAXIMUM. RESTEZ POLI, AU MINIMUM.

« NOUS EXERCONS NOTRE METIER, LAISSEZ-NOUS VOUS SOIGNER...»



VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE AUX URGENCES DU CHB, PLUS DE 2000 AGENTS (MEDECINS, SOIGNANTS, TECHNICIENS, ADMINISTRATIFS...) MOBILISENT TOUTES LEURS COMPÉTENCES POUR VOUS ASSURER CHAQUE JOUR DE L'ANNÉE, 24H/24, QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.



Y. Talaric
DIRECTEUR

LES INSULTES, LES AGRESSIONS PHYSIQUES OU VERBALES, LES TENTATIVES D'INTIMIDATION OU LES MENACES D'AGRESSION, À L'ENCONTRE DU PERSONNEL FERONT SYSTEMATIQUEMENT 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 D'EMPRISONNEMENT



▶ La présentation de l'équipe

Lors de votre passage aux urgences, sous serez amené à rencontrer :

L'équipe médicale :

- le médecin Chef de service,
- les médecins praticiens hospitaliers,
- les internes, travaillant sous la responsabilité des médecins.

L'équipe paramédicale :

- l'agent de médiation,
- les Agents des Services Hospitaliers et les brancardiers,
- les Aides-Soignant(e)s,
- les Infirmiers(ères) Diplômé(e)s d'Etat,
- les cadres infirmiers.

D'autres professionnels interviennent également :

- l'équipe de psychiatrie,
- l'équipe d'addictologie,
- les assistantes médico administratives,
- les agents de services administratifs,
- l'équipe du SMUR et le SMUR maritime
- l'agent de sécurité.

Identifiez le professionnel qui vous prend en charge grâce à son badge !

Assistante médico-administratif  Prénom NOM 	Manipulateur radio  Prénom NOM 
Aide-soignant  Prénom NOM 	Médecin  Prénom NOM 
Auxiliaire de puériculture  Prénom NOM 	Sage femme  Prénom NOM 
Infirmier  Prénom NOM 	< Ce badge blanc est aussi porté par le personnel administratif, cadre de santé, kinésithérapeute, assistant social, agent des services hospitaliers...

▶ Le diagnostic

Une fois le diagnostic posé et les soins réalisés, le médecin décide de votre sortie ou de votre hospitalisation.

L'hospitalisation :

Elle peut avoir lieu en UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) pour rester en observation, ou en attendant une place dans le service concerné. Cette unité d'hospitalisation est située au sein de la structure des Urgences et sera inférieure à 48h.

Si votre état de santé le nécessite, vous êtes hospitalisé(e) dans un service spécifique (médecine, chirurgie, oncologie, etc.).

La sortie :

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

Le transport s'effectue ensuite soit :

- par vos propres moyens,
- en taxi : le règlement de la course est à honorer directement au prestataire,
- en ambulance : uniquement sur décision et prescription médicale.

Le service des Urgences fonctionne 24h/24. Par conséquent, la sortie peut se faire la nuit. Les conditions d'une éventuelle sortie en soirée seront évaluées dès l'arrivée par l'équipe d'accueil et d'orientation.

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



▶ Vos objets

Inventaire :

Un inventaire de vos biens, valeurs et objets personnels est réalisé dans votre intérêt et un exemplaire sera inséré dans votre dossier patient. Vous pouvez toutefois le refuser.

Biens, valeurs et objets personnels à conserver :

Il vous est conseillé, dans la mesure du possible, de remettre à votre entourage vos biens et objets personnels et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour (vêtements, nécessaire de toilette...).

L'établissement n'est pas, à défaut de faute prouvée, responsable de la sécurité des objets personnels du patient.

Aussi, si vous souhaitez néanmoins conserver des biens ou des valeurs dans votre chambre, il vous revient d'en assurer la garde.

Si vous êtes porteur de prothèse dentaire ou auditive, vous devez de même être vigilant pour en éviter la perte. Des boîtes sont à votre disposition pour ranger notamment les prothèses dentaires et les identifier. Evitez de les laisser près du plateau repas vide, ou sur le lit.

Objets déposables au coffre, biens et valeurs :

Si vous êtes hospitalisé en urgence, ou si vous n'avez pas d'autres possibilités, nous vous invitons à déposer vos biens et valeurs : ce sont les espèces, les cartes bancaires, chéquier, autres titres de paiement et bijoux.

Ils seront déposés au coffre puis transférés à la Trésorerie du CHB après 8 jours.

Si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, un proche ou un personnel du service de soins qui vous accueille peut effectuer ces formalités à votre place.

Autres objets déposables au vestiaire des urgences :

Si vous êtes hospitalisé en urgence et si vous n'avez pas la possibilité de confier vos objets personnels à votre entourage, ces objets peuvent être déposés au vestiaire des urgences. Ce sont par exemple : vos vêtements personnels, sac de voyage, canne, téléphone portable, tablette informatique, clés, etc.

Restitution de vos biens et valeurs (uniquement pour les valeurs déposées au coffre) :

Vous devez vous présenter à l'accueil administratif des urgences muni **obligatoirement d'une pièce d'identité et du reçu du dépôt.**

Vous pouvez donner **procuration** à une tierce personne pour qu'elle effectue cette démarche à votre place. Dans ce cas, **votre pièce d'identité devra être fournie ainsi que la pièce d'identité de votre mandataire.**

Après un délai de 8 jours, ce dépôt est transféré à la Trésorerie du CHB (2ème étage du Bâtiment Administration Générale - Trésorerie, situé près du parking visiteurs).

Restitution de vos objets personnels :

Le personnel vous remettra vos objets personnels à votre sortie du service, ou vers le service dans lequel vous serez transféré.

En cas de décès, la restitution des biens et valeurs tout comme les objets personnels du patient ne sera possible que si vous disposez du livret de famille ou du certificat d'hérédité (pour les ayants droits).

NB : les objets ou valeurs non réclamés au-delà d'un an seront considérés comme abandonnés.

▶ **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 soignante qui prendra contact avec le service pour venir vous rencontrer afin de vous venir en aide.



▶ La désignation d'une personne de confiance

Article L 1111-6 du Code de la Santé Publique

En désignant une personne de confiance (qui n'est pas forcément votre conjoint ou un membre de votre famille), vous pouvez ainsi être aidé dans les décisions concernant votre prise en charge.

Cette personne pourra, avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux avec vous,
- être présente au maximum,
- être consultée sur votre volonté.

La désignation d'une personne de confiance :

- n'est pas une obligation,
- doit être réfléchie,
- se fait par écrit (formulaire disponible auprès du service des urgences),
- peut être annulée à tout moment.

Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et d'obtenir son accord.

▶ Exprimer votre volonté de fin de vie

Article L 1111-17 du Code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Les directives :

- indiquent les souhaits de la personne (conditions d'arrêt de traitement...),
- sont consignées dans le dossier médical,
- sont conservées par le patient ou confiées à une personne de confiance,,
- ne s'imposent pas juridiquement au médecin mais sont prises en considération.

Merci de renseigner le personnel sur ces vœux et l'endroit où ils sont accessibles.

▶ Exprimer votre avis

Une enquête de satisfaction a lieu tous les deux ans via une enquête directement dans le service.

▶ Saisir la Commission Des Usagers

La commission est indépendante. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge.

Retrouvez les coordonnées complètes de la CDU ci-dessous.

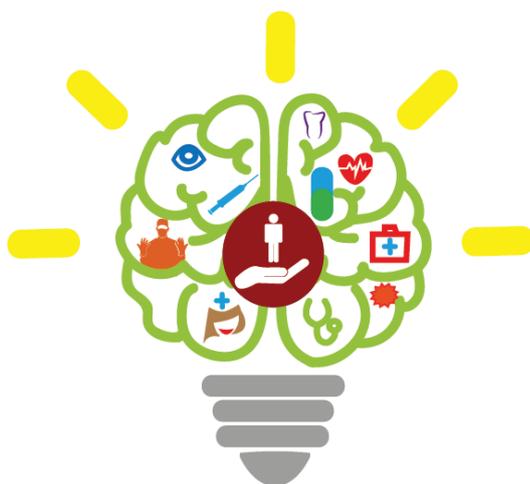
▶ Porter réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez adresser votre plainte **par écrit** au directeur du Centre Hospitalier ou rencontrer la personne déléguée par la direction.

Vous pouvez saisir la Commission Des Usagers, elle peut vous accompagner et veiller à ce que l'on vous apporte toutes les réponses aux questions que vous vous posez.

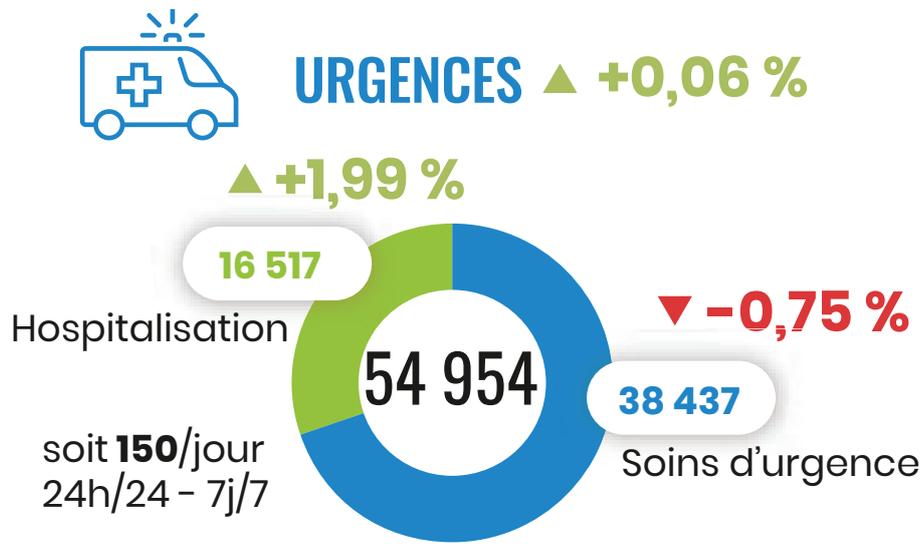
Vous pouvez contacter la **Commission Des Usagers** :

- par téléphone : **03 21 99 88 36**,
- par mail : **cdu@ch-boulogne.fr**,
- par courrier : **Monsieur le Directeur - Commission Des Usagers
BP 609
62321 Boulogne-sur-Mer cedex**



▶ Quelques chiffres

Quelques indicateurs d'activité du service des urgences, pour 2019 :



▶ Le SMUR maritime

Le SMUR du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer a été désigné **SMUR maritime** pour la zone Nord (façade maritime Manche – Mer du Nord) par instruction ministérielle du 22 novembre 2013.

De la frontière belge à Dieppe, il intervient sur l'ensemble du détroit du Pas-de-Calais où passent 600 navires par jours et 120 mouvements de ferries entre la France et l'Angleterre.

Il est placé sous le SAMU de coordination médicale maritime du HAVRE.

L'équipe composée d'un médecin sénior et d'un Infirmier, est basée au sein des Urgences. Les sorties d'effectuent avec l'hélicoptère militaire de la Marine nationale basé à Le Touquet-Paris plage

L'équipe bénéficie d'un équipement et d'une formation spécifiques. Les entraînements d'hélicoptère sont réguliers ainsi que les exercices d'évacuations spécifiques MANCHEX.

Les interventions se font sur tout type de navires (Cargo, Ferry, bateau de pêche ou de plaisance) ou lors d'accident de plongée, de la zone côtière jusqu'en haute mer.



HELICOPTERE DU SAMU



HELICOPTERE DU SAMU



HELICOPTERE TYPE DAUPHIN DE LA MARINE NATIONALE

Numéros
d'urgences

SAMU :  **15**

 **112**
SAMU n° européen

SAMU Social : 115

Pompiers : 18

Police : 17

Centre anti-poison : 08.25.81.28.22

Accueil des Urgences : 03.21.99.33.33 Poste 4149

**MAISON MEDICALE
DE GARDE**

CENTRE DE RÉGULATION

03 21 71 33 33

Horaires d'ouverture de la MMG :

de 20h à 24h en semaine

de 14h à 18h et de 20h à 24h le samedi

de 9h à 14h et de 17h à 22h les dimanches et jours fériés

Le médecin régulateur vous donnera les consignes à suivre en fonction de votre situation médicale. La réponse à votre demande de soins peut être différée au lendemain : le régulateur vous donnera des conseils vous permettant d'attendre le lendemain pour consulter votre médecin traitant.

Votre état de santé nécessite un examen médical. Selon votre cas, le permanencier vous orientera :

- vers la Maison Médicale de Garde, avec un horaire de rendez-vous de manière à réduire votre temps d'attente,
- vers les urgences du Centre Hospitalier de Boulogne ou vers la Clinique selon votre choix.

Votre état est grave et met en jeu votre vie.

Le régulateur transfère votre appel au 15 qui dépêchera un véhicule sanitaire médicalisé (SMUR) ou non (une ambulance). Vous serez conduit(e) aux urgences du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer ou à la Clinique selon votre choix.

Docteur DUNCAN - Chef de service

Equipe médicale

Docteur Ballieu

Docteur Bourel

Docteur Campagne

Docteur Commont

Docteur Degardin

Docteur Fodzo A.

Docteur Poidevin

Docteur Taous

Cadres de santé

Isabelle BIGNOT - Cadre supérieur de pôle

Emilie DELGERY - Cadre de santé

Daniel PODEVIN - Cadre de santé