

CHARTRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS AUX URGENCES



Quelles sont les particularités d'un service des urgences ?

Un service des urgences n'est pas un service d'hospitalisation. Les patients y restent juste le temps nécessaire aux premiers soins, aux examens et à la décision médicale : rentrer chez soi ou être hospitalisé.

C'est un lieu très fréquenté, organisé en plusieurs espaces : zone d'accueil, salle d'attente et espaces de soins, qui ne sont pas des chambres. C'est pourquoi, certaines modalités encadrent l'accompagnement des patients.

Pourquoi cette charte ?

Cette charte présente des repères simples pour que cet accompagnement se déroule dans les meilleures conditions.

La présence d'un accompagnant peut rassurer le patient, faciliter la communication et aider l'équipe soignante dans la prise en charge.

Qui peut accompagner un patient en espace de soins d'un service des urgences ?

- En principe, chaque patient peut être accompagné par une personne de son choix (proche, aidant, personne de confiance, ...).
Le patient peut aussi être accompagné par un interprète si besoin.
- Dans certaines situations particulières, l'équipe soignante peut limiter l'accompagnement pour garantir le bon déroulement des soins.
Dans ce cas, l'accompagnement est priorisé pour les patients en situation de vulnérabilité (enfant, personne âgée, situation de handicap, fin de vie, ...).

Quelles peuvent être ces situations particulières ?

- L'accompagnement peut être limité, interrompu ou exceptionnellement refusé pour des raisons de sécurité ou d'organisation des soins (réanimation, forte affluence, crise sanitaire, ...).
L'équipe soignante explique sa décision et peut proposer une solution de contact (soignant référent, ligne téléphonique directe ...).
- Un comportement inadapté (irrespect, agressivité, ...) peut entraîner l'exclusion du service des urgences et des poursuites judiciaires.

Je suis membre de l'équipe soignante, je m'engage à :

- Expliquer le fonctionnement du service des urgences et les étapes clés de la prise en charge.
- Ecouter les informations utiles données par l'accompagnant (antécédents, autonomie, traitement ...).
- Informer l'accompagnant dans le respect de la volonté du patient et du secret médical.
- Préserver autant que possible l'intimité et la confidentialité.
- Ne pas séparer le chien-guide d'aveugle ou d'assistance de son détenteur, sauf impossibilité.

Je suis accompagnant, je m'engage à :

- Respecter le fonctionnement du service, les règles d'hygiène et les consignes de l'équipe soignante (porter un masque ...), ne pas gêner les soins (ne pas donner de médicament ni de nourriture, quitter la zone de soins si demandé ...)
- Donner les informations utiles à l'équipe soignante (antécédents, autonomie, traitements ...).
- Prévenir les soignants dès l'arrivée si j'ai des symptômes (fièvre, toux, gastro-entérite ...) et si ma présence est indispensable.
- Être calme, discret et respectueux (ne pas prendre de photo ni filmer, ne pas consommer d'alcool ...).
- Laisser mes coordonnées et faire le lien avec les proches du patient selon ses souhaits.

Que faire en cas de problème ?

 En parler d'abord à l'équipe soignante ou aux responsables du service pour chercher une solution adaptée.

 Si le problème persiste ou si vous souhaitez partager votre témoignage : écrire à la direction ou à la commission des usagers (CDU).

La CDU comprend des représentants des usagers à votre écoute pour porter votre parole.

Merci de votre collaboration pour le bien-être et la sécurité de tous aux urgences !