

 ZNA,	Zutrittskonzept Zentrale Notaufnahme - französisch	7083
		LSV
		1.0

Solution d'accès au service central des urgences

Avant-propos

C'est au service central des urgences qu'a lieu la première prise de contact avec les patients. Seuls les cas d'urgence y sont traités. C'est là que sont prises en principe les décisions et les indications pour la thérapie et le traitement ultérieurs des patients.

Introduction

L'accueil, les premiers soins et le traitement des patients constituent un ensemble complexe, basé sur la répartition des tâches et caractérisé par une collaboration interdisciplinaire ciblée entre plusieurs groupes professionnels et services. En raison de l'urgence du traitement, des mesures diagnostiques et thérapeutiques sont prises dans un service central d'urgences à une fréquence et une densité temporelle maximales, ce qui n'est le cas dans aucune autre partie du système de santé.

Objectif

Pour que chaque patient puisse bénéficier d'une thérapie le plus rapidement possible, conformément à son urgence individuelle, il est nécessaire que le processus se déroule sans problème et sans délai, dans l'intérêt du patient. Il est donc nécessaire d'utiliser les ressources en personnel et en locaux en fonction des patients. Pour cette raison, les heures de visite générales ne s'appliquent pas au service des urgences de la clinique de Worms et les possibilités d'accès pour les accompagnants doivent être restreintes. Pour les raisons susmentionnées et pour le bien des patients, nous comptons donc sur la compréhension de ces derniers et de tous les accompagnants.

Champ d'application

La solution d'accès s'applique à l'ensemble du service central des urgences de la clinique de Worms, y compris ses quatre zones d'attente.

Accès pour les accompagnants de patients mineurs en situation d'urgence

L'accompagnant du patient mineur doit prendre un numéro d'attente dans la zone d'attente du service centrale des urgences. Les patients sont ensuite appelés avec leur accompagnant pour une première évaluation. Ensuite, en fonction des résultats de la première évaluation, le patient et sa famille sont invités à s'asseoir à nouveau dans la salle d'attente. L'appel à l'accueil administratif est ensuite lancé. Les patients sont ensuite invités à s'asseoir dans les zones d'attente correspondantes. Les patients mineurs ne peuvent être accompagnés que par une seule personne dans les zones d'attente du service central des urgences et dans les salles de soins. Il convient de veiller à ce que la personne qui accompagne soit tuteur ou qu'elle agisse au nom du tuteur. En raison du nombre limité de places dans les salles d'attente et du risque accru d'infection qui en découle, il est également conseillé de ne pas amener de frères et sœurs au service central des urgences, dans la mesure du possible. Dans toute la zone du service central des urgences, il faut respecter les consignes du personnel. Cela concerne notamment les mesures de prévention des infections (comme le port du masque et le respect des distances).

Solution d'accès pour les accompagnants de patients adultes aux urgences

Les patients adultes des urgences qui viennent de manière autonome ou qui sont amenés en privé tirent un numéro d'attente dans la salle d'attente du service central des urgences. Les patients sont ensuite appelés avec leur éventuel accompagnant pour une première évaluation. Ensuite, en fonction des résultats de la première évaluation, le patient et sa famille sont invités à s'asseoir à nouveau dans la salle d'attente. L'appel à l'accueil administratif est ensuite lancé. Les patients sont ensuite invités à s'asseoir dans les zones d'attente correspondantes. Afin d'utiliser au mieux les ressources des locaux

Bearbeiter: Nina Michel Freigeber: Thomas Waldhofer	Gültigkeit 10.07.2024 – 10.07.2027	Seite 1 von 2
--	---------------------------------------	---------------

 ZNA,	Zutrittskonzept Zentrale Notaufnahme - französisch	7083
		LSV
		1.0

des zones d'attente et de pouvoir garantir la prévention des infections, il leur est demandé, le cas échéant, de prendre les mesures de protection adéquates (par ex. se tenir à distance et porter un masque) ou l'accompagnant est prié de quitter le service central des urgences. Dans ce cas, le numéro de téléphone du proche doit être laissé dans le cadre de l'accueil administratif. En fonction de l'urgence du traitement, le patient est appelé depuis la salle d'attente vers les salles de traitement. Afin de permettre un diagnostic et donc une mise en place de la thérapie aussi rapide que possible et en raison des limites des locaux, de la protection des données et de la sphère privée des autres patients, les accompagnants ne sont admis qu'exceptionnellement dans les salles de traitement. Cela s'applique également aux proches des patients admis au service central des urgences par les services de secours. Les cas exceptionnels sont définis en interne et sont mis en œuvre par les collaborateurs du service central des urgences de manière adaptée à chaque patient. Il s'agit notamment de la communication chez les patients dont la capacité de communication est très limitée ou nulle (démence avancée ou barrière linguistique), de l'exercice d'une procuration pour les questions de santé et des rares cas de situations propres au patient qui nécessitent l'assistance d'un membre de la famille. Il est impératif de suivre les instructions du personnel du service central des urgences. Si les instructions du personnel ne sont pas respectées, celui-ci peut, en fonction du danger potentiel pour les patients, les collaborateurs ou d'autres accompagnants, ou en cas de perturbations graves de l'établissement, faire usage du droit de domicile à l'égard de ces personnes. Lors de l'application du droit de domicile, le personnel est soutenu, si nécessaire, par le service de sécurité présent, le service d'ordre de la ville de Worms ou la police.

Accès pour les patients et leurs proches avec interdiction d'accès existante

Les patients pour lesquels une interdiction d'accès à la clinique a déjà été prononcée par le passé et qui est toujours en vigueur actuellement ne sont tolérés dans les locaux de la ZNA (*Zentrale Notaufnahme* : service central des urgences) que dans le cadre d'un danger sanitaire aigu. Dès que ce danger est considéré comme écarté, ces patients peuvent être invités par le personnel à quitter l'établissement. Cette décision incombe au médecin traitant. Les proches faisant l'objet d'une interdiction d'accès peuvent être invités à quitter l'hôpital à tout moment, à condition que cela ne mette pas le patient en danger de manière significative. Ces proches doivent avoir la possibilité de fournir des informations urgentes au personnel soignant ou de laisser un contact téléphonique.

Patients qui perturbent le fonctionnement

Les patients qui perturbent le fonctionnement de l'établissement par un comportement agressif au sens de voies de fait, d'écarts verbaux ou d'une non-compliance marquée et qui mettent ainsi indirectement ou même directement en danger d'autres patients, leurs proches ou le personnel hospitalier, peuvent être expulsés de l'établissement dès qu'il n'y a plus de danger aigu pour la santé, à l'instar des patients déjà interdits de séjour. Ici aussi, la décision est prise sous la responsabilité du médecin traitant.

Bearbeiter: Nina Michel Freigeber: Thomas Waldhofer	Gültigkeit 10.07.2024 – 10.07.2027	Seite 2 von 2
--	---------------------------------------	---------------