

Temps d'attente trop long?

Au service des urgences, le nombre de patients venant consulter n'est pas prévisible, les cas les plus graves doivent être traités en priorité.

Certains examens peuvent également prendre du temps (p. ex. analyses sanguines, examens radiologiques, etc.).

Les proches qui attendent le patient pris en charge dans la zone de traitement perçoivent souvent le temps d'attente comme trop long et pénible.

Si vous souhaitez obtenir des explications, nous vous renseignerons dans la mesure du possible.

Des distributeurs de boissons et de snacks sont à votre disposition devant l'accueil des urgences. Le café Spettacolo et un magasin presse sont situés dans le hall d'accueil principal.

Votre avis nous intéresse

Toujours soucieux de vous assurer la meilleure prise en charge possible, nous vous invitons à nous faire part de votre expérience et nous donner votre avis à l'adresse :

avis.urgences@hopitauxschuman.lu

Vos propositions et remarques nous aideront ainsi à améliorer nos services et à mettre en avant nos éventuelles faiblesses.

Merci de votre aimable collaboration.



9, rue Edward Steichen
L-2540 Luxembourg
T +352 24 68-1
F +352 24 68 2009

RENSEIGNEMENTS UTILES

Réception Hôpital Kirchberg
T +352 24 68-1

Service des Urgences
T +352 24 68-5500 (secrétariat)
T +352 24 68-5505 (infirmière)
F +352 24 68-5504

Secrétariat des Urgentistes
T +352 24 68-5560

Urgences nationales
T 112

SITES UTILES

Si vous avez des questions d'ordre administratif ou sur la facturation, vous pouvez vous adresser à notre personnel administratif à l'accueil des urgences ou encore visiter les sites suivants:

- www.cns.lu
- www.hkb.lu

www.hopitauxschuman.lu



**Bienvenue au Service
des urgences**

www.hkb.lu



www.facebook.com/lapagedespatients
www.acteurdesante.com



Heures d'ouverture

Le Service des Urgences est ouvert de 7h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

Selon le plan de garde national, le service est à la disposition de tous les patients qui se présentent en ambulatoire ou sont amenés en ambulance/SAMU à partir de 7h00 du matin jusqu'au lendemain 7h00 (garde de 24h).

Accueil

Dès votre arrivée, veuillez vous présenter à l'accueil du Service des Urgences. Vous serez invité(e) à prendre un ticket et une personne de l'équipe administrative ou soignante vous appellera dès que possible.

Enregistrement / Triage

Merci de prendre place devant les salles de triage et de préparer votre carte de Sécurité Sociale et votre carte d'identité. Si vous n'avez pas de caisse de maladie au Luxembourg, la secrétaire vous donnera un formulaire à remplir.

Quand votre numéro sera appelé, vous serez accueilli(e) par un membre du personnel administratif et/ou soignant dans la zone de triage.

La secrétaire procédera à votre inscription.

Un soignant procédera à une première évaluation de votre état de santé par un interrogatoire spécifique et il contrôlera vos signes vitaux.



En sortant de la zone de triage et en fonction de l'évaluation de votre état de santé et de l'urgence, vous serez soit installé(e) dans une salle de traitement soit orienté(e) dans la salle d'attente.

Dès votre prise en charge, Un **bracelet d'identification** reprenant votre identité complète vous est attribué et posé au poignet. Nous vous demandons de vérifier la bonne orthographe et l'exactitude de votre nom, prénom et date de naissance. Merci de le garder pendant votre présence à l'hôpital pour éviter tout problème d'identité.



Pour votre sécurité, avant chaque acte de soins, le personnel soignant impliqué dans votre prise en charge vous demandera de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance) et contrôlera l'exactitude des données se trouvant sur le bracelet.

Salle d'attente

Nous vous demandons de bien vouloir patienter en salle d'attente jusqu'à ce qu'une infirmière vienne vous chercher (vous serez appelé(e) par votre nom, nom de jeune fille pour les femmes).

Etant donné que nous devons traiter les cas les plus graves en priorité, il peut arriver qu'un patient qui est arrivé en salle d'attente après vous, soit appelé avant vous.

Si votre état de santé se dégrade pendant le temps d'attente ou que vous avez des questions importantes, veuillez vous adresser au personnel de l'accueil ou au personnel soignant.

Pour bien comprendre votre prise en charge dans le service des urgences, nous vous invitons à regarder le film d'information qui est projeté sur l'écran dans la salle d'attente.

Salle de traitement

Dans la salle de traitement, vous serez pris(e) en charge par le médecin urgentiste et par le personnel soignant. Les proches du patient ne sont généralement pas autorisés à l'accompagner dans la salle de traitement.

Cependant, s'il s'agit d'une personne désorientée ou dans les cas de difficultés linguistiques, il est souhaitable qu'un membre de la famille accompagne le patient.

Informations que vous devez communiquer lors de votre prise charge

- Documents relatifs à vos antécédents médicaux
- Antécédents médicaux
- Opérations subies ou maladies chroniques
- Médicaments pris ou prescrits
- Allergies connues

Ne vous faites aucun souci : au cas où vous auriez oublié de communiquer au personnel infirmier des informations importantes, vous pourrez en faire part au médecin dans la zone de traitement.

Vous êtes invités à vous informer auprès du personnel soignant si la consommation des boissons ou de nourriture est permise avant le traitement médical.