

VOTRE PRISE EN CHARGE AU SERVICE DES URGENCES PÉDIATRIQUES



Hôpitaux
Universitaires
Genève

Evaluation

L'équipe du Service d'accueil et d'urgences pédiatriques (SAUP) vous accueille et s'engage à vous offrir des soins de qualité et à rendre votre attente acceptable.

Comment débute la prise en charge de votre enfant ?

Lorsque vous vous présentez aux urgences pédiatriques avec votre enfant, de vous-même ou en ambulance, l'accueil est assuré par un-e infirmier-e spécialisé-e. Ce/cette professionnel-le de la santé est à votre écoute. En collaboration avec un-e médecin chef-fe de clinique, il/elle détermine la sévérité du problème médical de votre enfant sur la base du recueil de ses plaintes et d'éléments tels que sa température, sa respiration, son pouls, sa douleur, etc.

Cette première évaluation rapide est essentielle, car elle permet d'attribuer à la situation de votre enfant un degré d'urgence allant de 1 à 5. Ce degré d'urgence indique la rapidité de la prise en charge médicale.



Prise en charge

Quelles sont les étapes avant de voir un-e médecin ?

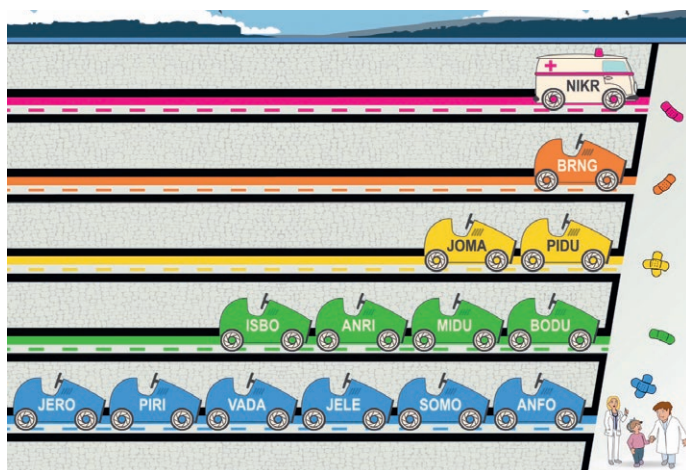
Une prise en charge médicale immédiate est assurée pour toutes les urgences vitales (degré 1). Dans les autres situations, vous êtes orienté-e en salle d'attente. Un traitement contre la fièvre ou la douleur peut être administré directement par l'infirmier-e après l'évaluation initiale.

Dès qu'une chambre est libre, l'infirmier-e vous installe et votre enfant est examiné-e par un-e médecin dès qu'il/elle est disponible. Durant l'attente, un-e soignant-e réévalue régulièrement son état. Si vous notez des signes de détérioration, il est important de les signaler rapidement au personnel soignant.

Est-il possible de connaître les délais d'attente ?

A tout moment, le personnel peut vous donner une estimation du délai d'attente. Néanmoins, celui-ci reste approximatif, sachant que certain-e-s patient-e-s arrivé-e-s après vous vont nécessiter des soins plus urgents mobilisant plusieurs soignant-e-s simultanément. Toutefois, le Service des urgences s'efforce d'optimiser votre temps d'attente.

Un écran vous informe en temps réel de la position de votre enfant dans la file d'attente en fonction de son degré d'urgence. Suivez l'évolution de la voiture avec ses initiales.



Degrés d'urgence

Quel délai pour la prise en charge ?

Degré d'urgence	Délai de prise en charge recommandé
Degré 1 : réanimation Exemple : noyade	Sans délai
Degré 2 : très urgent Exemple : crise d'asthme sévère	15 minutes
Degré 3 : urgent Exemple : fracture déplacée de l'avant-bras	30 minutes
Degré 4 : semi-urgent Exemple : plaie du menton	60 minutes
Degré 5 : non urgent Exemple : varicelle	120 minutes

Un SMS vous informe

Un système de rappel par SMS existe en cas de surcharge du service et donc d'une longue attente. Il vous donne la liberté de quitter momentanément le Service des urgences si le problème de santé de votre enfant le permet, tout en gardant votre place dans la file d'attente. Un SMS vous est envoyé 20 minutes avant la prise en charge estimée de votre enfant et vous invite à revenir au SAUP pour la consultation.

Pourquoi la prise en charge de votre enfant peut parfois être longue ?

Une fois que votre enfant est installé-e et vu-e par le/la médecin, vous pouvez dans certains cas être amené-e à attendre des résultats d'examens ou la venue d'un-e spécialiste qui n'est pas immédiatement disponible. Dans d'autres cas, le/la médecin aura besoin de surveiller l'évolution de l'état de santé de votre enfant, ce qui peut nécessiter plusieurs heures.

Des livres et des jeux sont à disposition, n'hésitez pas à les demander à un-e infirmier-e.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser au personnel soignant.

Après la prise en charge



INFO

Facturation

Dans le cas où vous choisissez de quitter l'hôpital avant d'avoir vu un-e médecin, l'évaluation réalisée par l'infirmier-e à l'admission de votre enfant est facturée. Cette prestation est prise en charge par l'assurance de base.

Que se passe-t-il lorsque l'examen et le bilan sont terminés ?

Trois possibilités se présentent :

- ▶ Vous retournez à votre domicile et le/la médecin des urgences rédige immédiatement un rapport médical envoyé directement à votre pédiatre par email sécurisé.
- ▶ La situation de votre enfant nécessite une surveillance allant jusqu'à 24 heures avant de décider d'une hospitalisation ou d'un retour à domicile : vous êtes alors installé-e dans l'unité d'observation.
- ▶ Votre enfant doit être hospitalisé-e. Dans ce cas, le rôle du service est de lui trouver le lieu le plus adapté à sa situation. Selon l'occupation des services hospitaliers, un délai d'attente est parfois nécessaire avant qu'un lit soit disponible. Entre-temps, votre enfant reste dans la chambre d'examen ou est installé-e dans l'unité d'observation.

Avant de quitter le Service des urgences, n'hésitez pas à poser au médecin toutes les questions qui vous préoccupent en vue du retour à domicile et à demander les divers certificats dont vous pourriez avoir besoin (école, sport, travail). Une fois rentré-e à domicile, nous restons à votre disposition si besoin au ☎ 022 372 45 55.

Informations complémentaires

Le Service des urgences pédiatriques, c'est notamment :

- ▶ un volume d'activité de 60 à 110 patients par jour (25000 par an)
- ▶ environ 70 professionnel-le-s de la santé spécialisé-e-s dans la prise en charge des urgences pédiatriques, 12 agent-e-s administratif-ive-s, regroupé-e-s en équipes qui se relaient 24h/24 et 7j/7
- ▶ un plateau technique (radiologie, laboratoire, bloc opératoire) disponible 24h/24
- ▶ des médecins consultant-e-s et spécialistes de garde disponibles 24h/24.

Informations pratiques

Urgences vitales


 144

Service d'accueil et d'urgences pédiatriques

Pr Alain Gervaix, médecin-chef de service
Laurence Gillon, infirmière responsable d'unité
Avenue de la Roseraie 47, 1205 Genève

 022 372 45 55 (24h/24)

 www.hug-ge.ch/accueil-et-urgences-pediatriques

 www.monenfantestmalade.ch

Hôpital des enfants

Rue Willy-Donzé 6, 1205 Genève

 022 372 40 00

Gardes de pédiatrie Genève

Centre médico-chirurgical des Eaux-Vives

(18h-22h la semaine, 8h-22h les week-ends et jours fériés)


Rue du Nant 4, 1207 Genève

 022 736 06 11

Clinique des Grangettes

(7h-23h la semaine, 8h-23h week-ends et jours fériés)

Chemin des Grangettes 7, 1224 Chêne-Bougeries

 022 305 01 11

Groupe médical du Petit-Lancy

(18h-22h la semaine, 8h-22h week-ends et jours fériés)

Avenue du Petit-Lancy 29, 1213 Petit-Lancy

 022 879 57 01

Hôpital de la Tour

(24h/24)

Avenue Jacob-Daniel-Maillard 3, 1217 Meyrin

 022 719 61 00

Cette brochure a été réalisée par le Service d'accueil et d'urgences pédiatriques en collaboration avec la Direction de la communication.