

Dossier de presse

Inauguration des nouvelles Urgences



15 janvier 2014



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

Un hôpital
pour la Vie

Les Cliniques universitaires Saint-Luc inaugurent leur nouveau Service d'urgences : une nouvelle approche de la prise en charge des patients

Ce 15 janvier 2014, les Cliniques universitaires Saint-Luc (UCL Bruxelles) inaugurent leur nouveau Service d'urgences. Une nouvelle construction de 3000 m² ? Pas seulement ! Dans ces locaux apaisants et lumineux, une nouvelle approche de la prise en charge des patients et de leurs proches est développée, notamment par le concept de « marche en avant » du patient.

“Les Urgences ont été conçues en 1976 pour accueillir 16.000 patients or nous accueillons actuellement 65.000 personnes par an aux Urgences, indique le Pr Frédéric Thys, chef du Service des urgences et Directeur médical adjoint de l'hôpital. Les prévisions parlent de 70.000 admissions annuelles en 2020. La configuration de nos locaux était devenue obsolète ; nous n'étions plus en mesure d'accueillir nos patients dans des conditions optimales.” Inconfort, promiscuité et temps d'attente très longs, faute de locaux permettant une prise en charge rapide, étaient donc le lot des patients aux Urgences les jours de grande affluence.

Confort, bien-être et humanisation des soins

Les locaux des Urgences devaient donc être agrandis et modernisés. Un groupe de pilotage composé de médecins, d'infirmier(ère)s, de membres du Département technique et du bureau d'architectes « Espace Architectes » planchent sur ce dossier depuis 2007. *“Le fil conducteur de tout le processus de réflexion fut la volonté de placer le patient au centre de notre démarche : confort, bien-être et humanisation des soins formeront la colonne vertébrale du nouveau Service.”*

Des concepts très novateurs sous-tendent toute l'architecture des nouvelles Urgences¹. Les responsables des Urgences de Saint-Luc se sont inspirés des meilleures pratiques observées en Suisse, en France et en Allemagne, notamment.

Les 15 millions d'euros qu'ont coûtés les travaux sont financés à 90% par le budget des moyens financiers (BMF) des Cliniques sur une durée de trente-trois ans ; les 10% restants sont pris en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Des Urgences hautes en couleurs

La lumière est un des éléments principaux que les responsables ont voulu intégrer aux Urgences. Tout le bâtiment est entouré de baies vitrées, chaque chambre possède une fenêtre et de nombreux puits de lumière permettant de laisser entrer la lumière du jour. Tout est mis en place pour créer une atmosphère sereine : les espaces ouverts sur l'extérieur et les lumières apaisantes ont été privilégiés.

Pour le choix des couleurs et l'ambiance de chaque zone des nouvelles Urgences, les Cliniques universitaires Saint-Luc ont fait appel aux services d'Ingrid Lange, architecte d'intérieure spécialiste des harmonies et de la signification des couleurs. Son approche est de créer une harmonie en adéquation avec l'espace et la demande des occupants des différents lieux, favorisant tantôt une palette chaude qui va dynamiser et donner une ambiance d'accueil, de cocon ; tantôt une palette froide qui va pousser à l'introversion, au calme. La couleur verte, très présente, va apporter l'équilibre, et suivant sa nuance claire ou foncée, induire le mouvement ou le recentrage.

Les premiers patients seront accueillis dans le nouveau service le 6 février prochain.

¹ Lire à ce sujet l'annexe « Des concepts très novateurs »



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

Un hôpital
pour la Vie

Des concepts très novateurs

Des concepts très novateurs sous-tendent toute l'architecture des nouvelles Urgences. Les responsables des Urgences de Saint-Luc se sont inspirés des meilleures pratiques observées entre autres en Suisse, en France et en Allemagne.

La marche en avant du patient

- Le patient doit constamment percevoir qu'il est pris en charge. **Il faut éviter que celui-ci ne doive retourner vers la salle d'attente entre chaque soin. Cela entretient, à tort, l'idée qu'il ne se passe plus rien, qu'il est oublié.** Pour cela, des salles d'attente intermédiaires sont installées au sein du circuit des patients ambulants.
- Que ce soit à partir du secteur des patients ambulants, de la salle des plâtres, du secteur des patients couchés ou des chambres d'observation, tous les patients prennent un chemin différent pour sortir. Ceci est le meilleur moyen de leur faire comprendre que cette urgence est soignée et qu'il peut repartir sans devoir revenir sur ses pas par les zones qu'il a déjà parcourues.

La polyvalence

Dans les secteurs « patients ambulants » et « patients couchés », toutes les chambres de soins sont polyvalentes. **Il n'y a plus de distinction entre les secteurs de traumatologie et les autres.**

Quatre circuits et six secteurs

- Les enfants sont pris en charge dans un secteur distinct des adultes.
- Un secteur spécifique a été créé pour les urgences psychiatriques, qui distingue également les enfants et les adultes.
- Le patient sera pris en charge soit dans un circuit ambulants (s'il peut se tenir debout), soit dans un circuit couché. Jusqu'à présent, ces patients étaient pris en charge sans distinction nette des parcours.
- Chaque secteur bénéficie de salles d'attente et de locaux différenciés. L'existence de ces quatre secteurs distincts nécessitera une bonne orientation du patient dès son arrivée aux Urgences. Une infirmière (ou infirmier) – avec un médecin en support – verra tous les patients à leur arrivée et les dirigera vers les circuits adéquats. Certains seront orientés vers la Consultation de Médecine générale d'Urgence (CMGU) localisée à proximité des Urgences ; une fructueuse collaboration avec les médecins généralistes de la région.
- Les patients très instables sur le plan vital seront accueillis dans le secteur réanimation, situé au centre du service. Ils y arriveront généralement en ambulances par une entrée propre.
- L'unité d'observation représente le sixième secteur. Les patients qui y arriveront auront été admis dans un des autres secteurs du Service. Leur état de santé aura justifié une surveillance d'une nuit avant un retour à domicile pour certains, une hospitalisation prolongée pour d'autres.

Confort et bien-être

- Tout est conçu pour créer une atmosphère sereine.
- L'architecture privilégie les espaces ouverts et les lumières apaisantes.
- Les proches des patients seront les bienvenus dans le Service grâce à un système de double entrée dans les chambres : une pour le personnel soignant, une autre pour les proches. Ces derniers arriveront dans ces chambres via le couloir périphérique du service et ne devront plus traverser l'espace de travail des soignants.
- Les nouvelles Urgences disposent également d'un espace rencontre. Situé à l'écart du service, cet espace donne au personnel la possibilité de parler avec les proches en toute discrétion, et en dehors du tumulte d'un hôpital en activité, notamment lorsqu'il s'agit d'annoncer une mauvaise nouvelle. Cette salle est uniquement accessible via le long couloir périphérique qui contourne tout le bâtiment des urgences. De cette manière, les familles peuvent quitter cette salle sans repasser à travers tout le bâtiment.

Une configuration idéale pour les plans d'urgence

- Les catastrophes sont heureusement rares, mais lorsqu'elles se produisent, les hôpitaux se trouvent en première ligne et doivent pouvoir offrir des soins d'urgence à un grand nombre de personnes. Les locaux permettant l'hospitalisation provisoire des patients – zone d'observation ou de premiers soins avant une hospitalisation éventuelle ou, à l'inverse, un retour à domicile – sont proches de la zone des patients couchés. Cela permet de gérer plus facilement un flux important de patients entrants.
- En cas de grande affluence, lors de catastrophe par exemple, toutes les chambres situées autour de l'Atrium central peuvent également servir d'appoint pour étendre la capacité du secteur réanimation et celui d'observation.

Un espace partagé

- L'exploitation d'un Service d'urgences requiert bien entendu une importante gestion administrative. Plus personne ne disposera d'un bureau privé. Médecins, infirmiers, secrétaires : comme dans de plus en plus d'entreprises, tout le monde partagera le même espace de travail et disposera d'un casier individuel mobile où ranger ses affaires personnelles.

Les Urgences en chiffres

64.700

C'est le nombre de patients que le Service des urgences de Saint-Luc accueille chaque année (ce qui équivaut à 178 patients par jour). Parmi eux :

- **14.500** enfants sont reçus chaque année.
- **13%** des patients vus aux Urgences ont généré une hospitalisation, principalement en médecine interne générale quand il s'agit d'adultes.

3479 m²

Il s'agit de la superficie du nouveau service des Urgences, c'est-à-dire quasiment le double de la surface actuelle.

Les Nouvelles urgences, c'est aussi...

- **175** locaux
- **7800 m²** de peintures
- **5700 m²** de cloisons
- **231** portes intérieures
- **115 km** de câbles électriques
- **13,6 km** mètres de tuyauteries
- Air conditionné : groupes de ventilation de **40.000 m³/heure**
- Gaines de ventilation : **3220 m²** de gaines rectangulaires et **2943 mètres** de gaines rondes

107

C'est le nombre d'équivalents temps plein (ETP) qui forment le personnel des Urgences. Les métiers représentés sont :

Médecins (permanents et en formation)	Personnel d'entretien
Infirmiers	Technologues
Aides-soignants	Gestionnaire de garage
Aides-infirmiers administratifs	Médiateur
Employés administratifs	Assistants sociaux
Logisticiens	Psychologues

Le saviez-vous ?

- Quelle que soit la pathologie traitée, le séjour des patients admis dans le Service des urgences est limité à quelques heures. Le patient peut rester 24 heures maximum au sein du Service, en unité d'observation pour une surveillance médicale ou en attente des résultats d'un examen.
- Les patients nécessitant un suivi plus long sont orientés vers un service d'hospitalisation qui prendra le relais des soins. Les cas les plus sévères sont dirigés vers les Soins intensifs.
- L'inscription est réalisée par l'aide-infirmière administrative. L'infirmière d'accueil et d'orientation évalue ensuite l'état de santé et détermine les priorités de prise en charge.
- La gravité de la situation médicale dicte l'ordre de passage : l'ordre de priorité est déterminé par une infirmière qui évalue la gravité de la situation dès leur arrivée. Les personnes ne nécessitant pas une prise en charge immédiate sont informées du temps d'attente estimé. La douleur est d'emblée prise en compte et soulagée.
- En fonction de la plainte et après évaluation par l'infirmière d'accueil et d'orientation, certains patients sont orientés vers le Centre de Médecine générale d'Urgence (CMGU).

AVENUE HIPPOCRATE

94
95
96
97
98
99
00
01
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
68
67
66
65
64
63
62
61
60
59
58
57
56
55
54
53
52
51
50
49
48

Radiologie

Couloir accompagnants

Secteur patients couchés

Secteur ambulatoire

Boxes IAO

Réanimation

Unité d'observation

Accueil

Psychiatrie

Pédiatrie

Garages Ambulances

Pont d'accès Ambulances

P

VIM