

## PLUS DE CONFORT AUX URGENCES



PRENDRE SOIN  
AUTREMENT

Améliorer l'accueil & le confort de nos patients  
et faciliter la communication avec leurs proches.



**MERCI À L'UN DE NOS MÉCÈNES !  
GRÂCE À LUI, CE PROJET VA POUVOIR ÊTRE RÉALISÉ.**

### CONTEXTE

Que ce soit pour un petit tracas ou un problème de santé grave, **venir aux urgences est une expérience stressante et angoissante.**

7 jours sur 7 et 24h/24, les professionnels des urgences du CHUGA garantissent des soins de qualité à tous les habitants de l'agglomération grenobloise et de l'arc alpin.

Quand on se rend aux urgences, on veut être pris en charge rapidement, recevoir des soins de qualité mais aussi être accompagné et rassuré. On souhaite aussi que nos proches soient tenus informés régulièrement car eux aussi sont inquiets et stressés.

**Bien soigner, c'est aussi améliorer l'accueil, le confort et l'information des patients et de leurs proches.**

*"Je tenais à exprimer ma gratitude à tout le personnel pour la célérité de ma prise en charge, la qualité des soins dispensés et l'extrême humanité dont j'ai été le bénéficiaire."*

Extrait d'une lettre de remerciements d'un patient.

Les urgences adultes du CHUGA c'est :

- plus de 160 nouveaux patients soignés chaque jour
- 180 professionnels expérimentés
- une grande diversité de pathologies prises en charge : depuis la traumatologie jusqu'à l'urgence médicale, en passant par l'urgence psychiatrique ou sociale
- Des filières de soins éprouvés pour les cas les plus complexes : accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, bronchite chronique, chirurgie de la main ...

**Des soins innovants et de qualité.**

En 2017 et 2018, les urgences du CHUGA ont participé à une étude scientifique qui a permis d'améliorer considérablement la qualité des soins.

Ce résultat a été salué par la communauté scientifique internationale.

## SITUATION AU CHUGA

Nos équipes aux urgences sont animées par les valeurs du service public, l'écoute, l'empathie et la recherche de l'excellence médicale.

Nous voulions offrir un environnement de qualité et une expérience la plus sereine possible à nos patients et à leurs proches, confrontés à un événement souvent brutal et inattendu.

Pour réaliser cette ambition, nous devons modifier certains aspects architecturaux des urgences : salles d'attente trop impersonnelles, chambres sans fenêtre favorisant l'anxiété et la désorientation, notamment des patients âgés ...

Par ailleurs, la rupture de communication et d'information est une source majeure de stress. Nos patients doivent pouvoir rester en contact avec leurs proches. Pour cela nous voulions améliorer les outils de communication (Wifi, chargeurs de portables) proposés aux patients et aux accompagnants accueillis aux urgences du CHUGA.

*“Les urgences sont la porte d'entrée de l'hôpital. Nous soignons chaque année 100 000 patients (adultes et enfants). Notre ambition : accueillir au mieux chaque patient et accompagner ses proches.”*

**Dr Carole PAQUIER**  
Chef de service

## SOLUTION

### Améliorer l'accueil et le confort des patients et de leurs proches avec des solutions simples et concrètes

- Permettre aux patients de garder le rythme jour/nuit grâce à des fenêtres virtuelles installées dans des chambres aveugles.
- Patienter dans de meilleures conditions en permettant à tous d'accéder au WIFI gratuit.
- Garder le contact avec ses proches en rechargeant la batterie de son téléphone portable de manière ludique.
- Recevoir les familles dans un espace accueillant et occuper les enfants grâce à des jeux muraux.

#### Le saviez-vous ?

Les urgences adultes du CHUGA ont été l'un des premiers services en France à s'organiser en circuits patients avec une filière rapide ambulatoire.

Plusieurs fois par an, des urgentistes français et étranger visitent ce service pour s'inspirer de ce modèle.

Les urgences du CHUGA accueillent ainsi régulièrement des médecins chinois en stage d'observation.

## CE PROJET EST FINANCÉ PAR L'UN DE NOS MÉCÈNES



Aménagement de chambres aveugles grâce à l'installation de fenêtres virtuelles



Aménagement de l'espace accueil (mobilier pour enfant, jeux muraux,)



Amélioration des outils de communication (stations de recharge de portables)