

VOTRE COLLABORATION, ÉLÉMENT INDISPENSABLE DANS VOTRE PRISE EN CHARGE



Un passage aux urgences n'est jamais agréable. Nous comprenons les émotions d'angoisse et de stress qui sont liées à votre situation et **nous ferons le maximum pour vous rassurer.**



Pour garantir un climat propice à **une prise en charge efficace**, il est important de respecter non seulement le personnel soignant, mais aussi les autres patients.



Le respect du matériel et de l'infrastructure est également important pour le bien de tous.



Découvrez en direct le relevé de l'attente aux Urgences sur notre application mobile, MyHAP, disponible gratuitement sur l'App Store ou le Google Play ! D'autres fonctionnalités sont aussi disponibles...

INFOS PRATIQUES



Hôpital de Mons, site Kennedy

Boulevard Kennedy, 2
7000 Mons



Service des urgences

065 41 44 44

Numéro d'appel d'urgence en Europe

112



www.helora.be



Facebook
CHU Helora - Mons & Warquignies

SU-DOC-196 - V1 - Mai 2025

HELORA

HÔPITAL DE MONS

SITE KENNEDY

MODE D'EMPLOI URGENCES



Dès votre arrivée aux urgences, le personnel mettra tout en oeuvre pour assurer votre prise en charge le plus rapidement possible. Afin de nous permettre de vous aider au mieux, voici quelques étapes à suivre.

ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE

 **Présentez-vous à l'agent d'accueil** qui vous inscrira et prendra connaissance de votre situation.

 **L'ordre de prise en charge** est déterminé par le degré d'urgence des situations, évalué par notre équipe de professionnels. La prise en charge d'urgence vitale peut augmenter les délais d'attente.

 Les enfants bénéficient d'une prise en charge spécifique au sein de locaux situés au dessus des urgences, sur l'esplanade du site Kennedy.

EXAMENS MÉDICAUX

 En fonction de votre situation, des examens médicaux seront pratiqués par nos équipes. Il est nécessaire de faire preuve de patience pour que vous puissiez être reçus dans les meilleures conditions.

ACCOMPAGNEMENT

1 À l'entrée d'un patient au sein du service, la présence d'un **accompagnateur** ne sera autorisée qu'**après** la réalisation des examens médicaux.

DÉLAI D'ATTENTE

L **Le délai d'attente vous semble anormalement long ?**
Adressez-vous à l'agent d'accueil qui s'informerera auprès du personnel soignant.

PARKING GRATUIT

P Vous êtes arrivés par le dépose-minute et avez ensuite garé votre véhicule dans notre parking ? **Validez votre ticket auprès de l'agent d'accueil : c'est gratuit !**

 Les accompagnateurs peuvent revenir au dépose-minute à la fin des soins pour reprendre le patient.

HOSPITALISATION

 Si une hospitalisation s'impose, confiez **vos objets de valeur** (argent, téléphone, bijoux, etc.) à votre accompagnateur. **Ne gardez que le strict nécessaire.**
 L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

PRÉSERVER VOTRE BIEN-ÊTRE

 Afin de préserver le confort et la sécurité de chacun, la consommation de tabac, d'alcool ainsi que de substances illicites est interdite dans l'établissement.

 Ne prenez aucun **médicament** sans avoir demandé l'avis de notre personnel soignant.

 Pour le bien-être de chacun, il est important de **parler à voix basse.**

BOISSONS

 **Des distributeurs de boissons** sont à votre disposition. Pensez à demander au personnel soignant si vous pouvez boire ou manger avant vos examens et vos soins.