



Accord de collaboration  
entre le Ministero della Salute et l'Agenas

## **Campagne d'information "L'usage approprié des services d'urgences"**

### **Les contenus informatifs**



L'accès à l'information favorise une plus grande capacité du citoyen dans la gestion des ressources/services, dans la prise de décision et dans la résolution des problèmes : c'est un des éléments indispensables pour promouvoir une participation responsable de la population à la gestion du système sanitaire. Des citoyens plus informés sont des citoyens plus conscients et compétents pour reconnaître leur besoin d'assistance et identifier en fonction de celui-ci quelle est la structure la plus appropriée pour y répondre. Promouvoir la connaissance des services sanitaires disponibles, leurs modalités d'accès et leur bonne utilisation signifie, par conséquent, travailler pour encourager la responsabilisation du citoyen.

C'est de ces prémisses qu'est né le projet de la Campagne d'information nationale "Le bon usage des services d'urgences", lancé en février 2010 par le Ministère de la Santé avec la collaboration de l'Agenas – l'Agence nationale pour les services sanitaires régionaux, qui aura une durée totale de deux ans.

Cette campagne d'information s'adresse à toute la population, avec une attention particulière aux jeunes et aux citoyens étrangers, et se fixe l'objectif de promouvoir l'information sur les différents services qui sont disponibles en cas d'urgences, la façon d'accéder à chacun d'entre eux et celui qu'il convient de contacter selon les nécessités, dans la conviction qu'une bonne information sur les possibilités d'assistance permet aux citoyens de choisir les services qui correspondent le mieux à leurs besoins, en contribuant ainsi à améliorer leur efficacité.

Ce projet se développe en accord avec les principes de la responsabilisation, suivant une méthodologie qui est basée sur l'intersectorialité et sur l'implication active de toutes les parties intéressées, les Associations de défense et de représentation des citoyens, les Régions concernées, les Institutions et les Sociétés Scientifiques.

La campagne prévoit la diffusion d'une série de contenus de base, communs au niveau national, sur l'utilisation des services d'urgences, organisés en six fiches différentes qui sont présentées dans les pages suivantes :

1. Qu'est-ce que le numéro 1-1-8 ?
2. Appeler le numéro 1-1-8
3. En attendant les secours
4. Le service des urgences
5. L'accès au service des urgences
6. Le service de continuité d'assistance (ancienne garde médicale)

Cette base d'information, qui a été élaborée en accord avec la littérature et les expériences qui ont été acquises dans le secteur de référence, a été partagée au niveau national par les Régions, par les Provinces Autonomes et par les Ordres, les Sociétés Scientifiques et les Associations Professionnelles de secteur, et pourra être adaptée à la cible et au contexte de diffusion spécifiques.

**Campagne d'information**  
**"Le bon usage des services d'urgences"**  
**Les contenus informatifs communs au niveau national**

Le Ministère de la Santé et l'Agénas – l'Agence nationale pour les services sanitaires régionaux, avec la collaboration des Régions et des Provinces Autonomes de Trente et Bolzano, ont entamé la réalisation d'une campagne d'information nationale sur l'utilisation appropriée des services d'urgences et du service de continuité d'assistance.

La campagne a comme fin d'informer et de sensibiliser toute la population, avec une attention particulière aux jeunes et aux étrangers, sur l'utilisation appropriée des services, dans la conviction qu'un citoyen plus informé est un citoyen plus conscient pour reconnaître ses besoins de santé et identifier en fonction de ceux-ci quelle est la structure la plus appropriée pour y répondre.

La campagne nationale prévoit une base d'information qui a été définie en accord avec la littérature et les expériences internationales et nationales inhérentes aux campagnes d'information dans le secteur de la santé – et notamment les interventions qui sont orientées vers une bonne utilisation des services d'urgences.

Les pages suivantes présentent les contenus spécifiques de la base d'information qui a été partagée au niveau national par toutes les Régions et par des Ordres et des Collèges, des Sociétés scientifiques et des Associations professionnelles de secteur.

## QU'EST-CE QUE LE NUMÉRO 1-1-8?

- 1-1-8 est le numéro d'appel téléphonique de référence, unique sur tout le territoire national, pour tous les cas de demandes de secours sanitaire dans une situation d'urgences\*.
- Le numéro 1-1-8 met le citoyen en contact avec une *Centrale Opérationnelle* qui reçoit les appels, évalue la gravité de la situation et, si nécessaire, envoie du personnel et des moyens de secours appropriés pour les situations de besoin spécifiques. La centrale coordonnera le secours depuis le lieu de l'évènement jusqu'à l'hôpital le plus indiqué.
- 1-1-8 est un numéro d'appel gratuit et est actif sur tout le territoire national, **24 heures sur 24**.
- le numéro 1-1-8 peut être appelé depuis n'importe quel téléphone, fixe ou portable. Les portables sont habilités à effectuer des appels vers les numéros de secours (118, 112, 113, 115) même sans crédit de communication. Si l'appel a lieu depuis une cabine téléphonique, il n'est pas nécessaire d'utiliser un jeton ou une carte de téléphone.

\*

### Urgence majeure

1. Statistiquement peu fréquente
2. Concerne un ou plusieurs patients
3. Il existe un risque vital immédiat
4. Exige des interventions thérapeutiques et vitales immédiates ou dans les plus brefs délais possibles

### Urgence

1. Statistiquement plus fréquente
2. Concerne un ou plusieurs patients
3. Il n'existe pas de risque vital immédiat
4. Exige des interventions thérapeutiques à bref délai

## APPELER LE NUMÉRO 1-1-8

### Quand appeler le numéro 1-1-8?

On appellera le numéro 1-1-8 dans toutes les situations dans lesquelles il peut y avoir une menace pour la vie ou pour l'intégrité corporelle d'une personne comme dans le cas de :

- difficulté ou absence de respiration
- douleur à la poitrine
- perte de conscience prolongée (la personne ne parle pas et ne répond pas)
- traumatisme et blessures avec hémorragies évidentes
- accident (domestique, de la route, sportif, agricole, industriel)
- difficulté à parler ou difficulté/incapacité d'utiliser un membre ou les deux membres du même côté
- signes d'étouffement, d'empoisonnement, de noyade ou de brûlures.

### Comment appeler le numéro 1-1-8?

- Composer le numéro d'appel 1-1-8.
- Répondre calmement aux questions qui sont posées par l'opérateur et rester en ligne tant qu'on le demande.
- Donner son numéro de téléphone.
- Indiquer le lieu de l'évènement (commune, rue, numéro).
- Expliquer ce qui s'est passé (malaise, accident, etc.) et rapporter ce qu'on voit.
- Indiquer combien de personnes sont impliquées.
- Communiquer les conditions de la personne impliquée : *elle répond, elle respire, elle saigne, elle a mal ?*
- Communiquer des situations particulières : enfant en bas âge, femme enceinte, personne âgée, personne avec des maladies connues (cardiopathie, asthme, diabète, épilepsie, etc.).

### IMPORTANT

⇒ La conversation doit se dérouler avec une voix claire et tous les renseignements demandés par l'opérateur qui est chargé de les analyser doivent être donnés : ce n'est pas une perte de temps !!

⇒ A la fin de la conversation, vérifier de bien avoir raccroché.

⇒ Laisser libre la ligne qui a été utilisée pour appeler les secours : on pourrait être appelé à tout moment par la Centrale Opérationnelle pour des instructions ou des éclaircissements ultérieurs.

## EN ATTENDANT LES SECOURS

### Ce qu'il faut faire

- Suivre les dispositions qui ont été données au téléphone par le personnel du 1-1-8.
- Couvrir le patient et le protéger de l'environnement.
- Encourager et rassurer le patient.
- En cas d'accident, ne pas entraver l'arrivée des secours et signaler le danger aux passants.
- Défaire délicatement les vêtements serrés (ceinture, cravate) pour faciliter la respiration.

### Ce qu'il ne faut pas faire

- NE PAS se laisser gagner par la panique.
- NE PAS déplacer la personne traumatisée si ce n'est pas strictement nécessaire pour des situations de risque ambiant (gaz, incendie, risque d'écroulement imminent, etc.).
- NE PAS administrer des aliments ou des boissons.
- NE PAS faire prendre des médicaments.

## IMPORTANT

**NE JAMAIS occuper la ligne du numéro de téléphone qui a été utilisé pour appeler les secours : on pourrait être contacté à tout moment par la Centrale Opérationnelle pour des instructions ou des éclaircissements ultérieurs.**

## QUAND NE PAS APPELER LE NUMÉRO 1-1-8

- Pour toutes les situations qui ne sont pas urgentes.
- Pour demander des conseils médicaux spécialisés.
- Pour avoir des renseignements de nature socio-sanitaire: horaire des services, réservation de visites ou examens diagnostiques, pharmacies de service.

## **LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES (IL PRONTO SOCCORSO)**

### **Qu'est-ce que c'est?**

Le Service d'Accueil des Urgences hospitalières est la structure qui assure exclusivement le traitement des urgences, c'est-à-dire des conditions pathologiques, spontanées ou traumatiques, qui nécessitent des interventions diagnostiques et thérapeutiques immédiates.

### **Quand y aller?**

Il est bon d'utiliser le Service d'Accueil des Urgences pour des problèmes aigus urgents et qui ne peuvent pas être résolus par le médecin de famille, par le pédiatre ou par les médecins de la continuité d'assistance (ancienne garde médicale).

### **Quand ne pas y aller?**

Le Service d'Accueil des Urgences n'est pas la structure dans laquelle approfondir des aspects cliniques qui ne sont pas urgents ou qui sont chroniques.

Par conséquent, ne pas s'adresser au Service d'Accueil des Urgences:

- pour éviter des listes d'attente en cas de visites spécialisées qui ne sont pas urgentes
- pour obtenir des prescriptions et/ou des certificats
- pour obtenir des examens cliniques qui ne sont pas motivés par des situations urgentes
- pour éviter d'interpeller son médecin traitant
- pour obtenir des prestations qui pourraient être dispensées dans des services de dispensaire
- par commodité, par habitude, pour éviter de payer un ticket modérateur.

## **IMPORTANT**

Chaque visite inutile au Service d'Accueil des Urgences est un obstacle pour ceux qui ont une urgence.

Une bonne utilisation des structures sanitaires évite des désorganisations pour les structures elles-mêmes et pour les autres usagers.

Le bon fonctionnement du Service d'Accueil des Urgences dépend de chacun.

## L'ACCÈS AU SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES (IL PRONTO SOCCORSO)

### Comment y accède-t-on?

On accède au Service d'Accueil des Urgences directement ou avec une ambulance en appelant le numéro 1-1-8.

### Le Triage et les Codes de couleur : le feu quadricolore de la santé

- Quand le citoyen arrive au Service d'Accueil des Urgences, il reçoit une évaluation immédiate du niveau d'urgence de la part d'infirmiers spécifiquement formés. Les infirmiers attribuent un code de couleur qui établit la priorité d'accès aux soins en fonction de la gravité du cas et indépendamment de l'ordre d'arrivée à l'hôpital.

Cette méthode est appelée "Triage"

et a pour but d'éviter les attentes pour les cas urgents.

- Le Triage ne sert pas à réduire les temps d'attente mais plutôt à garantir que les patients extrêmement graves ne doivent pas attendre des minutes qui sont précieuses pour leur vie.



**Code rouge:** très critique, risque vital, priorité maximum, accès immédiat aux soins ;



**Code jaune:** moyennement critique, présence de risque évolutif, risque vital potentiel ; les prestations ne peuvent pas être différées ;



**Code vert:** peu critique, absence de risques évolutifs, les prestations peuvent être différées ;



**Code blanc:** non critique, patients non urgents.

### IMPORTANT

Au Service d'Accueil des Urgences, c'est le patient le plus grave qui a la priorité et pas celui qui arrive le premier.

Arriver au Service d'Accueil des Urgences avec le service d'aide médical d'urgence ne veut pas dire être visité plus rapidement.



## LE SERVICE DE CONTINUITÉ D'ASSISTANCE - ancienne Garde médicale (IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE – ex Guardia medica)

### Qu'est-ce que c'est?

- C'est le service qui, en absence du médecin de famille, garantit les soins médicaux de base pour des situations qui ont un caractère non différable, c'est-à-dire pour les problèmes sanitaires pour lesquels on ne peut pas attendre jusqu'à l'ouverture du cabinet de son médecin traitant ou du pédiatre de libre choix.
- Le service est actif la nuit ou les jours de fête et les veilles des jours de fête.
- Le médecin de continuité d'assistance peut:
  - effectuer des visites à domicile qui ne peuvent pas être différées
  - prescrire des médicaments indiqués pour des thérapies qui ne peuvent pas être différées, ou nécessaires à la continuation de la thérapie dont l'interruption pourrait aggraver les conditions de la personne.
  - délivrer des certificats de maladie en cas de stricte nécessité et pour une période maximum de trois jours
  - proposer l'hospitalisation.

### Comment y accède-t-on?

On y accède par un numéro d'appel dédié: on le peut être trouvé à la ASL - Azienda Sanitaria Locale (Agence de Santé Locale).

Le médecin de continuité d'assistance, sur la base de l'évaluation du besoin exprimé, peut répondre par un conseil téléphonique, par une visite dans un dispensaire (si possible) ou une visite à domicile.

Sur la base aussi de lignes directrices nationales et/ou régionales, le médecin a la responsabilité d'évaluer si la visite à domicile est nécessaire.

### Quand appeler

Pour des problèmes sanitaires qui sont apparus la nuit ou les jours de fête et les veilles des jours de fête, lorsque son médecin traitant n'est pas en service, et pour lesquels on ne peut pas attendre.

- Le service est actif :
  - la nuit : du lundi au dimanche, de 20h00 à 08h00
  - le jour : - les veilles des jours de fête, de 10h00 à 20h00
  - les jours de fête, de 08h00 à 20h00

### Quand ne pas appeler

Pour des problèmes d'urgences sanitaires (pour lesquels on contacte directement le Service d'urgences 1-1-8).

Pour la prescription d'examen et de visites spécialisées.