

**Thématique** : SANTE

**Auteurs** : Hélène CHADOEUF, Loup JUILLET, Nelly MORAIS et Nathalie VIALA

# AU SERVICE DES URGENCES EN FRANCE

---

**Public** : Infirmier(e)s – Équipe soignante

**Niveau CECR** : B1

**Durée** : 3-4 heures

# 1. ENRICHIR SES CONNAISSANCES : LES SERVICES D'URGENCE

## 1. Les services d'urgence

a) Le service des Urgences et les numéros à composer

Lisez le texte suivant et cochez la bonne réponse.

### Qu'est-ce que le service des Urgences ?

Comme son nom l'indique, le service des Urgences a été conçu pour les interventions médicales urgentes. Ce service est aussi bien disposé à se rendre rapidement sur le lieu d'un accident qu'à accueillir à l'hôpital des patients ayant subi un traumatisme quelconque.

En France, plusieurs corps de métiers interviennent en collaboration lorsqu'un accident se produit. Les pompiers, la police et les ambulanciers sont mobilisés conjointement pour porter secours à toute personne en danger. Des numéros de téléphone d'urgence sont disponibles 24h/24h pour les prévenir.

### Des numéros pour les Urgences

Pour joindre une ambulance, il suffit de composer le 15 sur son téléphone. Vous êtes alors mis en relation avec le Centre 15. Ce centre d'accueil téléphonique d'urgence dispose de deux services d'intervention rapide :

- le **SAMU**, service d'aide médicale d'urgence, pour une urgence dans un environnement urbain ;
- le **SMUR**, service mobile d'urgence et de réanimation, pour une intervention en dehors des zones urbaines.

Pour joindre la police, faites le 17.

Pour appeler les pompiers, composez le 18.



## Questions :

1. La police, les ambulanciers et les pompiers interviennent ensemble sur les lieux d'un accident.  Vrai  Faux
2. Le service des Urgences a un numéro unique.  Vrai  Faux
3. Le service des Urgences n'est pas joignable le weekend.  Vrai  Faux
4. Pour appeler le SAMU, il faut composer le 15.  Vrai  Faux

## b) Quel service d'urgence contacter?

**Il existe d'autres services d'urgences qui sont sollicités selon les circonstances. Reliez les situations suivantes au service adéquat.**

- |   |   |
|---|---|
| a) Votre enfant a bu dans un récipient contenant des produits ménagers toxiques. ●                      | 1) J'appelle le Centre 15                       |
| b) En pleine nuit, vous vous réveillez avec une forte fièvre. ●   | 2) J'appelle le 115 (SAMU social)               |
| c) Vous vous inquiétez pour un sans domicile fixe que vous croisez régulièrement dans votre quartier. ● | 3) J'appelle le Centre Antipoison               |
| d) Vous êtes en voyage en Espagne et vous êtes témoin d'un accident de la route. ●                      | 4) J'appelle SOS Médecins (médecins de garde)   |
| e) À la sortie de l'école, un enfant se fait renverser sous vos yeux. ●                                 | 5) J'appelle le 112 (Numéro d'urgence européen) |

## 2. La salle de régulation du Centre 15

Tous les appels téléphoniques du numéro 15 sont dirigés vers la salle de régulation du Centre 15. C'est ici que des médecins et des urgentistes répondent 24h/24 aux besoins des sinistrés. Le plus rapidement possible, ils vont analyser la situation afin d'opter pour la solution adéquate parmi les suivantes :

- donner des conseils pour soulager l'interlocuteur si son état ne nécessite aucun traitement particulier mais plutôt un soutien psychologique ;
- l'interlocuteur pouvant se déplacer sans risque, le Centre 15 lui indiquera l'adresse d'un professionnel de la santé proche de son domicile afin qu'il se procure du matériel de soin ;
- la situation nécessite la mise en place d'une aide médicale d'urgence.

a) Poser les bonnes questions.

**Vous êtes urgentiste et vous travaillez au standard téléphonique du Centre 15.**

**Soulignez dans la liste suivante les questions que vous poserez à votre interlocuteur afin d'analyser le plus précisément sa situation.**

Êtes-vous marié ? / Avez-vous perdu du sang ? / Avez-vous perdu connaissance ? /

Quelle est votre profession ? / Combien de personnes sont concernées dans cet accident ? /

Pouvez-vous vous déplacer facilement ? / Où a eu lieu l'accident ? / Votre enfant est-il scolarisé ? /

Quelle est votre adresse ? / Souhaitez-vous prendre un avocat ? / Que vous arrive-t-il ? /

Consommez-vous régulièrement de l'alcool ? / Quel âge avez-vous ? / Comment vous sentez-vous ? /

Avez-vous consommé de l'alcool ou des stupéfiants ? / Êtes-vous végétarien ? /

Avez-vous des antécédents médicaux ? / Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ? /

Persiste-t-il des risques d'accident autour de vous ?

## b) Organiser ses questions

À présent, recopiez et classez les questions choisies en fonction de ce que vous voulez savoir. Essayez de les placer dans un ordre logique : par quelle question allez-vous commencer ? Quelle sera la deuxième ? Etc. (Une même question peut éventuellement servir plusieurs objectifs).

1. Vous voulez vous renseigner sur l'état de votre interlocuteur :  
- .....
2. Vous voulez vous renseigner sur l'accident :  
- .....
3. Vous avez besoin d'informations sur votre interlocuteur :  
- .....
4. Vous désirez évaluer les risques encourus par votre interlocuteur :  
- .....
5. Vous voulez savoir où les secours doivent se rendre :  
- .....



## 3. Évaluer le degré de gravité d'un accident

Voici une liste de cas pour lesquels des personnes ont appelé les services d'urgence. Faites appel à vos compétences professionnelles pour prendre la bonne décision. Classez les différents motifs d'appel dans le tableau suivant et justifiez votre choix.

1. corps étranger dans le bras,
2. morsures d'animal,
3. demande de soutien psychologique,
4. fracture du poignet,
5. allergie à une piqûre d'abeille,
6. entorse,
7. intoxication alimentaire,
8. douleurs abdominales,
9. pic de fièvre,
10. brûlures graves,
11. maux de tête récurrents,
12. plaie infectée,
13. perte brutale de l'équilibre,
14. déchirure musculaire,
15. saignements de nez abondants,
16. accident de la route avec blessés.

Vous donnez un conseil téléphonique	Vous dirigez votre interlocuteur vers un professionnel de la santé	Vous déclenchez un processus d'aide médicale d'urgence

## 2. LA TRANSMISSION HOSPITALIÈRE : AU CŒUR DU SERVICE DES URGENCES

---

### 1. La gestion des dossiers en interne

a) La transmission infirmière des dossiers lors du changement de service

**Vous allez écouter un enregistrement portant sur une transmission infirmière au service des urgences dans son intégralité.**

**À la fin de la première écoute, vous devrez pouvoir cocher la bonne réponse :**

- 1. L'enregistrement est**
- la lecture de la fiche d'observation d'un patient.
  - un rapport de réunion entre anesthésistes.
  - une transmission d'informations entre professionnels de la santé.
- 2. La personne qui parle est**
- un(e) pharmacien(ne).
  - un médecin généraliste.
  - un(e) infirmier(ère).
- 3. La personne qui parle s'adresse à**
- un patient.
  - un collègue.
  - la famille du patient.
- 4. À quel moment a lieu l'échange?**
- À 20h environ.
  - Le matin.
  - À la mi-journée.
- 5. Combien de cas médicaux sont traités?**
- Un.
  - Deux.
  - Trois.

## b) Classement des informations générales des patients

À l'aide du tableau suivant, notez les informations générales sur chaque patient.

BOX	Identité du patient Nom, âge	État de santé du patient à son arrivée	Qui a amené le patient aux urgences	Autres informations
BOX 1				
BOX 3				
BOX 5				





c) Des informations précises sur les patients

Rassemblez un maximum d'informations sur chaque patient et classez-les dans le tableau.

BOX	Diagnostic établi par les Urgences	Examens faits par les Urgences	Bilan	Suivi du patient	Autres informations
BOX 1					
BOX 3					
BOX 5					

## 2. La terminologie médicale

a) Le lexique médical

Relevez, dans l'enregistrement, les mots à caractère médical que vous entendez, puis classez-les dans le tableau suivant.

Symptômes	Diagnostic	Examens	Traitements	Spécialités médicales

## b) Les symptômes et leur définition

Reliez les termes médicaux et leur définition.

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1) œdème •               | • A. diminution du diamètre de la pupille par contraction de l'iris                        |
| 2) myosis •              | • B. examen permettant d'apprécier la fonction respiratoire de l'organisme                 |
| 3) palpitations •        | • C. système de goutte à goutte permettant l'administration d'un produit par voie veineuse |
| 4) perfusion •           | • D. gonflement d'un organe ou d'un tissu  |
| 5) électrocardiogramme • | • E. tracé de l'activité du cœur   |
| 6) gaz du sang •         | • F. fait de ressentir ses propres battements cardiaques                                   |

## c) Les abréviations

Choisissez la bonne abréviation.

1. Nous avons posé une **perfu'** / **perf'** à Madame Caron.
2. Monsieur Blondin doit subir un **scan'** / **sca'**.
3. Le docteur pense que c'est un ulcère, nous allons devoir vous faire une **fibro'** / **fibroscop'**.
4. Madame Lestang est enceinte, le médecin réalise une **échograph'** / **écho'**.
5. Mademoiselle Lavoine est à 89 de **sat'** / **satur'**.

## d) Les abréviations et les mots d'origine

À partir des abréviations suivantes, retrouvez les termes médicaux dans leur intégralité.

- un scan' -----> .....
- un électro' (ou ECG) --> .....
- un cardio' -----> .....
- la sat' -----> .....
- une perf' -----> .....
- une fibro' -----> .....
- une écho' -----> .....

## e) Les sigles

Que signifient ces sigles ? Cochez la bonne réponse.

1. **IVG** :  inhalation volontaire de gaz  
 infection virale des ganglions  
 interruption volontaire de grossesse
  
2. **OAP** :  œdème aigu du poumon  
 obstruction de l'appareil phonatoire  
 occlusion des artères périphériques
  
3. **ACFA** :  arythmie cardiaque par fibrillation auriculaire  
 anesthésie centrale de foie atrophie  
 accident cataleptique fébrile anaphylactique



## 3. Écrits médicaux

### a) La fiche d'observation

Vous avez vu Monsieur Lemarchand à l'instant. Pour que tout le personnel puisse savoir de quoi souffre ce patient, il est important que vous laissiez une trace écrite de vos observations dans son dossier médical.

FICHE D'OBSERVATION	
MÉDECIN EN CHARGE DU DOSSIER :	
DATE :	
MOTIF D'HOSPITALISATION :	
MODE DE VIE :	
ANTÉCÉDENTS :	
HISTOIRE DE LA MALADIE :	
EXAMENS COMPLÉMENTAIRES :	

b) Note pour un collègue

**Madame Dupin doit être hospitalisée en cardiologie à cause de son ACFA.**

**En plus du dossier médical à transmettre, vous rédigez une petite note à l'intention de votre collègue cardiologue pour l'informer que le cas de Madame Dupin vous inquiète particulièrement et qu'elle a besoin d'être surveillée.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4. Entretien avec le patient

**Vous êtes le réanimateur qui va voir Monsieur Lemarchand.**

**Vous lui expliquez ce qui lui est arrivé, vous l'informez des risques qu'il a encourus puis vous lui conseillez de consulter un psychologue.**

## 5. Le conditionnel hypothétique

### a) Les verbes conjugués au conditionnel

**Surlignez dans la transcription de l'enregistrement les informations non confirmées.**

#### **Transcription :**

« Alors, au box 1, on reçoit Madame Gérard qui est une dame de 82 ans pour une suspicion d'OAP. En fait, elle a été retrouvée à domicile, amenée par les pompiers parce que depuis quelques jours elle a du mal à respirer avec œdèmes des membres inférieurs. Donc, les pompiers nous l'amènent, elle est saturée en air ambiant à 88 de sat, elle était vraiment pas bien. On lui a fait les gaz du sang, on lui a mis une perf et mis de l'oxygène sous O2, 6 litres au masque. Elle resature bien : là, elle est dans les 95-96 de sat. Voilà, donc le bilan est en cours, on attend les résultats. Là, il va falloir l'emmener en radiothorax, puis on a demandé au cardiologue de venir la voir. La famille est au courant, son petit-fils qui est en province devrait essayer de venir dans la journée et, sinon, il y a une aide-ménagère qui devrait venir la voir. Voilà pour la dame du 1.

Au box 3, on reçoit Madame Dupin, c'est une dame de 52 ans qui a ressenti des palpitations ce matin. Elle est venue nous voir et c'est une probable ACFA de découverte donc fortuite. On lui a fait un électro, le cardiologue devrait également venir la voir, un bilan est en cours. Il ne nous manque plus que les derniers résultats, ensuite elle devrait être hospitalisée en cardio dans la journée.

Au Box 5, on a Monsieur Lemarchand. C'est un monsieur de 27 ans qui a été retrouvé inconscient chez lui par le SAMU, qui nous l'a amené tout à l'heure directement. C'est une intoxication médicamenteuse volontaire : il a pris une boîte de Xanec 0.25 vers 11 heures ce matin. Voilà, il a été retrouvé en Glasgow 10 stimuable qu'à la douleur et en plus, vu qu'il avait un myosis serré, on se doutait de prise d'autres toxiques tels qu'un morphinique, c'est pourquoi on lui a fait un test au Narcan qui s'est révélé positif. Le réanimateur devrait venir le voir, on attend le résultat des toxiques qui devrait arriver également dans la journée.

Voilà pour les trois patients. M. Lemarchand devrait avoir la visite de sa femme qui est très inquiète et qui attend en salle d'attente, mais pour l'instant on lui a demandé d'attendre que les soins soient effectués. »

## b) Conjuguer au conditionnel

### Mettez les verbes au conditionnel.

1. Le cardiologue **devoir** ..... venir voir mademoiselle Lopic.
2. Monsieur Warzinski **avoir** ..... un OAP.
3. Monsieur Tilleul est venu aux urgences car il avait des vertiges. Il **s'agir** ..... d'un problème de tension.
4. Il **avoir** ..... bu de l'eau de Javel par erreur.
5. Ce patient **être** ..... allergique au paracétamol, nous attendons les résultats des tests avant de lui prescrire des analgésiques.
6. D'après le docteur Michelet, cela **pouvoir** ..... être un ulcère.