MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES
Liberté
Égalité
Fraternité

Hôpital privé Médipôle de Savoie

Charte de l'accompagnant aux urgences

Pourquoi le service des urgences est-il différent des autres services ?

L'ordre de prise en charge du patient dépend de l'évaluation de la gravité de son état de santé et pas de son heure d'arrivée.

Le patient reste aux urgences le temps nécessaire aux examens, aux soins et à la décision médicale.
Cette décision peut être un retour dans le lieu de vie ou une hospitalisation.

Qui peut accompagner un patient en zone de soins ?

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix.

Cette personne peut être un proche, la personne de confiance, un auxiliaire de vie...

L'accompagnant d'un enfant, d'une personne âgée, d'une personne en situation de handicap... accède en priorité à cette zone.

Plusieurs accompagnants peuvent être autorisés auprès d'une personne en fin de vie.

Quelles sont les exceptions à l'accès en zone de soins ?

L'accompagnement peut être limité, interrompu ou refusé pour :

- raisons de sécurité ou d'organisation des soins : réanimation, forte affluence, période épidémique...
- comportement inadapté : irrespect, agressivité...

Quels sont mes engagements ?



Je suis membre de l'équipe soignante, je m'engage à :

Écouter les informations utiles : antécédents, traitements, autonomie...

Informer dans le respect de la volonté du patient et du secret médical.

Expliquer mes décisions et les étapes clés de la prise en charge du patient.

Préserver autant que possible l'intimité et la confidentialité.

Ne pas séparer le chien-guide ou d'assistance du patient, sauf impossibilité.

Proposer un moyen de contact : soignant référent, ligne téléphonique directe...



Je suis accompagnant d'un patient, je m'engage à :

Donner les informations utiles concernant le patient : antécédents, traitements, autonomie...

Respecter le fonctionnement du service et les consignes : port d'un masque, lavage des mains...

Prévenir si j'ai des symptômes contagieux (fièvre, toux...).

Ne pas gêner les soins : ne donner ni médicament ni nourriture, quitter la zone de soins si demandé...

Être respectueux : ne prendre ni photo ni vidéo, ne pas consommer d'alcool...

Laisser mes coordonnées et, si le patient le souhaite, faire le lien avec ses proches.

À qui vous adresser pour témoigner de votre expérience ?

À la direction de l'établissement et à sa commission des usagers (CDU) qui comprend des représentants des patients et de leurs proches. Ils sont à votre écoute.

Pour les joindre, vous pouvez leur écrire :

- **Par mail :**
commission.usagers@medipole-de-savoie.fr

- **Par courrier :**
Commission des Usagers | Médipôle de Savoie
300 av des Massettes, 73190 Challes les Eaux

Ensemble, engageons-nous pour la sécurité, le respect et le bien-être de tous aux urgences !

www.sante.gouv.fr

Direction générale de l'offre de soins, mai 2026