Urgences
Publié le 11/03/2024 - Mis à jour le 28/02/2025

Numéros d'urgences :

SAMU : 15

J'appelle le 15 :

- en cas de **besoin médical urgent**
- en cas de **malaise**
- en cas de **coma**
- en cas d'**hémorragie**
- en cas de **douleur thoracique** (cela peut être un infarctus et la mort peut survenir rapidement)
- en cas de **difficultés respiratoires** (surtout si la personne est asthmatique ou cardiaque, ou si cela survient au cours d'un repas)
- quand une personne ne **respire plus**
- quand vous vous trouvez en présence d'un **brûlé**
- en cas d'**intoxication.**

Sapeurs-pompiers : 18

J'appelle le 18 :

- en cas d'**incendie**
- en cas de **fuite de gaz**
- en cas de risque d'**effondrement**
- en cas d'**ensevelissement**
- en cas de **brûlure**
- en cas d'**électrocution**
- en cas d'**accident de la route**.

Numéro d'appel d'urgence européen : 112

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

Toute personne sourde ou malentendante, victime ou témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de secours, peut désormais composer le « 114 »,**numéro gratuit, ouvert 7/7, 24h/24**.

Police secours : 17

J'appelle le 17 :

- en cas de **violences**
- en cas d'**agression**
- en cas de **vol à l'arraché**
- en cas de **cambriolage**.

Votre appel sera traité par le centre police secours qui enverra immédiatement sur place l'équipe de policiers la plus proche et la mieux adaptée à la situation. **Pensez à bien décrire les agresseurs, noter les numéros de plaques d'immatriculation, indiquer la direction de fuite,** etc.
En cas d'appel non urgent, c'est-à-dire pour signaler à la police un fait qui ne nécessite pas d'intervention immédiate, **contactez votre commissariat de police.**

Autres numéros d'urgence

Centre anti-poison de Marseille

- Tél. : 04 91 75 25 25

SOS Mains

- Tél. : 04 90 03 63 37

SOS Médecins
- Tél. : 04 90 82 65 00

Maison médicale d'Avignon
- Tél. : 04 90 87 75 00

Pharmacie de garde
- Tél. : 32 37

Dentiste de garde
- Tél. : 04 90 31 43 43
  (uniquement les dimanches et jours de garde)

Urgences adultes du Centre Hospitalier d'Avignon
- Accueil : 04 32 75 31 90
- Secrétariat : 04 32 75 31 81

Antenne psychiatrique
- Tél. : 04 32 75 31 96

Urgences pédiatriques
- Accueil/Secrétariat : 04 32 75 37 02

SAMU-CTAU

Service d'Aide Médicale Urgente - Centre de Traitement de l'Alerte Unique

Le **CTA Unique** opérationnel depuis le 8 juin 2004, regroupe en un même lieu géographique (Centre de Secours Principal d'Avignon) la réception, le traitement et la régulation médicale de l'ensemble des appels d'urgence et de secours du Vaucluse subdivisés en appels **15, 18 et 112.**
Cette collaboration départementale du **SAMU** et du **SDIS** (**S**ervice **D**épartemental d'**I**ncendie et de **S**ecours) a pour objectif :
- d'améliorer la coordination des services
- d'optimiser les moyens humains et matériels
- répondre avec efficacité et efficience à toute demande de secours d'urgence
- dispenser des prestations de qualité à la population (conseil médical, envoi d'un médecin libéral, d'une ambulance privée, d'une équipe SMUR ou d'un VSAV)
- gérer les moyens mis en œuvre notamment en cas de situation de crise (ORSEC).

L'outil informatique commun permet une meilleure gestion des opérations (transmissions d'état, de position des véhicules, de données médicales…) grâce à la numérisation des réseaux radioélectriques.
En outre, le **CTA Unique** est interconnecté avec les dispositifs de réception des appels des services de police et de gendarmerie.
La réception et le traitement des appels d'urgence du**15** sont assurés par des Assistants de Régulation Médicale (ARM) et ceux du **18** par des stationnaires sapeurs-pompiers.
La régulation médicale est réalisée par des médecins hospitaliers, des médecins sapeurs-pompiers et des médecins libéraux sous l'autorité exclusive du Directeur médical du SAMU 84.

Le SAMU 84 couvre l'intégralité du département du Vaucluse grâce à ses SMUR basés sur Avignon, Carpentras, Cavaillon, Orange, Apt, Pertuis et Vaison la Romaine.

Il assure également la couverture du Nord des Bouches du Rhône (Châteaurenard, Saint Rémy de Provence), d'une partie du Gard Rhodanien (Les Angles, Villeneuve les Avignon, Rochefort du Gard, Roquemaure, Sauveterre) ainsi que le sud de

Conseils face à l'urgence

Arrêt Cardio-Respiratoire (ACR)

Conduite à tenir

Reconnaître l'arrêt cardiaque
- Inconscience (n'ouvre pas les yeux, ne bouge pas, ne parle pas)
- Pas de respiration

Accident Vasculaire Cérébral (AVC)

Conduite à tenir
Après avoir appelé le 15, suivre les conseils du médecin régulateur du centre 15.

- Allonger la personne avec un oreiller sous la tête et la laisser allongée jusqu'à l'arrivée des secours
- Noter l'heure où les signes sont apparus ou quand la personne a été vue pour la dernière fois sans signe
- Regrouper les ordonnances et les résultats des dernières prises de sang réalisées

ATTENTION : ne pas faire boire, ni manger, ne donner aucun médicament ne faire aucune injection même si c'est le traitement habituel.

Infarctus du myocarde (IDM)

Conduite à tenir
C'est une urgence vitale.

- Y penser devant toute douleur thoracique
- Appeler le 15

Coma

- Inconscient, n'ouvre pas les yeux, ne bouge pas, ne parle pas, mais respire
- Appeler le 15
- En attendant mettre le patient en **PLS** (Position Latérale de Sécurité)

Corps étranger dans les voies aériennes

Obstruction incomplète = Difficulté à respirer mais peut parler
Conduite à tenir

- Patient assis.
- Attendre les secours.

Obstruction complète = Manœuvre de Heimlich chez l'adulte

Brûlures

Conduite à tenir

- Accident domestique fréquent
- Refroidir la brûlure avec de l'eau tiède
- Ne surtout pas appliquer d'autres substances (médicamenteuses ou pas)
- Appeler le 15

Plaies hémorragiques

Conduite à tenir
Saignement abondant

- Eviter tout contact avec le sang dans la mesure du possible
- Comprimer la plaie sauf :
    - corps étranger à l'intérieur de celle-ci
    - plaies multiples
    - hémorragie incontrôlable => faire un garrot et noter l'heure de la pose
- Appeler le 15

De l'appel à la prise en charge
à l'appel du 15, l'appelant est en relation immédiate avec le CRRA (Centre de Réception et de Régulation des Appels) encore appelé Centre 15.
Durant l'appel :

- Il vous est demandé de garder votre calme afin de donner les renseignements les plus précis quant à votre situation.
- L'appel est réceptionné par un Auxiliaire de Régulation Médicale (ARM) qui crée un dossier médical, localise la position de la victime (nom, adresse, téléphone, etc), précise rapidement la demande médicale et sa gravité, et met en relation l'appelant avec le médecin régulateur.
- Selon la gravité de la détresse vitale, une procédure dite flash est débutée par l'envoi de secours immédiats. Les ARM donnent les premiers conseils et expliquent les gestes à effectuer (PLS, MCE, Heimliche, etc).
- Puis, vous êtes mis en relation avec un médecin régulateur qui vous demande plus de renseignements sur votre état ou sur l'état de la personne pour laquelle vous appelez. Le médecin régulateur peut ainsi vous donner des conseils médicaux voire vous assister face à cette situation de détresse.

Le **médecin régulateur**, après avoir questionné l'appelant, prend une décision adaptée à la nature de l'appel : conseil, consultation chez le médecin traitant, envoi d'un médecin de garde, envoi d'ambulance privée, envoi d'ambulance sapeurs-pompiers ou envoi d'un **SMUR**.
Le SAMU 84 se trouve donc au centre d'un vaste dispositif coordonné de soins d'urgence intégrant l'ensemble des partenaires médicaux et paramédicaux publics ou privés.
Ce dispositif permet l'optimisation des ressources de santé publique et garantit à tous un égal accès aux soins d'urgence. Il permet, par sa grande souplesse, d'éviter des hospitalisations inutiles et d'utiliser avec le plus d'efficacité possible les moyens les plus lourds que sont les SMUR.



SMUR du Centre Hospitalier d'Avignon©CH Avignon
La régulation et notamment le dialogue entre le médecin intervenant, le médecin traitant, le médecin de la structure hospitalière pressentie et le médecin régulateur du SAMU permet d'orienter au mieux et directement le patient vers l'établissement de soins le plus approprié à son état.
Les ARM assurent, sous la responsabilité des médecins régulateurs, la réception et l'orientation des appels parvenant au standard du service d'Aide Médicale Urgente (n°15) et une écoute permanente du réseau radio.
Missions et rôles des ARM

- assurer une écoute téléphonique permanente 24h/24h, 7j/7
- effectuer un premier tri en écartant tout ce qui ne relève pas du domaine médical
- créer un dossier informatisé pour chaque appel reçu au CRRA et recueillir si possible les données suivantes : nom du patient, localisation de l'appel, nature de la démarche, circonstances de l'accident, nombre de victimes, état apparent et âge des victimes, nom du médecin traitant des victimes
- orienter l'appel vers un médecin régulateur (hospitalier, sapeur-pompier ou libéral) ou vers le service compétent
- engager un moyen de secours face à une détresse vitale si les médecins régulateurs sont indisponibles à cet instant (procédure flash)
- veiller à la continuité des soins et assurer le suivi des effecteurs médicaux et non médicaux.

La régulation médicale des appels est assurée par les médecins issus des composantes du CTA Unique : SAMU/Centre15 et SDIS/SSSM.
Le médecin régulateur est responsable dès la prise de l'appel d'urgence de toute la chaîne de régulation et du suivi jusqu'à la fin de l'intervention.
Dans le cadre du Service d'Aide Médicale Urgente, défini par le décret n°87-2005 du 16 décembre 1987, la régulation médicale a pour but de :

- déterminer et de déclencher dans le délai le plus rapide, la réponse la mieux adaptée à la nature des appels
- organiser, le cas échéant, le transport dans un établissement de santé public ou privé en faisant appel à un service public ou à une entreprise de transports sanitaires.

Le médecin urgentiste décide alors des moyens à mettre en œuvre pour une situation donnée :
- envoi de VSAV (Véhicule de Secours et d'Aide aux Victimes) sapeurs-pompiers
- envoi de l'hélicoptère
- envoi d'une ambulance privée
- demande au patient de se rendre au centre hospitalier le plus proche de son domicile par ses propres moyens si son état clinique ne justifie pas de transport spécialisé.



SMUR du Centre Hospitalier d'Avignon©CH Avignon

Missions et rôles des médecins régulateurs

Le médecin hospitalier :
- joue le rôle du chef de salle sur le plan médical
- régule les appels concernant les domiciles ou la voie publique
- régule de façon exclusive les transports inter-hospitaliers secondaires
- assure le suivi en priorité des interventions concernant les UMH et les ambulances privées
- assure l'orientation des patients.

Le médecin libéral :
- régule les appels concernant la médecine libérale à domicile
- assure le suivi en priorité des interventions des moyens libéraux.

Les médecins se suppléent mutuellement dans leurs tâches en fonction de la charge de travail pour :
- la gestion des appels
- le suivi des interventions
- l'orientation des patients.

Différents types d'interventions

Intervention primaire

L'intervention primaire consiste à prendre en charge un patient à son domicile ou sur lieux publics/voies publiques pour le diriger, si son état le nécessite, vers l'établissement de santé public ou privé le plus proche.

Elle s'effectue :
- soit en **hélicoptère (mis à disposition par L'Agence Régionale de Santé)**
- soit en **Véhicule Médicalisé Léger (VML)** avec un VSAV ou une ambulance privée
- soit en **Unité Mobile Hospitalière** (**UMH)**
- soit en Véhicule de Secours et d'Assistance aux Victimes (VSAV)
- soit en **ambulance privée**.



SMUR du Centre Hospitalier d'Avignon©CH Avignon

Intervention secondaire

L'intervention secondaire consiste à prendre en charge un patient dans une structure hospitalière publique ou privée du département pour le diriger vers un établissement public ou privé adapté à sa pathologie (plateau technique ou service spécialisé).

Elle s'effectue :

- soit en **Unité Mobile Hospitalière** (**UMH)**
- soit en **hélicoptère**.

Intervention pédiatrique

L'intervention pédiatrique consiste à prendre en charge un enfant de 0 à 15 ans et 3 mois pour le transporter d'un établissement public ou privé vers un centre hospitalier public adapté à sa pathologie (service de réanimation néonatale, service de réanimation pédiatrique, service médicaux ou chirurgicaux adaptés à l'enfant) en **Unité Mobile Hospitalière** (**UMH)**, après concertation avec le**SMUR pédiatrique** basé à Marseille.

Accueil dans le service d'Urgences

Accueil aux urgences

Le passage au Service d'Accueil des Urgences peut être considéré soit comme une consultation, soit comme une hospitalisation.

Dans les deux cas, les patients doivent présenter leurs cartes de sécurité sociale, de mutuelle et d'identité.

Afin d'optimiser l'accueil des patients et leur prise en charge, trois circuits accueillent les malades :

- circuit couché : pour les patients nécessitants une prise en charge médicale complète avec examens complémentaires plus poussés quel que soit leur moyen d'arrivé aux Urgences.
- circuit debout : pour les patients nécessitants une prise en charge courte, essentiellement de la traumatologie.
- circuit Salle d'Accueil des Urgences Vitales (SAUV) : Accueil des urgences vitales pour les patients présentant des critères de gravité dès son admission.

L'accueil des patients est assuré quotidiennement par un(e) Infirmier(e) d'Accueil et d'Orientation (IAO) 24h/24 et 7j/7, en collaboration avec un Médecin d'Accueil et d'Orientation (MAO). L'IAO réalise une évaluation clinique afin de définir l'orientation la mieux adaptée au motif de recours et au besoin en soins des patients.

Après cette évaluation, l'IAO et le MAO peuvent réorienter le patient si son état ne nécessite pas une admission aux urgences soit à un médecin traitant, soit à la maison médicale, soit à une consultation spécialisée.

Il est important de comprendre que les patients pris en charge en première intention sont ceux qui ont un caractère de gravité important, d'où parfois une attente qui peut paraître prolongée.

Prise en charge aux urgences

La prise en charge médicale et paramédicale des malades s'organise ensuite par secteur en fonction du motif de recours et du degré de gravité (filière longue, filière courte et urgences vitales). Pour ce faire, le SAU dispose de 17 boxs d'examen pouvant être individuels, doubles ou triples. Pour l'accueil des patients nécessitant une surveillance rapprochée ou présentant une détresse vitale, le service dispose d'une Salle d'Accueil des Urgences Vitales (SAUV) équipée de 4 postes de soins et d'appareils de surveillance.


Urgences adultes du Centre Hospitalier d'Avignon©CH Avignon



Urgences adultes du Centre Hospitalier d'Avignon©CH Avignon

Le SAU d'Avignon, dispose également d'une **Unité d'Hospitalisation de Courte Durée** (UHCD) d'une capacité de 8 lits traditionnels, de 2 lits de surveillance continue d'une SAUV et d'une chambre carcérale pour les détenus ou patients en garde à vue.

Les patients y restent entre 24h et 48h (maximum 72h) pour surveillance, évaluation et bilan complémentaire avant un retour à domicile ou une réorientation vers un service d'aval si nécessaire.

Il arrive parfois, en raison d'un manque de place dans le service où le patient doit être hospitalisé en rapport avec sa pathologie, que ce dernier soit hébergé dans un autre service du Centre Hospitalier d'Avignon.

D'autre part, lorsque l'état du patient nécessite une structure plus adaptée à sa prise en charge, ce dernier est transféré vers un autre établissement de santé public ou privé.

Démarches administratives



©L'Assurance Maladie

Dans le cadre de la prise en charge au SAU, des examens complémentaires (radiologie, bilan sanguin, etc) sont réalisés.

- Consultation : les résultats d'examens sont disponibles immédiatement, sauf les radiologies qui nécessite une interprétation et qui sont transmises ultérieurement.
- Hospitalisation : le dossier médical, les examens biologiques et une copie des clichés radiologiques sont disponibles sur demande auprès du Département d'Information Médicale (DIM), selon l'article L. 1111-7 du Code de la santé publique, joignable au 04 32 75 30 46.

Le secrétariat du SAU ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h et joignable au 04 32 75 31 81, délivre :

- certificat médical
- certificat de constatations initiales.

Les prolongations d'arrêt maladie ou d'accident du travail sont délivrés par le médecin traitant uniquement.

À la fin de la consultation et à la sortie d'hospitalisation, en fonction de l'état de santé du patient, le retour à domicile peut s'effectuer au moyen de :

- un proche qui vient chercher le patient
- un taxi
- les transports en commun
- une ambulance privée.

CENTRE HOSPITALIER AVIGNON

Centre Hospitalier Avignon
24 heures sur 24, 7 jours sur 7
305 Rue Raoul Follereau, 84902 Avignon cedex 9
04 32 75 33 33