

Qu'est-ce qu'un CAU ?

Le CAU, Centre d'assistance et d'urgence, est une structure locale à laquelle les usagers peuvent s'adresser pour des **problèmes de santé urgents mais sans gravité**. Les CAU seront situés dans des **espaces et des services facilement reconnaissables** et répandus dans les communautés, comme les maisons communautaires, à proximité des hôpitaux ou dans d'autres lieux clairement identifiés. Quel que soit l'endroit où ils se trouvent, ils disposeront de voies d'accès et d'interfaces avec les médecins généralistes de la région.

Quels sont les services que propose un CAU ?

Les patients qui s'adressent aux CAU seront **examinés** et recevront les **soins urgents nécessaires** pour résoudre tout ou partie de leur problème (par exemple, ordonnances urgentes, médicaments et soins non différables).

Dans quels cas un patient doit-il s'adresser aux CAU ?

Pour les raisons suivantes :

- pansements et autres services infirmiers
- blessures ou douleurs aux membres
- érythème
- piqûres d'insectes
- fièvre
- lumbago
- douleurs abdominales
- traumatismes mineurs
- blessures superficielles
- irritations cutanées
- douleurs articulaires ou musculaires
- coliques
- symptômes de la grippe
- tuméfactions
- nausées ou vomissements

Combien y aura-t-il de CAU dans la région ?

Au total, plus de 60 CAU seront activés d'ici 2024, **dont 30 d'ici 2023.**

Combien de personnes et quel personnel travailleront dans les CAU ?

Tout le personnel nécessaire pour garantir les soins d'urgence. Dans tous les cas, au moins **un médecin et un infirmier** dûment formés seront présents. Ce nombre peut être augmenté en fonction du volume et du type d'activités.

Comment le travail sera-t-il organisé ?

Les CAU seront **ouvert 7 jours sur 7**, normalement 24 heures sur 24.

Les usagers seront pris en charge en fonction de leur ordre d'arrivée aux CAU.

Après l'activation du [numéro unique pour les soins 116117](#), au milieu de l'année 2024, l'accès sera géré par un opérateur qui prendra immédiatement en charge le cas signalé, en indiquant l'accès au CAU le plus proche avec un horaire précis, ce qui évitera les files d'attente au-delà du temps nécessaire.

Quelle est la formation prévue ?

La formations des **médecins** et des **infirmiers** sera modulée en fonction des compétences déjà acquises, afin que les professionnels puissent prendre en charge les situations pathologiques indiquées dans l'historique des CAU (voir la question "Dans quels cas un patient doit-il s'adresser aux CAU ?").

Comment comprendre la gravité de mon état de santé ?

Les patients présentant des **symptômes légers** peuvent s'adresser au CAU. La liste des malaises et des pathologies pour lesquels un usager peut se rendre dans un CAU est indiquée à la question "Dans quels cas un patient doit-il s'adresser aux CAU ?".

À partir de la mi-2024, les usagers pourront appeler le 116117 qui évaluera le cas présenté et les orientera vers le CAU ou leur proposera une autre solution plus appropriée.

Que se passe-t-il si je m'adresse à un CAU alors que j'ai un problème de santé qui aurait plutôt nécessité l'intervention du 118 ?

La prise en charge est de toute façon immédiate. En effet, si une personne présente des symptômes spécifiques, par exemple une douleur thoracique, des difficultés respiratoires importantes ou un mal de tête soudain et inhabituel, **le 118 est immédiatement activé pour la transférer à l'hôpital.**

Les CAU permettront-ils de réduire le temps d'attente aux urgences ?

Une **réduction progressive des temps d'attente aux urgences** est attendue lorsque tous les CAU prévus seront en activité sur le territoire et agiront comme un filtre en interceptant les patients ayant des problèmes de santé urgents mais sans gravité, qui pourront être traités dans des délais raisonnables.

Les CAU fourniront-ils également des soins pédiatriques et gynécologiques ?

Les patients seront **auscultés par le médecin présent** qui décidera s'il y a lieu de traiter directement le problème clinique ou s'il est nécessaire de faire appel à un **spécialiste**.

Le passage se fait-il par ordre d'arrivée ?

Oui, car le patient a directement accès au CAU où il se présente en personne, à **moins que le personnel présent estime qu'il est nécessaire de modifier l'ordre d'accès au vu d'évaluations spécifiques**.

Par la suite, lorsque le numéro unique de soins 116117, sera opérationnel, les usagers pourront également être envoyés vers le CAU le plus proche avec une heure d'accès indiquée, ce qui permettra d'éviter les files d'attente.

Si je ressens une douleur à la poitrine, est-ce que je dois me rendre dans un CAU ou appeler le 118 ?

En cas de douleur à la poitrine, il est toujours nécessaire d'appeler le 118.

Qui peut me garantir que pour un problème grave (avec pronostic vital engagé), je serai transporté d'urgence à l'hôpital ?

C'est précisément pour éviter qu'une personne décide, sur autodiagnostic, de se rendre dans une des permanences d'accès aux soins de santé, avec par conséquent le risque, dans le cas de pathologies à évolution temporelle, de perdre des instants précieux, que le projet de réorganisation du réseau des urgences prévoit que les salles NUE112, 118 e NEA 116117 seront étroitement intégrées les unes aux autres (Pôle des Centres Opérationnels). De cette façon, tous les patients auront la garantie d'un accès rapide aux services grâce à des consultations immédiates avec des opérateurs dédiés (techniciens, infirmières et médecins).

En cas de **problème de santé suspecté ou avéré engageant le pronostic vital**, le 118 envoie les professionnels et les moyens de secours et de traitement préhospitalier les plus appropriés, et oriente le patient vers les services d'urgence compétents.

Les médecins de garde, pour la permanence et la continuité des soins, sont opérationnels dans les CAU. Mais par rapport aux médecins des urgences, la qualité des soins cliniques ne risque-t-elle pas d'être moins bonne pour les usagers ?

Non. Il s'agit en effet d'un personnel médical **dûment formé** et qui, bien entendu, est parfaitement en mesure de garantir toutes les réponses en matière de soins.

Faut-il payer le ticket modérateur dans les CAU ?

Au CAU, le ticket modérateur ne se paie pas pour la consultation et les soins fournis par le personnel soignant, médecin et infirmier.

Faut-il payer le ticket modérateur aux urgences ?

Oui.

Quand le numéro européen 116117 sera-t-il disponible ? Et en attendant ?

Très certainement d'ici 2024 et ce numéro servira à recevoir de l'aide et/ou des informations en cas de situations sans gravité ; en d'autres termes, pour **toutes les situations où le diagnostic vital n'est pas engagé.**

En attendant, les usagers devront se rendre directement au CAU.

Nous rappelons que pendant les heures de **Permanence et Continuité des soins (ex Médecin de garde)**, il est possible de contacter le personnel médical pour recevoir une assistance téléphonique en composant les numéros actuellement disponibles. Vous trouverez ci-après **la liste des numéros de téléphone**, avec les horaires, disponibles sur le territoire.

Qu'est-ce que le numéro unique 112 ? Et quand sera-t-il activé ?

Le 112 - le numéro d'appel d'urgence européen unique - est un **système permettant de traiter tous les appels d'urgence** et l'un des piliers **qui garantit la pleine liberté de circulation des citoyens au sein de l'Union.**

En Émilie-Romagne, ce numéro sera disponible en 2024.

En composant n'importe quel numéro d'urgence (118, 115, 113 e 112), l'appel sera reçu par le numéro unique 112, qui garantira :

- la localisation et l'identification de l'appelant. En fonction des besoins, les opérateurs trient les appels vers les organismes chargés de gérer les urgences (service de santé, pompiers, police d'État, carabiniers, garde-côtes)
- l'accès aux personnes handicapées
- le dialogue multilingue

Cette nouvelle organisation permettra d'alerter simultanément plusieurs organismes en cas d'événements complexes (par exemple, en cas d'accident de la route avec des blessés, le service de santé, les pompiers et la police pourront être activés en même temps).

Que sont les UCA ?

Il s'agit d'**Unités de Continuité des soins**, avec en général un médecin et un infirmier. **Ces unités interviennent à domicile** en cas de besoins pouvant être résolus au domicile du patient (ex : retrait de sonde vésicale d'un patient en soins à domicile, besoins dans les résidences pour personnes âgées).

Est-il possible d'activer l'équipe médico-infirmière à domicile (UCA) ?

Les équipes médicales et infirmières à domicile ne peuvent pas être activées par un particulier. Leur déplacement à domicile sera toujours décidé par l'opérateur et/ou le professionnel chargé d'évaluer le cas en question.

Quand dois-je appeler le 112 ? Quand dois-je appeler le 116117 et quand le 118 ?

À l'heure actuelle, il est possible d'appeler le **118**.

Lorsque les deux autres numéros seront opérationnels, en 2024 en Émilie-Romagne, il sera possible d'appeler le numéro d'urgence unique européen **112** pour demander une intervention urgente :

- du service de santé et de secours médical
- des Sapeurs pompiers
- des Forces de l'ordre.

Le numéro 118 sera toujours en service, mais il fusionnera avec le 113 (police nationale), le 112 (carabiniers) et le 115 (pompiers) pour former le centre d'intervention unique NUE 112. **En d'autres termes, en appelant le 118, le 115 ou le 112, c'est toujours le 112 qui répondra.** Rien ne changera pour l'utilisateur, mais il sera plus facile pour l'opérateur de le localiser et d'activer en même temps tous les services d'urgence concernés.

Les usagers pourront également appeler le numéro européen **116117** lorsqu'il sera disponible.

Que dois-je faire si je me trouve dans une situation d'urgence et que je ne sais pas quel numéro appeler ?

Dans le doute, il faut toujours appeler le 118.

Lorsqu'il sera actif, à la mi-2024, composer le 116117 ne posera aucun problème : un opérateur répondra, dûment formé pour détecter d'emblée une situation d'urgence potentielle et, le cas échéant, transmettra immédiatement l'appel à l'unité opérationnelle 118, sur la même plateforme technologique, donc sans aucune perte de temps.

De même, une demande parvenue au 118 pourra être transmise à l'unité opérationnelle 116117 si une intervention sans urgence particulière est requise.

Le but de ces numéros est de donner la priorité à une réponse efficace (la plus rapide possible) à l'appel d'urgence tout en garantissant le transfert intégral des demandes d'une unité opérationnelle à l'autre, afin d'assurer la prise en charge de chaque événement.

Quelle est la différence entre CAU et médecin de garde ?

Le CAU, est ouvert également de jour et regroupe tout le personnel nécessaire pour garantir les soins d'urgence, avec non seulement un médecin, mais également un infirmier/une infirmière.

Continuité des soins : qu'est-ce qui change pour les usagers ?

Les usagers pourront avoir une réponse beaucoup plus vaste dans le créneau horaire au fur et à mesure que la réorganisation se mettra progressivement en place. Jusqu'à la mise en service du numéro 116117, les numéros habituels pour contacter le médecin de garde resteront disponibles.

Qu'est-ce qu'un véhicule médicalisé ? Qu'est-ce qu'un véhicule léger infirmier ?

Pour répondre aux urgences médicales, le 188 utilise les véhicules suivants :

- **Ambulance** avec à son bord des opérateurs (bénévoles et/ou salariés) capables d'intervenir rapidement et de prodiguer les premiers soins (défibrillation précoce, arrêt des hémorragies, soutien des fonctions vitales, etc.)
- **Ambulance ou véhicule léger infirmier** (véhicule de secours avancé) avec à son bord du personnel infirmier formé pour effectuer des manœuvres de survie, capable de traiter des signes et des symptômes potentiellement mortels.
- **Ambulance ou voiture médicalisée** (véhicule de secours avancé) avec à son bord du personnel médical et infirmier formé pour effectuer des manœuvres invasives et en mesure de traiter des patients complexes.
- **Hélicours** avec à son bord du personnel médical, infirmier et technique capable d'intervenir rapidement même dans des zones éloignées et d'assurer un transport rapide vers les hôpitaux.

Dans la réforme sur les urgences, est-il vrai que le nombre de véhicules médicalisés et de véhicules légers infirmiers sera réduit de moitié ?

Non, ce n'est pas vrai. En fait, il est prévu d'augmenter le nombre global de ce type de véhicules. Aujourd'hui, les compétences infirmières avancées, consolidées depuis longtemps, associées à l'introduction, lorsqu'elle n'est pas déjà prévue, de la fonction de liaison médicale 118, et au développement des systèmes technologiques de communication entre les véhicules d'urgence et l'ensemble du réseau hospitalier, permettent de faire évoluer le modèle d'organisation actuel en rendant le champ d'action des véhicules à direction infirmière plus ramifié et en optimisant les interventions des véhicules de secours sur les cas les plus complexes.

Quel sera le rôle des associations de bénévoles du transport dans la réforme ?

Les associations de bénévoles jouent un **rôle extrêmement important** pour les usagers qui y ont recours dans les moments de grande vulnérabilité. Elles représentent **un soutien indispensable** dans l'effort visant à protéger un système de santé public et universel, un objectif qui demeure au cœur de notre engagement.

Le 118 a su saisir l'opportunité d'intégrer au réseau de professionnels les précieuses ressources mises à disposition par les différentes associations de bénévoles, ce qui a permis de mettre en place un système d'intervention très efficace, capable de faire face aux services quotidiens, aux très grandes urgences et aux catastrophes.

Les bénévoles du transport médical (Cri, Anpas, etc.) sont-ils suffisamment qualifiés pour assurer les soins d'urgence et la prise en charge des urgences ?

Oui, tous les bénévoles assurant des services d'urgence ont à leur actif une **formation certifiée** qui leur permet de faire le bilan de l'état général d'un patient, de soutenir les fonctions vitales, la réanimation cardio-pulmonaire à l'aide d'un défibrillateur, et d'assister les patients traumatisés. En outre, chacun d'entre eux suit des cours spécifiquement dédiés à la communication, à la connaissance des aspects juridiques et organisationnels et aux grandes urgences. Des cours de mise à niveau sont également dispensés régulièrement.