



CHARTRE

PLACE DES ACCOMPAGNANTS

DANS LES SERVICES D'URGENCES À L'AP-HP



Cette chartre affirme la place des accompagnants des patients dans les services d'accueil des urgences (SAU). L'AP-HP considère les accompagnants comme de véritables acteurs contribuant à l'amélioration de la prise en charge du patient.

1. La définition d'un accompagnant

- **L'accompagnant est celle ou celui qui accompagne le patient qui se présente à l'accueil du service d'urgence :** personne qui exerce l'autorité parentale, membre de la famille, ami, voisin, collègue de travail, etc. L'accompagnant n'est pas forcément la personne à prévenir, la personne de confiance ou l'aidant du patient en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap.
- **Le patient majeur fait connaître son acceptation tacite ou expresse de la présence de l'accompagnant,** s'il est en capacité de s'exprimer.

2. Le rôle de l'accompagnant

- **L'AP-HP reconnaît la place des accompagnants de tout patient se présentant à l'accueil d'un service d'urgence dans le respect des impératifs liés aux soins.**
- L'accompagnant ne peut pas donner de traitement médicamenteux personnel au patient (ensemble des traitements médicamenteux en cours au moment de l'arrivée aux urgences).
- L'accompagnant peut assurer un rôle d'information dans la remontée des antécédents et des suspicions d'allergies médicamenteuses à l'équipe du service.
- **La présence de l'accompagnant ne doit jamais perturber ni la prise en charge des autres patients, ni les missions de l'ensemble des équipes du service.** À défaut, l'accompagnant pourra être invité à quitter le service.

3. L'accueil de l'accompagnant dans le SAU

- **Chaque service d'urgence identifie les meilleures manières d'intégrer les accompagnants au parcours des patients dans le service.** Elles sont réévaluées périodiquement par l'encadrement du SAU, en prenant en compte la satisfaction des équipes. La commission des usagers et la direction en charge de la qualité du site ou GHU en sont a minima informées.
- **La place des accompagnants des patients ayant des besoins spécifiques est fortement recommandée :** patient mineur, patient en soins palliatifs, patient en situation de fin de vie, patient qui n'est pas à l'aise avec l'usage du français, patient en situation de handicap, patient présentant des troubles des fonctions cognitives et/ou en perte d'autonomie, patient accompagné par un ou plusieurs mineurs, patients souffrant de troubles psychiatriques.
- **Dans les SAU pédiatriques, les accompagnants sont présents de droit** pour accompagner les enfants y compris lors des soins, mais leur présence peut être limitée en fonction du flux et des espaces disponibles, et peut être refusée pour des motifs liés à la sécurité des soins.
- **Les organisations sont définies en équipe au regard des contraintes architecturales propres à chaque service.** Elles peuvent être adaptées à la fréquentation du service.
- **Les informations sont délivrées aux accompagnants dans le cadre du respect du secret médical et après accord du patient.**
- **Une attention particulière est portée à la communication auprès de l'équipe de la présence d'un accompagnant,** ainsi qu'à la traçabilité de celle-ci dans le dossier du patient. Les coordonnées de l'accompagnant sont inscrites dans le dossier du patient s'ils en sont tous les deux d'accord.
- **Les conditions dans lesquelles le service d'urgence accueille les accompagnants sont affichées de façon visible à l'accueil du service.** Le nombre maximum d'accompagnants par patient est également affiché.
- **Chaque service d'urgence s'assure que les conditions d'attente des accompagnants soient bonnes et adaptées aux flux de patients,** conditions équivalentes à celles des patients. L'accès à un point d'eau et aux sanitaires est signalé.

Cette chartre a été signée en mars 2025 par Nicolas Revel, directeur général de l'AP-HP, et par le Pr Rémi Salomon, président de la commission médicale d'établissement d'établissement de l'AP-HP.

Pr Rémi SALOMON
Président de la Commission Médicale d'Établissement
Assistance Publique Hôpitaux de Paris

Nicolas REVEL
Directeur général
de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS