



Cellule d'orientation hospitalière cantonale (COHC)

Fonctionnement et traitement des demandes

La COHC recueille les éléments cliniques et contextuels, évalue le degré d'urgence et oriente la demande vers la réponse hospitalière la plus adaptée.

Comment se déroule une demande ?

1 Réception de la demande

La COHC reçoit par e-mail le formulaire transmis depuis le site internet.



2 Traitement de la demande

L'équipe d'orientation traite la demande selon le niveau d'urgence.



3 Contact téléphonique

L'équipe contacte le/la demandeur/euse pour lui indiquer l'heure et le lieu de l'hospitalisation et/ou compléter les informations nécessaires pour mieux comprendre la situation.

Horaires de réception

8h30-17h

Demandes reçues et traitées par la COHC.

Tél. 021 314 74 95

17h à 18h

Relais par l'infirmier-ère des urgences avec les médecins de l'UCO.

Tél. 021 314 86 07

Dès 18h

La demande est filtrée par le système d'urgences de chaque région.

Délais cibles de traitement

NIVEAU ROUGE

≤ 3 h

Rappel rapide et prioritaire de la COHC

NIVEAU ORANGE

≤ 24 h

Traitement souhaité dans les 24 heures

NIVEAU VERT

≤ 48 h

Traitement souhaité dans les 48 heures

En l'absence de réponse du/de la demandeur/euse

Si le/la demandeur/euse ne répond pas, la COHC effectue deux tentatives d'appel. Après le second appel sans réponse, un e-mail de notification lui est envoyé.

1

La COHC appelle le/la demandeur/euse

La COHC tente de joindre par téléphone la personne ayant transmis la demande.



2

La COHC renouvelle son appel

En l'absence de réponse, la COHC effectue une seconde tentative et consigne la date et l'heure de chaque appel.



3

La COHC envoie une notification

Après deux appels sans réponse, la COHC envoie un e-mail au/à la demandeur/euse pour l'informer des deux tentatives de contact.

La ligne téléphonique reste disponible pour les conseils et le soutien, ainsi que pour poursuivre les échanges avec les partenaires.