

Guide à l'intention des
patients et des familles
2018

Votre visite au service d'urgence



Also available in English:
Your Emergency Department Visit
(WA85-1845)



www.nshealth.ca

Quel est le temps d'attente?

Le temps d'attente au service d'urgence dépend des circonstances suivantes :

- L'urgence de votre situation et de celles des autres (des renseignements supplémentaires sur le triage sont présentés plus loin dans cette brochure).
- Le nombre de personnes qui attendent au service d'urgence.
- Si, après votre évaluation, vous avez besoin d'autres tests (p. ex. radiographies ou tests de laboratoire) ou si vous devez voir un spécialiste.

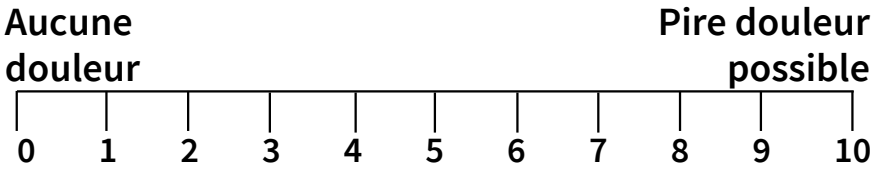
Si vous décidez de quitter le service d'urgence avant d'avoir vu un médecin, veuillez aviser le personnel responsable du triage.

À quoi puis-je m'attendre lorsque je me rends au service d'urgence?

Peu après votre arrivée, vous serez évaluée par un auxiliaire médical ou une infirmière responsable du triage.

Le personnel du triage vous posera des questions sur la raison de votre visite. On vérifiera votre respiration, votre pouls, votre tension artérielle et votre température.

On vous posera également des questions sur votre état de santé actuel, les médicaments que vous prenez et le niveau de douleur que vous ressentez.



Selon les renseignements obtenus, le personnel du triage vous donnera un numéro entre un et cinq. Ce chiffre détermine l'ordre dans lequel les patients pourront voir un médecin. Les patients ayant les problèmes les plus graves seront évalués en premier.

Nous utilisons l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ETG) pour évaluer les gens qui se présentent au service d'urgence. L'ETG est un système de triage standard utilisé à l'échelle du pays pour déterminer la gravité de votre blessure ou de votre état et pour prévoir les prochaines étapes.

Vous avez des questions? N'hésitez pas à les poser. Nous sommes là pour vous aider.

Pourquoi une autre personne voit-elle un médecin avant moi?

- Les médecins examinent les patients selon l'ordre de priorité.
- Il n'est pas toujours possible de déterminer la gravité de l'état d'une personne simplement par leur apparence.
- Un patient qui ne semble peut-être pas malade pourrait avoir besoin de soins immédiats.
- On demande parfois à certains patients de revenir au service d'urgence pour voir un autre membre du personnel ou un spécialiste.
- Dans certains services d'urgence, les personnes qui ont des blessures ou des maladies mineures peuvent être traitées dans un endroit différent, soit à l'intérieur ou à l'extérieur du service d'urgence.

La salle d'attente est presque vide. Pourquoi dois-je attendre?

Il est possible que la salle d'attente soit presque vide, mais qu'une personne reçoive des soins afin d'assurer sa survie au sein du service d'urgence.

Les patients qui arrivent en ambulance reçoivent-ils des soins plus rapidement?

Les patients qui arrivent en ambulance sont soumis au processus de triage comme les autres patients. Ils devront attendre pour recevoir des soins selon leur niveau de triage, tout comme les autres patients.

Il est possible que l'on demande aux patients qui arrivent en ambulance d'attendre dans la salle d'attente.

Niveaux de triage	
Niveau 1	Par exemple : <ul style="list-style-type: none">› Vous avez fait un arrêt cardiaque ou vous avez subi un traumatisme qui met votre vie en danger. Vous recevrez un traitement immédiatement.
Niveau 2	Par exemple : <ul style="list-style-type: none">› Vous présentez des symptômes d'une crise cardiaque ou d'un accident vasculaire cérébral.› Vous êtes sans connaissance.› Vous avez de la difficulté à respirer.› Vous saignez abondamment.

<p>Niveau 3</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Vous avez une blessure à la tête, une coupure profonde ou un corps étranger dans l'œil ou dans l'oreille. › Vous éprouvez des douleurs à la poitrine (non liées à un problème cardiaque connu). › Vous présentez des symptômes d'une infection grave. › Vous éprouvez des problèmes de santé mentale urgents.
<p>Niveau 4</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Vous éprouvez de la douleur ou présentez une coupure au dos, à un bras ou à une jambe.
<p>Niveau 5</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> › Vous avez un mal de gorge, une infection de l'oreille, une coupure ou une bosse mineure. › Vous avez besoin de médicaments. › Il s'agit d'une deuxième visite.

Qu'est-ce que je peux faire d'autre?

- Votre médecin de famille ou la clinique sans rendez-vous de votre région peut être le meilleur endroit où obtenir des soins pour une blessure ou une maladie non urgente. Vous attendrez aussi moins longtemps.
- Si vous n'avez pas de médecin de famille, composez le 811 ou consultez le www.needafamilypractice.ca pour faire inscrire votre nom à la liste d'attente.
- Composez le 811 pour parler à une infirmière autorisée et obtenir des conseils sur les questions de santé non urgentes. Le service est offert 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- Assurez-vous d'avoir suffisamment de médicaments sur ordonnance, particulièrement pendant les vacances, les congés et les fins de semaine.
- Votre pharmacien peut aussi vous offrir des conseils sur des questions non urgentes telles que les migraines, les symptômes de la grippe et les renouvellements d'ordonnances.
- Si vous avez une maladie chronique, rencontrez votre fournisseur de soins de santé régulièrement.
- Demandez à votre fournisseur de soins de santé quels changements dans votre état pourraient exiger des soins médicaux d'urgence.

Notes

Vous avez besoin d'autres informations sur des questions de santé?

Vous trouverez cette publication et toutes nos autres ressources à l'intention des patients à <http://library.nshealth.ca/PatientGuides> (en anglais seulement). Communiquez avec la bibliothèque publique de votre région pour obtenir des livres, des vidéos, des magazines et autres ressources. Pour plus d'informations, allez à <http://library.novascotia.ca/fr>. Vous pouvez parler à une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse en tout temps, en composant le 8-1-1. Vous pouvez aussi consulter le <https://811.novascotia.ca/?lang=fr>. Pour découvrir d'autres programmes et services offerts dans votre collectivité, composez le 2-1-1- ou allez à <http://ns.211.ca> (en anglais seulement).

La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse fait la promotion d'un environnement sans fumée, sans vapeur et sans parfum. Nous vous remercions de ne pas porter et utiliser de produits parfumés.

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
www.nshealth.ca

*Préparation : Programme de soins d'urgence de la Régie ©
Conception : Services de la bibliothèque de la Régie*

Les renseignements contenus dans la présente publication sont fournis uniquement à titre d'information et d'éducation. Ils ne remplacent pas les conseils médicaux ou les soins de santé offerts par un professionnel de la santé. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre fournisseur de soins de santé.

FF85-1851 Création : Février 2018

Les renseignements contenus dans la présente publication sont mis à jour tous les trois ans ou au besoin.