

Votre visite au service des urgences Hôpital Fishermen's Memorial

- Le service des urgences (SU) est ouvert tous les jours de 7 h 30 à 22 h 30.
- Un médecin voit les patients en fonction de l'urgence du besoin — les cas les plus graves sont vus en premier. **Ce n'est pas le moment de l'arrivée à l'urgence qui détermine quand les patients sont vus.**

Qu'est-ce que la capacité d'accueil de patients?

- Le SU peut traiter un certain nombre de patients en toute sécurité chaque jour. Quand le SU a atteint ce nombre, il a atteint sa capacité d'accueil.
- La capacité d'accueil de patients est établie en fonction du nombre de patients et de la mesure dans laquelle ils sont malades.
- Nous ne pouvons pas prévoir quand le SU aura atteint sa capacité d'accueil chaque jour.

Que se passe-t-il quand le SU a atteint sa capacité d'accueil?

- Quand le SU atteint sa capacité d'accueil de patients, nous gérons le nombre de patients et traitons les patients les plus malades.
- Le personnel du SU évalue le flux de patients pour savoir si tous les patients inscrits peuvent voir un médecin avant la fermeture du SU. On remet alors un carton de couleur aux patients :
 - › un carton **JAUNE** est remis aux **patients inscrits évalués au niveau 3 (voir la dernière page)**. Ils doivent voir un médecin pour une évaluation plus approfondie.
 - › un carton **VERT** est remis aux **patients inscrits évalués au niveau 4 ou 5 (voir la dernière page)**. Il est possible qu'ils voient ou non un médecin selon le flux de patients.
- Le personnel du SU parlera à **tous les patients dont les problèmes de santé sont moins urgents** au sujet des autres possibilités de traitement qui s'offrent à eux, comme :
 - › revenir au SU le lendemain
 - › aller au SU le plus près qui est ouvert
 - › consulter un fournisseur de soins primaires

Si vous décidez de quitter le SU sans avoir vu un médecin, veuillez en informer l'infirmière de triage avant de partir.

Comment fait-on le triage des patients?

Niveau 1 – Situation qui met la vie en danger	Exemples › Votre cœur a cessé de battre. › Vous avez subi un traumatisme potentiellement mortel. On vous traitera immédiatement.
Niveau 2 – Situation très urgente	Exemples › Vous avez les symptômes d’une crise cardiaque ou d’un accident vasculaire cérébral. › Vous êtes inconscient. › Vous avez beaucoup de difficulté à respirer. › Vous saignez beaucoup.
Niveau 3 – Situation urgente	Exemples › Vous avez un traumatisme crânien, vous avez une coupure profonde ou un corps étranger dans l’œil ou l’oreille. › Vous avez une douleur à la poitrine. › Vous présentez des signes d’infection grave. › Vous avez des problèmes de santé mentale urgents.
Niveau 4 – Situation moins urgente	Exemples › Vous avez de la douleur au dos, au bras ou à la jambe ou une coupure (comme une fracture ou une foulure).
Niveau 5 – Situation non urgente	Exemples › Vous avez mal à la gorge. › Vous avez une infection d’oreille. › Vous avez une coupure mineure ou une petite bosse. › Vous avez besoin d’un renouvellement d’ordonnance.

- Lorsque vous vous rendez à l’urgence, une infirmière de triage vous pose des questions et évalue votre état. Cela aide à déterminer à quel point il est urgent pour vous de voir un médecin.
- La sécurité des patients est notre priorité. S’il y a trop de patients au SU, il est plus difficile de prendre les patients en charge de façon sécuritaire et efficace.

Comment puis-je faire part de mes commentaires?

- Nous apprenons chaque jour grâce aux patients, aux clients et aux familles. Le fait de nous parler de votre expérience — bonne ou mauvaise — nous aide à améliorer les soins et les services que nous offrons.
- Vous pouvez faire part de vos compliments ou préoccupations directement à votre fournisseur de soins, au responsable du SU ou à l’équipe des relations avec les patients.
 - › Téléphone (sans frais) : 1-844-884-4177
 - › Courriel : feedback4@nshealth.ca