

Votre visite au service d'urgence

Ce dépliant est uniquement conçu à des fins éducatives. Il ne remplace pas les conseils ou le jugement professionnel des professionnels de la santé. L'information peut ne pas s'appliquer à toutes les situations. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser à votre prestataire de soins de santé.

Vous trouverez la présente publication et toutes nos autres ressources à l'intention des patients à :
<https://library.nshealth.ca/Patients-Guides> (en anglais seulement).

Vous pouvez parler à un infirmier autorisé ou à une infirmière autorisée en Nouvelle-Écosse à tout moment, en composant le 8-1-1 ou consulter le <https://811.novascotia.ca/?lang=fr>.

Préparation : Programme de soins d'urgence et
Amélioration de la qualité et sécurité

Conception : Services de la bibliothèque de Santé Nouvelle-Écosse

FF85-1851 © Février 2024 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
L'information contenue dans cette publication doit être révisée en février 2027, ou au besoin.

Notre objectif est votre retour à la maison.

Votre visite au service d'urgence

Vous pouvez avoir gratuitement accès à des interprètes formés. Si vous en avez besoin, veuillez en informer un membre du personnel.

Combien de temps vais-je attendre?

- Les temps d'attente au service d'urgence dépendent de ce qui suit :
 - › l'urgence de votre situation et de celles des autres (voir page 5 pour plus d'information sur les niveaux de triage);
 - › l'achalandage au service d'urgence;
 - › le fait qu'il y a eu un événement traumatique majeur.
- Après votre évaluation, il est possible que vous ayez besoin d'exams (comme des radiographies ou des tests de laboratoire) ou que vous deviez voir des spécialistes. Ne mangez pas et ne buvez pas pendant que vous attendez la consultation. Si vous avez des questions, adressez-vous à l'infirmier ou à l'infirmière de triage.
- **Si votre état change ou si vous décidez de quitter le service d'urgence avant la consultation, veuillez en parler à un membre du personnel.**

Notes :

Questions pour votre équipe de soins de santé :

- C'est vous qui vous connaissez le mieux. Si votre état de santé change, veuillez en informer un membre de l'équipe soignante du service d'urgence dès que possible. Si votre service d'urgence dispose d'un·e représentant·e des patients, parlez-lui immédiatement de ces changements.

Nous vous encourageons fortement à attendre la consultation avec un·e prestataire de soins de santé après le triage.

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

- Peu après votre arrivée, vous verrez la personne responsable du triage. Elle évaluera votre état de santé (infection grave, accident vasculaire cérébral, problème de santé mentale ou autres).
Elle :
 - > vous posera des questions sur la raison de votre visite;
 - > vérifiera votre respiration, votre pouls, votre tension artérielle et votre température;
 - > vous demandera si vous avez des problèmes de santé;
 - > vous demandera si vous prenez des médicaments (sur ordonnance ou en vente libre);
 - > vous demandera des renseignements sur votre santé afin d'orienter vos soins.

La personne responsable du triage vous demandera d'évaluer votre niveau de douleur sur une échelle de 0 à 10, si nécessaire. « 0 » correspond à l'absence de douleur et « 10 » à la pire douleur que vous avez ressentie.

- Selon votre évaluation, un niveau de triage compris entre 1 et 5 vous sera attribué. Ce chiffre détermine l'ordre dans lequel les personnes sont examinées. Les personnes ayant les problèmes les plus graves sont souvent examinées en premier.
- Nous utilisons l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ETG) pour évaluer les gens qui se présentent au service d'urgence. Cela permet de s'assurer que les patients qui ont besoin d'une aide immédiate en raison d'une maladie ou d'une blessure mettant leur vie en danger sont examinés en premier.
- Veuillez indiquer à un membre de l'équipe soignante du service d'urgence si vous avez une directive personnelle (DP) ou une planification préalable des soins.
- Veuillez limiter le nombre de partenaires de soins essentiels (PSE) à une ou deux personnes.

Pourquoi une autre personne passe-t-elle avant moi?

- L'ordre dans lequel les personnes sont vues dépend de leurs besoins.

Coordination des soins continus

- Une personne chargée de la coordination des soins continus peut vous aider à organiser les services dont vous pourriez avoir besoin à votre retour à la maison. Pour plus d'information, veuillez lire la ressource Soins continus - Information :

> www.nshealth.ca/patient-education-resources/ff2188



Rétroaction des patients et familles (Relations avec les patients)

Si vous voulez nous faire part d'un compliment ou d'une préoccupation, vous pouvez :

- En parler directement à votre ou à vos prestataires de soins de santé ou à la personne qui est gestionnaire du service.
- Pour joindre les Relations avec les patients :
 - > Téléphone (sans frais) : 1-844-884-4177
- Pour plus d'information, veuillez demander un exemplaire de la ressource Vos droits et vos responsabilités, ou rendez-vous à :
 - > www.nshealth.ca/patient-education-resources/ff1739



Suivi

- Je sais si un suivi est nécessaire et ce que je dois faire.
 Oui Non À demander
- J'ai reçu des instructions écrites pour ma sortie de l'hôpital.
 Oui Non À demander

Autre : _____

Les organisations suivantes peuvent vous aider à trouver des ressources pour faciliter votre sortie de l'hôpital ou vos soins à domicile :

Caregivers Nova Scotia

- > <http://caregiversns.org/> (en anglais)
- > Téléphone (sans frais) : 1-877-488-7390
- > Courriel : info@CaregiversNS.org

211

- > www.ns.211.ca
- > Téléphone : 211
- > Courriel : help@ns.211.ca
- > Message texte : 21167
- > Clavardage en ligne accessible du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.

- Il n'est pas toujours possible de déterminer la gravité de l'état d'une personne simplement en la regardant. Une personne qui semble correcte peut avoir besoin de soins immédiats.
- Certaines personnes dans la salle d'attente sont appelées pour être vues par différents membres de l'équipe du service d'urgence. Elles peuvent retourner dans la salle d'attente avant d'être vues par un autre membre du personnel ou un.e 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. Elles peuvent alors attendre dans une autre partie du service d'urgence.

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

- Même si la salle d'attente est presque vide, il est possible que :
 - > une personne soit en train de recevoir des soins pour assurer sa survie;
 - > d'autres patients soient dans une autre salle d'attente du service d'urgence que vous ne voyez pas.

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. Tout le monde doit attendre pour

recevoir des soins selon son niveau de triage.

- Il est possible que l'on demande aux patients qui arrivent en ambulance de quitter leur civière et d'attendre dans la salle d'attente.

Proches et partenaires de soins essentiels (PSE)

- Nous savons que vos proches et vos PSE jouent un rôle important dans votre guérison et votre rétablissement.
- Les restrictions concernant le nombre de proches et de PSE qui peuvent vous accompagner au service d'urgence peuvent changer. Veuillez suivre les directives fournies à votre arrivée.
- Si nécessaire, on peut demander à vos PSE de sortir pendant certaines interventions.
- Tous les patients et les PSE sont invités à respecter la vie privée d'autrui lorsqu'ils se trouvent au service d'urgence.

Lieu de travail respectueux (code de conduite)

Nous ne tolérons pas la violence, les jurons, les menaces ou la violence verbale à l'égard des patients, du personnel ou des visiteurs.

Dans une telle situation, vous recevrez un avertissement verbal. Si le comportement persiste, on vous demandera de quitter les lieux (personnel du service d'urgence, sécurité ou police).

Ma visite au service d'urgence

Diagnostic

- Qui ai-je vu aujourd'hui? _____

Examens et traitements

- Quels examens ai-je passés et quels traitements ai-je reçus aujourd'hui?

- Analyse de sang Endoscopie
- Tomodensitométrie (TDM ou CT scan) Échographie
- ECG Radiographie
- IV (intraveineuse) Autre : _____
- IRM

- Résultats : _____

Médicaments

- Je suis au courant des médicaments que l'on m'a donnés au service d'urgence :

Oui Non À demander

- Je sais que je dois fournir une liste de tous les médicaments que je prends :

Oui Non À demander

- Si j'ai reçu des ordonnances, je peux me charger de les obtenir :

Oui Non À demander

Notre équipe travaillera avec vous pour s'assurer que vous avez le soutien dont vous avez besoin pour rentrer à la maison.

- Nous savons que la plupart des gens souhaitent vivre à la maison.
- Chez soi avant tout :
 - › consiste à établir un plan de congé dans le but de vous permettre de rentrer chez vous;
 - › permet de vous fournir les soins dont vous avez besoin pour continuer à vivre chez vous.
- Nous savons qu'il peut être stressant de trouver et de mettre en place tous les programmes et services dont vous avez besoin. **Demandez un aiguillage vers Chez soi avant tout.** Nous pouvons vous mettre en contact avec des programmes et des services dans votre région.
- Nous pouvons aussi vous aider à déterminer quelle est la prochaine étape qui vous convient le mieux si vous répondez à l'un de ces critères :
 - › Des changements dans votre état de santé affectent votre capacité à répondre à vos besoins.

OU

- › Vous aidez un être cher qui souhaite rentrer à la maison après une hospitalisation, mais qui a besoin d'aide pour y parvenir.
- Nous travaillons avec vous et vos proches pour trouver les meilleurs moyens de vous apporter du soutien à domicile.

Niveaux de triage

Niveau 1

- Exemples :
 - › Vous avez fait un arrêt cardiaque.
 - › Vous avez subi un traumatisme qui met votre vie en danger.
 - › Vous présentez les symptômes d'un accident vasculaire cérébral (AVC).
- Vous recevrez immédiatement un traitement.

Niveau 2

- Exemples :
 - › Vous présentez des symptômes d'une crise cardiaque.
 - › Vous êtes sans connaissance.
 - › Vous avez beaucoup de difficulté à respirer.
 - › Vous saignez abondamment (beaucoup).

Niveau 3

- Exemples :
 - › Vous avez une blessure à la tête, une coupure profonde ou un corps étranger dans l'œil ou 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 avez des problèmes de santé mentale urgents.

Niveau 4

- Exemples :
 - › Vous éprouvez de la douleur ou avez une coupure au dos, à un bras ou à une jambe.

Niveau 5

- Exemples :
 - › 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.

Ressources autres que le service d'urgence

- Prenez rendez-vous avec votre prestataire de soins de santé primaires (médecin de famille, infirmier praticien ou infirmière praticienne) ou rendez-vous à une clinique sans rendez-vous ou à un centre de traitement d'urgence.
- **Si vous n'avez pas de prestataire de soins de santé primaires, vous pouvez vous inscrire sur une liste d'attente provinciale :**
 - › Téléphone : 811
 - › <https://needfamilypractice.nshealth.ca/> (en anglais)
- Vous pouvez appeler le 811 pour poser des questions concernant vos soins de santé à un infirmier autorisé ou à une infirmière autorisée, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Il est possible qu'une clinique de soins en pharmacie communautaire offre divers services dans votre communauté.

Pour en trouver une dans votre région :

- › Appelez votre pharmacie locale.

Pharmacy Association of Nova Scotia

- › Téléphone : 902-422-9583

Pour un soutien en matière de santé mentale 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

Ligne téléphonique provinciale d'intervention d'urgence en santé mentale et dépendances

- › Téléphone (sans frais) : 1-888-429-8167
- › <https://mha.nshealth.ca/fr>

Ligne d'aide en cas de crise de suicide

- › Téléphone : 988

Rappel :

- Assurez-vous d'avoir suffisamment de médicaments sur ordonnance, en particulier pendant les week-ends, les jours fériés et les vacances.
- Votre pharmacien·ne peut vous aider en répondant à vos questions non urgentes sur les médicaments (migraines, symptômes grippaux, renouvellements d'ordonnances).
- Si vous souffrez d'une maladie chronique (permanente), prenez régulièrement rendez-vous avec votre prestataire de soins de santé. Demandez-lui quels changements dans votre état de santé nécessiteraient des soins médicaux immédiats.

Chez soi avant tout et planification du congé

- Si votre passage aux urgences entraîne une hospitalisation, il est important de commencer à planifier votre retour à la maison dès maintenant. Il est possible que vous ne vous sentiez pas encore en mesure de rentrer chez vous.