

Votre visite à l'urgence

L'arrivée

- Lavez-vous les mains à l'aide des distributeurs de rince-mains antiseptiques.
- En salle d'attente, vous devrez **porter le masque en tout temps et n'occuper que les sièges identifiés**. Vous devez demeurer dans la section qui vous a été assignée.

L'inscription

- Validez les informations au dossier avec l'agente administrative à l'accueil.
- Signez le consentement aux soins pour finaliser votre inscription.
- **Si vous souhaitez quitter avant de voir le médecin, vous devez obligatoirement en aviser l'infirmière au triage.**

Le triage

Peu de temps après avoir pris un numéro, vous serez appelé par une infirmière qui évaluera votre état de santé et déterminera votre priorité, selon l'échelle canadienne de triage. En tout temps, si votre état change, avisez l'infirmière au triage.

Cette évaluation fait partie des bonnes pratiques médicales afin d'assurer des soins de qualité et permet de détecter les cas plus urgents qui nécessitent une intervention immédiate.

L'infirmière du triage pourrait, selon son évaluation, débiter des examens diagnostiques (prise de sang, radiographie, prélèvement d'urine). Ainsi nous pouvons améliorer la prise en charge de votre problème de santé.

L'infirmière du triage voit à votre évaluation physique et mentale. Par conséquent, il se peut que la réorientation dans une clinique soit une possibilité afin d'assurer une prise en charge optimale de votre besoin de santé.

L'attente

Les patients les plus malades sont traités en premier. Vous ne serez donc pas vu selon votre ordre d'arrivée à l'urgence.

Le temps d'attente varie selon :

- Votre état de santé ;
- L'état des autres d'usagers ;
- L'achalandage ;
- Le nombre de médecins ;
- Le nombre d'urgences médicales.

Il est impossible de déterminer le délai d'attente. Prévoyez également un autre moment d'attente dans la salle de consultation dans laquelle vous serez invité à vous rendre.

La consultation

Un autre moment d'attente est prévisible une fois dans la salle de consultation dans laquelle vous serez invité à vous rendre.

Un membre du personnel vous préparera à la consultation dans la salle d'examen (retrait de vêtement, mise de jaquette, etc.)

Un médecin vous examinera. Un résident peut vous examiner et poser un diagnostic. Son travail est supervisé et appuyé par un médecin.

On vous demandera de décrire votre problème de santé. Soyez clair : une mauvaise information peut augmenter les délais de diagnostic.

Des tests peuvent être nécessaires (prélèvement, radiographie, etc.). Selon votre état, vous serez dirigé vers la salle d'attente jusqu'à l'arrivée des résultats de vos tests.

Le congé

Après l'évaluation médicale de votre état, ne quittez pas, même si le médecin vous a accordé votre congé.

L'infirmière doit vous remettre tous vos documents.

Assurez-vous d'avoir en votre possession toute ordonnance ou autres documents.

Tableau 1
Les niveaux de triage et les délais correspondants

Niveaux	Délais de prise en charge médicale	Détails
1	Prise en charge immédiate	Réanimation : conditions qui menacent la vie ou l'intégrité d'un membre et qui nécessitent une intervention énergique et immédiate.
2	15 minutes	Très urgent : conditions qui menacent la vie, l'intégrité d'un membre ou de sa fonction et exigent une intervention médicale et rapide.
3	30 minutes	Urgent : conditions souvent associées à un inconfort important et à une incapacité à s'acquies des activités de la vie quotidienne.
4	60 minutes	Moins urgent : conditions variables selon l'âge et le degré de détresse du patient et présentant des risques de détérioration ou de complications.
5	120 minutes	Non urgent : conditions qui peuvent être aiguës, non urgentes ou faire partie d'un problème chronique.

Source : Groupe de travail national sur L'ÉTG, Beveridge et al., 1998

Votre visite à l'urgence

L'observation

Le médecin peut décider de vous garder en observation pour une certaine durée.

En cas d'admission, c'est en observation que vous attendez qu'un lit se libère à l'unité de soins de courte durée (hospitalisation).

L'urgence est un lieu bruyant et éclairé. Bien que cette ambiance peut occasionner de l'inconfort, elle permet à nos équipes de soins de demeurer alerte quant à votre état de santé.

L'admission

Si le médecin de l'urgence demande votre admission, vous serez transféré sur une unité pour y recevoir des soins spécialisés.



Nourriture

Vous pourrez vous approvisionner en repas et collations à la cafétéria ou aux machines distributrices après avoir validé avec votre infirmière si vous pouvez manger.

Ne retirez votre masque que pour manger et remettez-le dès que possible. Ne circulez pas en mangeant.

Objets personnels

Laissez si possible vos objets de valeur à votre accompagnateur.

L'établissement n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

L'utilisation du téléphone cellulaire doit se faire dans le respect des autres.

Il est interdit de prendre des photos dans les zones de traitement sans le consentement des personnes présentes.

Satisfaction des services

Si vous êtes satisfait des services, n'hésitez pas à nous le partager. En cas d'insatisfaction, il est tout à fait indiqué d'en discuter avec le personnel. Vous pouvez également demander à rencontrer la chef de service. **Pour le bien-être de tous, aucune forme de violence physique ou verbale n'est tolérée.**

Si, malgré cette démarche, vous demeurez insatisfait, vous pouvez interpeller le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en toute confidentialité. La commissaire s'assurera du respect de vos droits et recommandera les mesures correctives à mettre en place pour remédier à la situation. Téléphone : 1 866 822-0549 | Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Accompagnateur et visiteur

Une seule personne est permise auprès de l'utilisateur de l'urgence.

Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte et ne sont pas autorisés à visiter un usager en isolement.

Les personnes qui présentent des symptômes de grippe ou de gastroentérite doivent s'abstenir de rendre visite à des usagers.

Vous pourriez être invité à quitter temporairement votre proche lors d'un traitement ou pour lui permettre de se reposer.

L'établissement se réserve le droit de limiter les visites lors d'une situation exceptionnelle.

Comment l'accompagnateur peut aider le personnel soignant

L'accompagnateur peut :

- Renseigner le personnel sur l'état de santé de son proche ;
- Relayer l'information que souhaite transmettre l'utilisateur à son entourage ;
- Encadrer les visites des proches dans le respect des consignes ;
- Participer à certains soins de base de l'utilisateur après en avoir discuté avec l'infirmière.

Réf. : VVU-V02

Communications – Novembre 2021

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides

Québec