

Les soins au Service des urgences



Les membres de l'équipe des services des urgences de Santé Niagara, comme l'infirmière autorisée, Jennifer Cox, qui est en compagnie du patient Daniel Pattison, se font un devoir de fournir aux patients, en temps opportun, des soins sécuritaires et de qualité.

Les services des urgences et les centres de soins d'urgence mineure de Santé Niagara reçoivent plus de 200 000 patients par année – soit environ 550 par jour – ce qui en fait les secteurs de l'hôpital les plus occupés.

« Les services des urgences et les centres de soins d'urgence mineure bourdonnent toujours d'activité. Ce sont des milieux imprévisibles où il n'y a jamais deux journées pareilles, affirme Derek McNally, vice-président directeur, Services cliniques, et directeur des soins infirmiers à Santé Niagara. Ce qui est garanti, c'est le devoir que se fait notre équipe de soins de santé de fournir aux patients, en temps opportun, des soins sécuritaires et de qualité.

Les patients qui savent à quoi s'attendre pendant une visite peuvent vivre une meilleure expérience.

Aux services des urgences, les soins visent d'abord à établir un diagnostic, puis à déterminer si le patient peut se faire traiter au Service des urgences, puis retourner chez lui en toute sécurité ou s'il doit être admis à l'hôpital pour recevoir d'autres soins.

Aux centres de soins d'urgence mineure, on fournit des soins et des traitements médicaux aux personnes qui ont besoin de soins immédiats pour traiter une maladie ou une blessure qui n'est pas assez grave pour nécessiter une visite au Service des urgences. Aucun rendez-vous n'est nécessaire. Les temps d'attente sont habituellement moins longs qu'aux services des urgences.

Les services des urgences sont considérablement plus occupés que les centres de soins d'urgence mineure et les gens nous demandent souvent comment les services des urgences sont organisés pour prendre soin des patients.

Le cheminement du patient commence au poste de triage, situé à l'entrée du Service des urgences, où une infirmière réalise une première évaluation. Cette évaluation pourrait aussi comprendre quelques examens préliminaires.

« Aux services des urgences, les patients ne sont pas appelés par ordre d'arrivée, explique le D^r Tom Stewart, médecin-chef. Au Canada, tous les hôpitaux utilisent la même échelle de triage pour évaluer les patients afin de s'assurer que les cas les plus urgents sont traités en premier. »

Même si, à Santé Niagara, nous faisons de notre mieux pour traiter tous les patients le plus rapidement possible, les temps d'attente peuvent changer rapidement dans un service des urgences.

« Bon nombre de facteurs influent sur le temps qu'un patient passera au Service des urgences. Par exemple, si une personne arrive à l'urgence en raison d'une crise cardiaque ou d'un grave accident de la route, elle passera avant les autres patients dont l'état est moins grave et qui peuvent attendre plus longtemps sans danger, ajoute le D^r Stewart. Nous comprenons qu'il peut être stressant, incommodant et frustrant, pour les patients et les familles, d'attendre et nous leur sommes reconnaissants de leur compréhension et de leur patience. »

Lorsque le patient est appelé dans le Service des urgences, une infirmière pourrait évaluer son état de nouveau avant qu'il se fasse examiner par un médecin ou une infirmière praticienne (infirmière en pratique avancée ayant reçu une formation spécialisée).

Afin de poser un diagnostic, le médecin ou l'infirmière praticienne pourrait demander des analyses sanguines, des radiographies, une échographie et d'autres examens. Le processus peut s'échelonner sur plusieurs heures. Pendant cette période, le patient peut s'attendre à voir plusieurs membres de l'équipe de soins de santé, notamment des assistants de laboratoire, des technologues en imagerie médicale et des thérapeutes respiratoires. Le médecin du Service des urgences pourrait aussi demander une consultation avec un spécialiste en cardiologie, par exemple, si le patient éprouve des difficultés cardiaques, ou avec un chirurgien orthopédiste dans le cas d'une fracture grave.

Le médecin ou l'infirmière praticienne du Service des urgences passera en revue les résultats des examens avec le patient et discutera des prochaines étapes possibles. C'est à cette étape qu'on décide soit de donner congé au patient (en lui remettant des instructions concernant les soins de suivi, s'il y a lieu) ou de l'admettre à une unité

d'hospitalisation. Environ un patient sur huit qui se présente à un des services des urgences de Santé Niagara finit par être admis à l'hôpital.

« Nos équipes de soins de santé ne ménagent aucun effort pour servir tous les patients le plus rapidement possible, mais nous savons que les gens ont des préoccupations à cet égard et qu'ils sont parfois frustrés en raison du temps qu'ils doivent attendre au Service des urgences, explique M. McNally. Nous visons d'abord et avant tout à fournir aux patients, en temps opportun, des soins sécuritaires et de qualité. »

Le niveau d'activité dans les autres secteurs de l'hôpital est un facteur moins évident qui peut avoir un effet considérable sur les temps d'attente au Service des urgences. Il peut aussi influencer sur le temps que les patients admis à partir du Service des urgences doivent attendre pour être transférés à un lit d'hospitalisation.

Par exemple, comme c'est le cas pour d'autres hôpitaux, nous nous occupons d'un certain nombre de patients qui pourraient ne plus avoir besoin des ressources hospitalières de Santé Niagara. Bon nombre de ces patients ne peuvent pas être transférés, en toute sécurité, à un autre milieu de soins à moins de recevoir des soins à domicile ou d'autres services. De même, d'autres patients pourraient avoir besoin d'un autre niveau de soins, mais occuper un lit d'hôpital en attendant qu'un lit se libère dans un autre établissement de soins de santé tel qu'un foyer de soins de longue durée.

« En plus de nous occuper des patients à qui on ne peut pas donner le congé en toute sécurité, nous continuons à admettre de nombreux patients atteints de troubles médicaux graves, indique M. McNally. Ces pressions accrues ont des répercussions sur le cheminement des patients aux services des urgences et créent un engorgement en raison du manque de lits dans les unités d'hospitalisation. L'amélioration de l'accès aux soins est une priorité du gouvernement provincial et Santé Niagara collabore étroitement avec le Réseau local d'intégration des services de santé, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et d'autres partenaires communautaires importants pour tâcher de trouver des solutions. Nous nous engageons envers tous nos patients et leur famille à lancer de nouvelles initiatives ayant pour but d'offrir à tout le monde une meilleure expérience. »

LE SAVIEZ-VOUS?

- ✓ C'est en après-midi et en début de soirée que les services des urgences sont les plus achalandés.

- ✓ L'an dernier, plus de 32 000 visites aux services des urgences de Santé Niagara étaient attribuables à des problèmes mineurs, comme un mal de gorge ou un renouvellement d'ordonnance, dont on aurait pu s'occuper plus rapidement à un bureau de médecin de famille, à une clinique sans rendez-vous ou dans un autre milieu de soins primaires dans la communauté.

- ✓ Le fait d'arriver en ambulance ne garantit pas une attente moins longue pour voir un médecin au Service des urgences. Le temps d'attente dépendra de la gravité de votre état. Selon votre état, on pourrait vous installer sur une chaise dans la salle d'attente.

- ✓ Pour aider les gens à prendre des décisions concernant leur soins, Santé Niagara affiche, sur son site Web et dans les salles d'attente, les temps d'attente en temps réel aux services des urgences et aux centres de soins d'urgence mineure.

- ✓ Santé Niagara mène, à longueur d'année, une campagne éducative visant à sensibiliser les membres de la communauté aux choix en matière de soins médicaux afin qu'ils puissent recevoir le bon niveau de soins le plus rapidement possible.

- ✓ Il est important d'apporter au Service des urgences une liste à jour des médicaments que vous prenez (médicaments d'ordonnance, en vente libre ou produits de santé naturels).