



Bienvenue à l'urgence adulte de l'hôpital Glen:

Un guide des soins et du temps d'attente



Ce livret explique comment l'urgence fonctionne et répond aux questions les plus fréquentes.

Table des matières

1 **Que dois-je faire à mon arrivée?**

2 Étape A

2 Étape B

3 Étape C

4 Étape D

5 **Pourquoi l'attente est-elle si longue?**

5 Quel est le temps d'attente prévu?

7 Que puis-je faire en attendant?

8 **Dans la salle de traitement**

8 Pourquoi est-ce que j'attends dans une salle de traitement?

9 Passer un test

10 **Se préparer à rentrer chez soi ou à être admis(e) sur une unité**

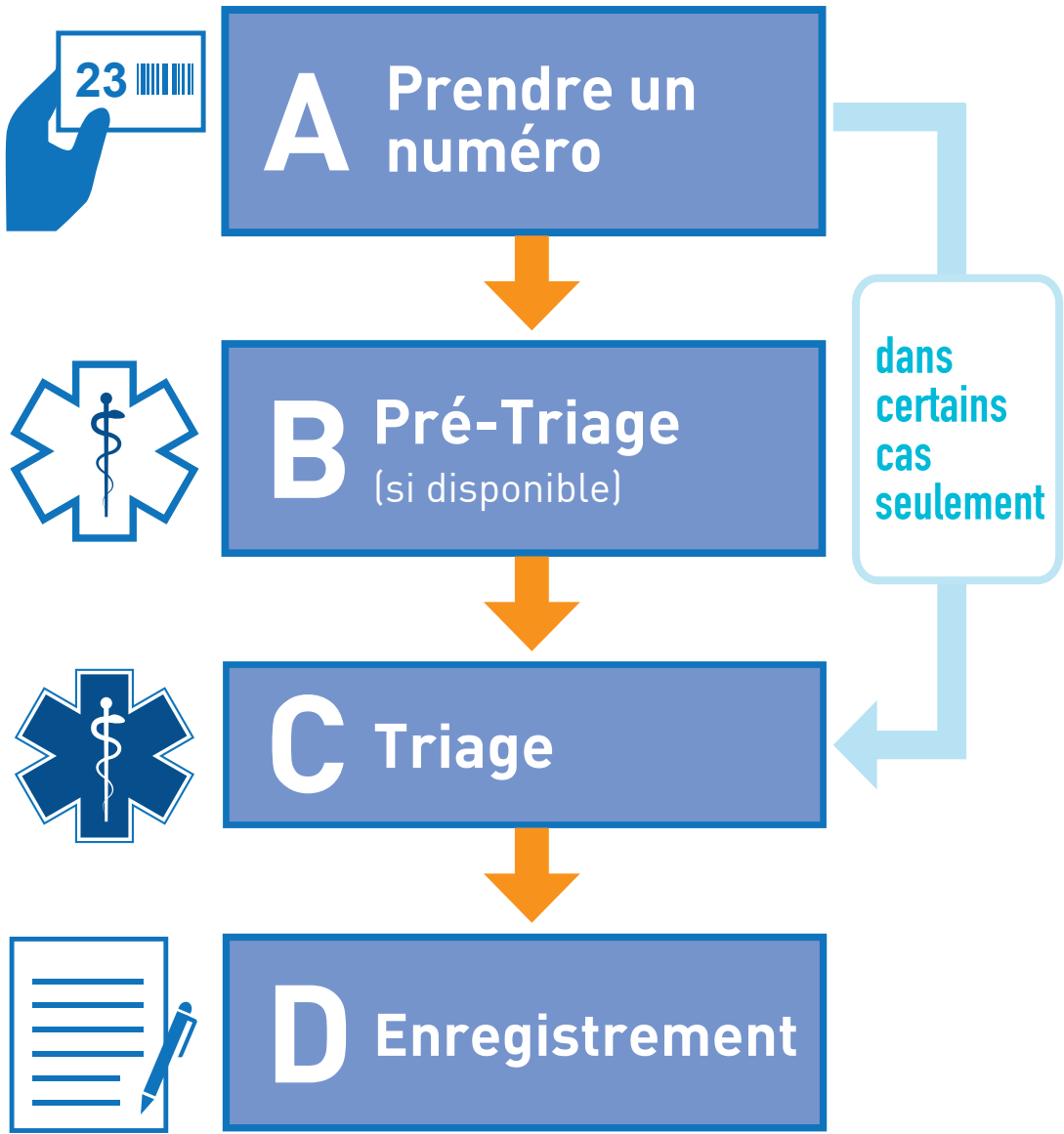
10 Qu'est-ce que je dois faire si je rentre chez moi?

11 Partir sans avoir vu un médecin ou sans faire les tests demandés

12 **Informations sur le stationnement**

Endos **Plan de l'urgence pour adultes**

Que dois-je faire à mon arrivée?



A

Prenez un numéro dès votre arrivée. Avec votre doigt, veuillez toucher l'écran de la machine à billets; un billet sera imprimé. Prenez le billet et allez à **la salle d'attente** (zone A).



Dans la salle d'attente :

- **Enlevez votre manteau**
- **Assoyez-vous**
- **Ayez en main les documents suivants :**



vosre billet



**vosre carte
d'assurance
maladie**



**vosre liste de
médicaments**

Vous donnerez ces trois documents à l'infirmière à l'étape B ou C.

B

Le pré-triage

(Il est possible que vous soyez dirigé directement à l'étape C)

Si une infirmière de pré-triage est présente, vous passerez par cette étape. Quand votre numéro de billet est appelé, allez au pré-triage - marqué par la lettre **B**.

L'infirmière vous posera des questions simples pour ouvrir votre dossier. Cela nous aidera à établir dans quel ordre vous passerez à la prochaine étape. Après, veuillez-vous rasseoir dans la salle d'attente.

Nous vous prions d'éteindre votre téléphone cellulaire lorsque vous parlez à l'un des membres de notre équipe.



Que dois-je faire à mon arrivée?

C

Le triage

On vous appellera par votre numéro de billet OU par votre nom. Allez au triage – marqué par la lettre **C**.

L'infirmière :

- vous posera des questions précises pour en savoir plus sur votre problème de santé.
- est experte dans l'évaluation des patients et vous posera les bonnes questions.
- mettra vos informations dans l'ordinateur.

L'ordinateur aide l'infirmière à décider de la priorité de soins pour vous. Une **priorité** veut dire une durée d'attente sécuritaire avant d'être vu par un médecin. Ces priorités sont les mêmes partout au Canada.



1

Priorité 1
haute priorité



5

Priorité 5
plus basse priorité

Pour des raisons de sécurité, nous aidons en premier les patients avec **les plus graves problèmes de santé (haute priorité)**. Si vous devez attendre, cela signifie qu'il y a moins de danger pour votre vie. **Cela ne veut pas dire** que votre problème de santé n'est pas important.

Après avoir répondu aux questions, vous retournerez à la salle d'attente.

Réorientation: Après votre évaluation, l'infirmière vous laissera savoir si votre problème peut être soigné en toute sécurité en dehors de l'hôpital. Vous recevrez toutes les informations à l'étape suivante (D). Cela pourrait être :

- Une clinique extérieure qui collabore avec l'urgence
- Un autre service de soins
- Un retour à la maison avec des instructions

Demandez à l'infirmière si vous pensez que la réorientation pourrait vous convenir.

D

Enregistrement



L'employé de l'enregistrement vous appellera par votre nom. Allez à la zone indiquée par la lettre **D**. L'employé vous demandera vos coordonnées. Ensuite, vous devrez signer un formulaire de l'hôpital. Si on ne vous réoriente pas, vous retournez à la salle d'attente.

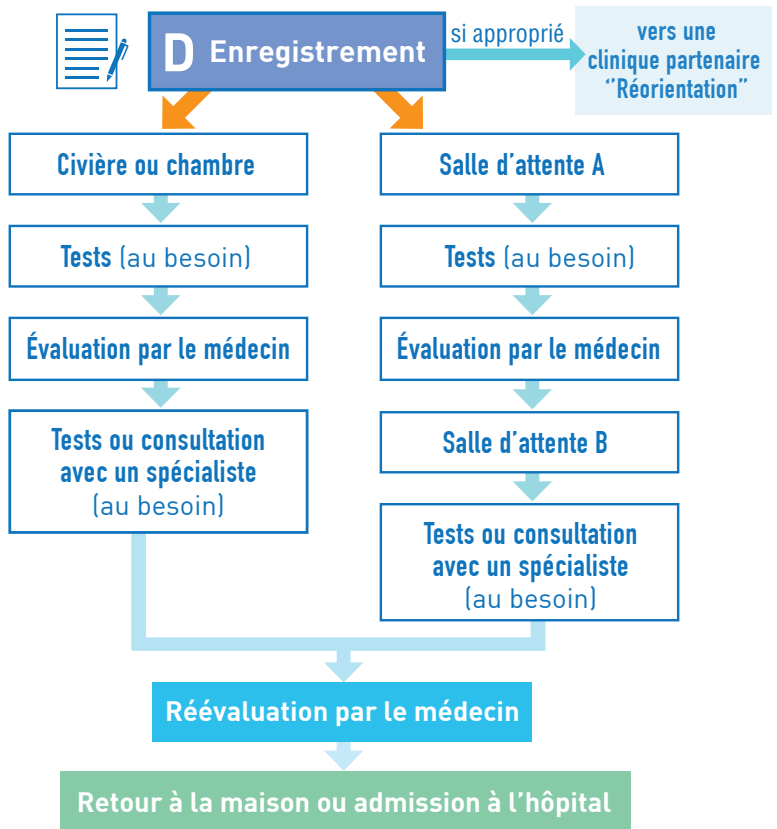
Si on vous a dit que vos symptômes peuvent se transmettre aux autres, veuillez suivre les instructions des infirmières et rester dans la salle d'isolation ou porter un masque et des gants. Ceci est pour la sécurité de tous.

Lorsque notre équipe est prête à vous voir, nous appellerons votre nom dans la salle d'attente. Nous allons vous montrer ou vous emmener vers la salle de traitement.

Ne vous inquiétez pas; l'équipe est au courant de votre condition médicale. Selon vos symptômes, il est possible que l'infirmière fasse **des tests**

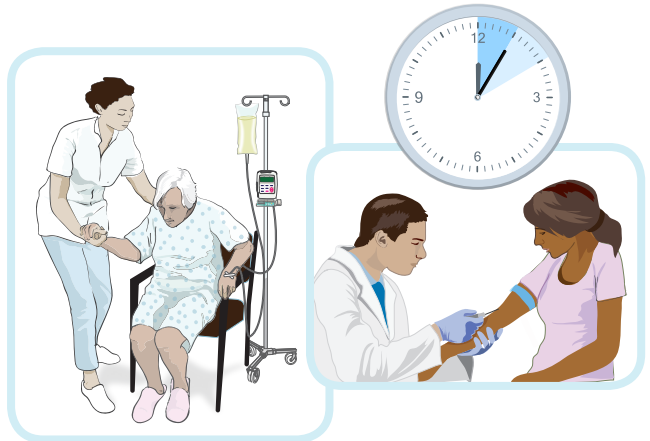
(par ex., prise de sang ou autre) avant que vous voyez le médecin.

Voici les prochaines étapes jusqu'à votre départ de l'urgence (selon votre état de santé) :



Pourquoi l'attente est-elle si longue?

Même si la salle d'attente semble calme, il est possible qu'à l'intérieur de l'urgence se soit très occupé. Nous travaillons en équipe. Cela veut dire que vous pourriez voir plusieurs infirmières avant d'être vu par le médecin. Il y a toujours un médecin sur place.



Quel est le temps d'attente prévu?

Il est très difficile de répondre à cette question. SVP, ne nous le demander pas. Le temps d'attente dépend de :

- Combien de patients attendent déjà
- La gravité de vos problèmes de santé
- La gravité des problèmes de santé des autres patients
- La disponibilité de lits dans l'urgence, l'hôpital, ou dans d'autres hôpitaux

S'il y a beaucoup de patients ou d'autres patients sont très malades, le temps d'attente peut être plus long. À l'urgence, les patients **ne sont pas** vus selon le principe du « premier arrivé, premier servi ». Il est possible que quelqu'un arrivé après vous soit vu avant vous.



Le saviez-vous?

Il est très difficile de savoir à quel point les autres patients sont malades seulement en les regardant. Même si une personne ne semble pas être malade, il est possible que leur problème de santé soit très dangereux.

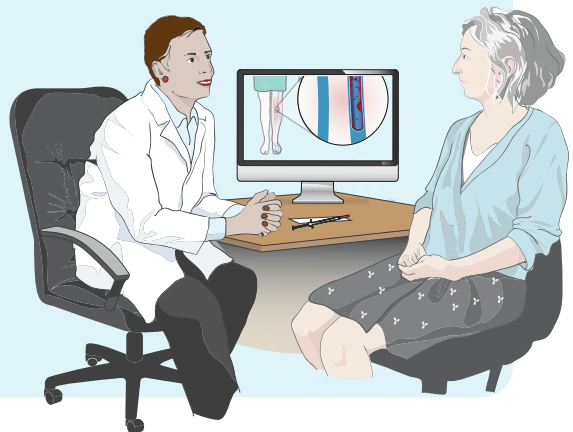


Le saviez-vous?

Le CUSM a divers hôpitaux offrant différents services.

- **Le Glen** : le cancer, les oreilles-nez-cou, les poumons, le cœur et les vaisseaux, la grossesse et la santé sexuelle, la vessie et les intestins, et les problèmes d'estomac.
- **L'Hôpital Général de Montréal** : les os, le cerveau, la santé mentale, la poitrine, les problèmes des intestins et de l'estomac, et la traumatologie.
- **L'Hôpital Neurologique de Montréal** : les problèmes du cerveau, de la colonne vertébrale, et de nerfs.

Si nécessaire, le médecin de l'urgence peut demander à un spécialiste de vous voir. Cela s'appelle une consultation. Vous pourriez avoir une **consultation** pendant votre séjour à l'hôpital ou lors d'une visite de suivi dans l'un de nos hôpitaux.



Pourquoi l'attente est-elle si longue?

Qu'est-ce que je peux faire en attendant?

Nous comprenons qu'attendre peut être très difficile, mais nous vous prions d'être patient et poli(e). Nous travaillons très fort pour voir les patients aussi rapidement que possible et en toute sécurité.

Si vous sentez que votre état s'empire, dites-le à l'infirmière de triage (Zone C) dès qu'elle aura fini avec son patient. L'infirmière vous évaluera à nouveau. Au besoin, elle parlera à l'équipe médicale.



Veillez noter : Le respect et la politesse sont très importants dans cet hôpital. Nous ne tolérons aucun comportement agressif ou violent.

Si vous devez quitter la salle d'attente, **ne vous absentez pas plus de 15 minutes à la fois.** Si vous n'êtes pas dans la salle d'attente quand l'infirmière vous appelle, nous vous appellerons à nouveau dans 15 minutes. Nous ferons ceci 3 fois avant d'enlever votre nom de la liste.



Avez-vous faim? Vérifiez d'abord avec l'infirmière si vous pouvez manger. Certains examens se font l'estomac vide. Si vous pouvez manger, vous pouvez obtenir de la nourriture dans l'aire des restaurants qui se trouve dans le Bloc D, Niveau S1 (voir le plan en dernière page). Les restaurants sont ouverts tous les jours.



Wifi gratuit

CUSM-MUHC-PUBLIC

Nom d'utilisateur : *Public*

Mot de passe : *wifi*



N'oubliez pas : Assurez-vous que vos appareils électroniques soient en mode vibration pour ne pas déranger les autres. Pour des raisons de confidentialité, les photos, les enregistrements audio et vidéos sont interdits.



Dans la salle de traitement

Pourquoi est-ce que j'attends dans une salle de traitement?

Dans la salle de traitement, vous verrez d'autres membres de l'équipe. On peut vous faire passer des tests afin de mieux comprendre votre problème de santé. Au besoin, vous pourriez être vu par un médecin spécialiste. Les médecins spécialistes voient des patients partout dans l'hôpital, pas seulement aux urgences. Ils voient en premier les patients les plus malades. Ce qui veut dire que vous pourriez attendre. Ne vous inquiétez pas, nous ne vous avons pas oublié! Il est aussi possible qu'on vous demande de retourner à la salle d'attente. Quand nous recevrons vos résultats ou l'avis du spécialiste, notre équipe décidera ce que cela veut dire pour vous.

N'oubliez pas : les règles de base des chambres de patients aux urgences :



Maximum de 1 à 2 visiteurs à la fois.



Il est interdit de déplacer des objets de la chambre au couloir.



Ne prenez pas des photos ou des vidéos. Gardez votre cellulaire en mode silence.



Gardez la chambre propre et lavez vos mains quand vous entrez et sortez.



Le respect et la civilité assurent un environnement sécuritaire pour tous.



Gardez toujours vos objets de valeur avec vous.



N'hésitez pas à poser des questions à notre équipe si vous en avez.



Si vous toussiez ou vous avez des symptômes de grippe, portez un masque.

Dans la salle de traitement

Passer un test

Si le médecin demande un test, on vous montrera où aller pour le test et où retourner. Si vous avez de la difficulté à marcher, un membre de notre équipe vous accompagnera. Ce plan vous montre comment vous rendre en radiologie pour des tests d'imagerie. Une fois le test terminé, veuillez retourner à la place qu'on vous a indiqué.



Se préparer à rentrer chez soi ou à être admis(e) dans une unité

Après que le médecin ait vérifié tous vos résultats et vous ait vu, il décidera de la prochaine étape. Soit vous :

a) Retournez chez vous avec des instructions .

ou

b) Restez à l'urgence et recevrez des traitements pour une courte durée avant de retourner chez vous.

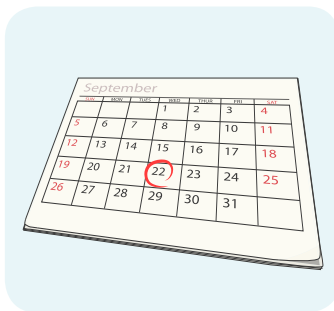
ou

c) Êtes admis par un service et transféré dans une unité dès qu'un lit est disponible.

Qu'est-ce que je dois faire si je rentre chez moi?

Avant de quitter l'urgence, l'infirmière vous donnera les informations dont vous aurez besoin. Veuillez suivre les instructions que vous recevrez de l'équipe :

- Prenez les médicaments tel qu'indiqués.
- Allez aux rendez-vous de suivi si on vous en donne.
- Revenez à l'urgence si votre condition empire.
 - Visite de retour : Suivez les étapes A, B, et C. Prenez un numéro, préparez pour l'infirmière la feuille de retour reçu lors de votre dernière visite. Cette feuille **ne sert pas** de rendez-vous, mais nous ferons de notre mieux pour vous voir aussi rapidement que possible.



Il est très important de savoir quand revenir aux urgences. Si vous n'êtes pas sûr ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les poser. Nous sommes là pour vous!

Se préparer à rentrer chez soi ou à être admis(e) dans une unité

Partir sans avoir vu le médecin ou sans faire les tests demandés

Partir sans avoir vu le médecin ou contre l'avis de l'équipe pourrait être très dangereux. Votre problème de santé pourrait mettre votre vie en danger. Même si vous attendez longtemps, il vaut mieux voir le médecin. Pour des raisons de sécurité, si vous décidez de partir, il faut le dire **sans faute** à l'infirmière de triage avant de partir.

Le saviez-vous?

On peut seulement vous donner une attestation médicale comme preuve que vous étiez à l'urgence si vous avez vu un médecin. Vous pouvez la demander à n'importe quel membre de l'équipe si vous en voulez une.

Merci de votre patience!



Information sur le stationnement

Notez que ces tarifs étaient en vigueur en mai 2018 et qu'ils auraient pu changer depuis l'impression de ce livret.



TARIFS MINIMUM ET MAXIMUM POUR 24 H

0-30 minutes	GRATUIT
4-24 heures	TARIF FIXE \$24
STATIONNEMENT EXPRESS 4-24 heures	TARIF FIXE \$30

PASSES À TARIF RÉDUIT

PASSE HEBDOMADAIRE	7 JOURS	\$60	Entrées et sorties illimitées à l'hôpital où la passe a été achetée	Disponible aux bornes de paiement
	14 JOURS	\$85		
PASSE LONG TERME	30 JOURS	\$70	Certaines conditions s'appliquent	Disponible au Service à la clientèle du stationnement
	7 VISITES	\$100		
FLEXI-PASSE			1 entrée 1 sortie par visite Sans date d'expiration	Disponible au Service à la clientèle du stationnement

OÙ PAYER

	En argent comptant ou avec une carte de crédit Visa ou MasterCard	Aux bornes de paiement à l'entrée du stationnement, à chaque niveau P
	Avec une carte de débit ou de crédit	Service à la clientèle du stationnement au niveau RC
	Avec une carte de crédit Visa ou MasterCard	Barrières à la sortie (stationnement horaire seulement)

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

	Lundi au vendredi 8 h à 12 h 13 h à 16 h	Entrée principale de l'Hôpital Royal Victoria D RC.1000 514 934-1934, 32330 Entrée principale de l'Hôpital de Montréal pour enfants A RC.1000 514 412-4400, 23427
--	---	--

Si vous avez des problèmes ou des questions sur le paiement, veuillez utiliser l'interphone placé sur les bornes de paiement. Notre service d'assistance est à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Ce livret a été créé par l'équipe d'urgence de l'hôpital Royal Victoria.

Nous aimerions remercier le Centre de l'éducation des patients du CUSM pour leur assistance durant la création de ce livret, de sa conception, mise en page, et pour les illustrations.

La création de la version anglaise de ce livret et de toutes les affiches connexes ont été rendu possible par la subvention de « Plus Fort Avec Vous – Matière d'accès aux Services en Langue Anglaise pour la Région de Montréal » (2018-19)

PLUS FORT
AVEC VOUS

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre

Office d'éducation des patients
Patient Education Office

© Droit d'auteur 11 novembre 2019. Centre universitaire de santé McGill.
1^{ière} édition. Centre universitaire de santé McGill. Ce document est protégé par les droits d'auteur. Toute reproduction, en totalité ou en partie, est interdite sans autorisation expresse et écrite de patienteducation@muhc.mcgill.ca.



Ce document est disponible sur le site de
l'Office d'éducation des patients du CUSM
www.educationdespatientscusm.ca

Urgence pour adultes

Adult Emergency Department

 **Salle d'isolation**
Isolation Room

 **Salle d'attente**
Waiting Room

 **Espace réservé**
Staff Area

 **Sortie d'urgence**
Emergency Exit

 **Radiologie**
Radiology

