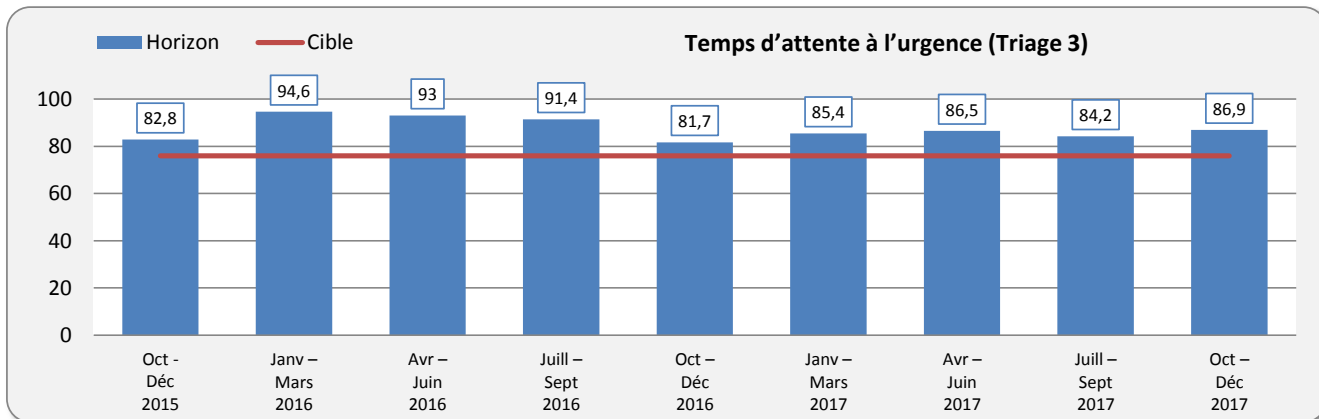
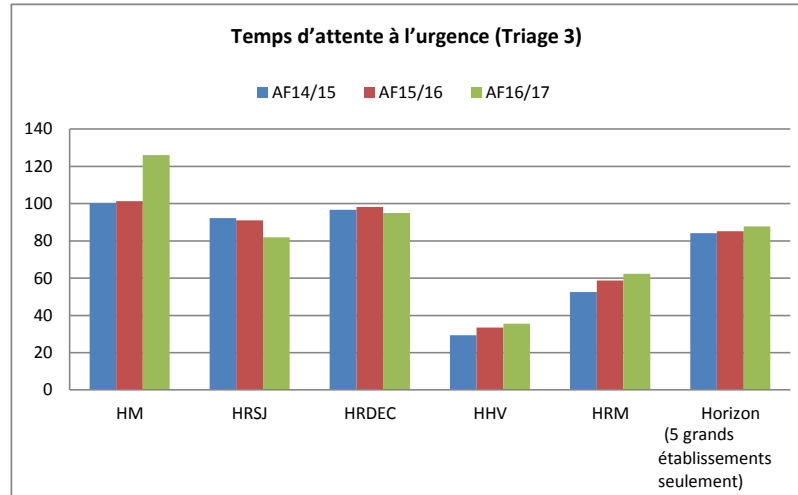


Les services d'urgence utilisent une échelle de triage reconnue nationalement afin d'aider les fournisseurs de soins à déterminer l'ordre de priorité des patients. L'Échelle canadienne de triage et de gravité (ETG) est un système à cinq niveaux selon lequel le niveau 1 ETG représente la réanimation et le niveau 5 ETG, une visite non urgente. Le niveau 3 ETG, le niveau visé par cet indicateur, correspond à la prise en charge urgente du patient. On recommande que le temps d'attente d'un patient de niveau 3 ETG ne dépasse pas 30 minutes. Tous les services d'urgence des établissements d'Horizon utilisent cette échelle. Le réseau respecte systématiquement la recommandation en matière de temps d'attente des patients de niveaux 1 et 2 ETG. Les problèmes de santé présentés par les patients de niveau 3 ETG sont très variés; tous les services d'urgence d'Horizon ont comme objectif de surveiller et de réduire les temps d'attente pour ce groupe de patients.

Définition : Durée moyenne de temps (en minutes) que le patient de niveau 3 ETG doit attendre entre le triage (inscription) et le moment où un médecin le voit, excluant les patients dont le temps d'attente pour voir un médecin n'a pas été documenté. Cet indicateur tient compte des résultats des cinq hôpitaux régionaux (LHM, HRSJ, HRDEC, HHV, HRM). **NOTA :** Les soins peuvent avoir été entamés par le personnel infirmier avant que le médecin voie le patient.

Cible 2017/2018: 76 minutes ou moins



Analyse : En général, les temps d'attente de ce groupe de patients ont augmenté depuis les trois dernières années. On constate une certaine amélioration dans les temps d'attente à l'HRSJ et à l'HRDEC, sans, toutefois, que l'objectif ciblé soit atteint. De nombreux facteurs contribuent aux temps d'attente aux services d'urgence : le nombre de patients recevant des soins à tout moment; le nombre d'aires de traitement disponibles; la gravité de l'état des patients; et la capacité à transférer les patients admis aux unités pour patients hospitalisés.

Chaque service d'urgence travaille à des initiatives locales en vue de réduire les temps d'attente. En voici quelques exemples :

- un examen et une révision des lignes directrices en cas d'engorgement afin de faciliter les transferts aux unités pour patients hospitalisés;
- l'ajustement des quarts de travail des médecins et des infirmières praticiennes afin de les aider à répondre à la demande à certaines périodes de la journée;
- la mise en œuvre et l'examen des zones d'évaluation rapide pour les cas moins urgents;
- les initiatives des services d'urgence pour aiguiller les cas de moindre urgence vers d'autres ressources et fournisseurs de soins.

Même si l'objectif ciblé n'est pas actuellement atteint, chaque service d'urgence surveille ses temps d'attente, établit la priorité des soins à fournir et travaille activement à améliorer ses résultats.