

QUESTION	RÉPONSE
<p><b>À quoi correspondent le nombre de patients inscrits et les temps d'attente estimés?</b></p>	<p>« <b>Patients en attente</b> » correspond au nombre de patients qui se sont inscrits auprès d'une infirmière de triage et attendent d'être vus par un médecin, une infirmière praticienne ou un adjoint au médecin.</p> <p>« <b>Patients qui reçoivent actuellement des soins</b> » correspond au nombre de patients qui sont à ce moment en attente d'un diagnostic ou qui reçoivent actuellement des soins d'un médecin, d'une infirmière praticienne ou d'un adjoint au médecin. Le terme peut également correspondre aux patients admis à l'hôpital qui doivent attendre au Service d'urgence en attendant un lit d'hôpital.</p> <p>« <b>Urgent</b> » désigne la situation des patients dont l'état correspond au niveau 3 de l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG). Ces patients sont ceux qui se trouvent dans un état grave et qui ont besoin d'aide médicale urgente (p. ex. douleur thoracique ou abdominale, fracture ou crise d'asthme). Parce qu'on leur accorde la priorité, leur temps d'attente est plus court.</p> <p>« <b>Moins urgent</b> » désigne la situation des patients dont l'état correspond aux niveaux 4 et 5 de l'ÉTG (p. ex. mal de tête ou mal de gorge). Puisque ces patients n'ont pas besoin d'aide médicale urgente, leur temps d'attente sera plus long; ils pourraient être vus par un fournisseur de soins de santé primaires, à une clinique ouverte après les heures normales ou par soins virtuels ou recevoir des conseils à leur pharmacie locale ou par l'intermédiaire de Télé-Soins 811.</p> <p>Les <b>temps d'attente estimés</b> représentent le <b>temps que doit attendre un patient avant d'être vu par un fournisseur de soins de santé; ils ne représentent pas le temps d'attente total au service</b></p>

	<p><b>d'urgence.</b> Il s'agit du temps qui s'écoule entre l'inscription du patient et le moment où il est vu par un clinicien (médecin, infirmière praticienne ou adjoint au médecin).</p> <p>Le nombre de patients inscrits et le temps d'attente estimé sont mis à jour toutes les 15 minutes, mais ils sont approximatifs et peuvent changer rapidement selon les besoins des patients qui se présentent au service d'urgence. Un incident comme un traumatisme grave peut changer grandement les temps d'attente de façon inattendue.</p>
<p><b>Qui passe en premier? (De quelle façon l'ordre de priorité des patients est-il établi?)</b></p>	<p>Aux services d'urgence, les patients font l'objet d'un triage selon leurs besoins de soins sur le plan physique ou mental. Tous les patients sont importants et seront examinés, mais certains ont besoin de soins de santé plus pressants que d'autres.</p> <p>Au service d'urgence, les patients ne sont pas vus dans l'ordre d'arrivée comme c'est le cas dans les cliniques sans rendez-vous. Ils sont plutôt vus selon la gravité de leur cas, c'est-à-dire que les pires cas sont traités en premier.</p> <p>Tous les établissements de soins de santé canadiens utilisent l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG) pour déterminer la gravité de la maladie ou de la blessure d'une personne et lui offrir les soins appropriés. Les patients dont l'état est le plus grave sont vus en premier.</p> <p>À votre arrivée au service d'urgence, l'infirmière de triage déterminera la gravité de votre cas et l'urgence des soins dont vous avez besoin comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveau 1 : Grave.</b> S'applique en présence de conditions qui menacent la vie ou l'intégrité d'un membre. Exemple : arrêt cardiaque ou traumatisme majeur.</li> <li>• <b>Niveau 2 : Très urgent.</b> S'applique en présence de conditions qui présentent une menace potentielle pour la vie, l'intégrité d'un membre ou d'une fonction.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveau 3 : Urgent.</b> S'applique en présence des conditions qui pourraient nécessiter une intervention d'urgence. Exemple : Crise d'asthme et engelures.</li> <li>• <b>Niveau 4 : Moins urgent.</b> S'applique en présence de conditions qui relèvent de la détresse ou qui présentent un potentiel de détérioration et pour lesquelles il serait avantageux que le patient reçoive une intervention. Exemple : douleur légère comme un mal d'oreille.</li> <li>• Niveau 5 : Non urgent. S'applique en présence de conditions non urgentes ou qui relèvent d'un problème chronique. Exemple : mal de gorge et demande de renouvellement d'ordonnance.</li> </ul>
<p><b>Pourquoi certains patients doivent-ils attendre plus longtemps que d'autres?</b></p>	<p>Il se peut qu'une personne qui vous semble en bonne santé passe avant une autre personne qui semble éprouver beaucoup de mal. Nous comprenons que vous êtes au service d'urgence parce que vous ne vous sentez pas bien et qu'il peut être frustrant pour vous de ne pas savoir quand votre tour viendra.</p> <p>Tous les patients sont importants à nos yeux et nous faisons de notre mieux pour réduire les temps d'attente et pour fournir des soins de façon sûre et rapide.</p>
<p><b>Que faire si mon état de santé change en attendant de voir le médecin?</b></p>	<p>À votre arrivée, votre état de santé sera évalué par l'infirmière de triage, qui a été spécialement formée pour recueillir les renseignements à propos de votre maladie ou blessure. Elle vous demandera de décrire vos symptômes et les circonstances qui vous ont amené au service d'urgence. Si vous croyez que votre état de santé mentale ou physique, ou celui de votre proche, s'est détérioré depuis votre arrivée, veuillez en informer l'infirmière de triage.</p>

	<p>Veillez ne pas quitter le service d'urgence sans avoir consulté un médecin, une infirmière praticienne ou un adjoint au médecin. Si vous décidez de partir sans traitement, veuillez en aviser l'infirmière de triage.</p>
<p><b>Quelles sont les autres solutions qui s'offrent à moi pour obtenir des soins?</b></p>	<p>Si vous ne vous sentez pas bien, mais n'avez pas besoin de soins urgents au service d'urgence, plusieurs solutions de soins de santé s'offrent à vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soutien en matière de santé mentale :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Ligne d'écoute CHIMO :</b> 1-800-667-5005</li> <li>○ <b>Ligne d'écoute sur le jeu compulsif :</b> 1-800-461-1234</li> <li>○ <b>Jeunesse, j'écoute :</b> Textez PARLER au 686868 ou téléphonez au 1-800-668-6868</li> <li>○ Les <a href="#">unités mobiles d'intervention d'urgence d'Horizon</a> interviennent auprès des individus et des familles en dehors des heures d'ouverture normales (y compris les soirs et les fins de semaine) afin de désamorcer des situations problématiques en milieu communautaire.</li> </ul> </li> <li>• <b>Télé-Soins 811 :</b> Si vous avez un problème de santé, téléphonez à Télé-Soins en tout temps en composant le 811 afin d'obtenir des conseils sur ce que vous devriez faire.</li> <li>• <b>Pharmacie :</b> Vous pouvez discuter de votre problème de santé avec un pharmacien par téléphone ou en personne, sans rendez-vous.</li> <li>• <b>Médecin de famille ou fournisseur de soins de santé primaires :</b> Votre fournisseur de soins de santé primaires connaît vos antécédents médicaux, ce qui l'aide à prendre des décisions éclairées quant aux soins à vous offrir.</li> <li>• <b>Clinique sans rendez-vous :</b> Si un médecin n'est pas disponible pour examiner vos symptômes, vous pouvez vous rendre à une clinique ouverte après les heures normales ou à une clinique sans rendez-vous.</li> <li>• <b>Cliniques dirigées par des infirmières praticiennes :</b> Horizon compte deux cliniques dirigées par des infirmières praticiennes, soit le Centre de santé de la rive sud de Fredericton et le Centre de santé du centre-ville de Saint John. Ces centres de santé sont dirigés par des</li> </ul>

	<p>équipes d'infirmières praticiennes qui déterminent leur liste de patients exclusivement par l'entremise du registre Accès Patient NB. Les patients peuvent prendre rendez-vous pour obtenir des services de soins de santé primaires par l'intermédiaire de l'infirmière praticienne qui leur a été attribuée. La clinique d'infirmières praticiennes mise sur pied à Fredericton vise à désengorger le service d'urgence.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soins virtuels :</b> Horizon a commencé à offrir un volet de soins virtuels (aussi appelé Télésanté) en 1998. Ce mode de prestation de soins a aidé des milliers de patients à avoir accès à des soins de santé et a aidé les cliniciens à améliorer leur prestation de soins. Depuis mars 2020, plus de 1 500 cliniciens ont commencé à se servir de la plateforme de soins virtuels d'Horizon. Les centres de santé communautaire d'Horizon offrent aussi des rendez-vous de soins virtuels.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus au sujet du plan, visitez le site <a href="http://AlorsPourquoiAttendre.ca">AlorsPourquoiAttendre.ca</a>.</p>
<p><b>Quels symptômes méritent une visite à l'urgence?</b></p>	<p>Si une personne dont vous prenez soin ou vous-même avez un problème médical urgent ou êtes en situation de crise, rendez-vous au service d'urgence le plus près ou composez le 9-1-1 immédiatement.</p> <p>Exemples de problèmes de santé urgents et de situations critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malaise ou sensation d'oppression dans la poitrine</li> <li>• Essoufflement inhabituel</li> <li>• Douleur abdominale</li> <li>• Maux de tête ou étourdissements prolongés et persistants</li> <li>• Blessure qui peut nécessiter des points de suture ou possible fracture</li> <li>• Diarrhée ou vomissements prolongés (surtout chez les enfants)</li> </ul>
<p><b>Que dois-je apporter avec</b></p>	<p>Si vous vous présentez au service d'urgence, veuillez avoir avec vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• votre carte d'assurance-maladie;</li> </ul>

<p><b>moi au service d'urgence?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• une liste de vos médicaments ainsi que la dose, la posologie et le motif pour lequel vous le prenez;</li> <li>• une liste de vos allergies;</li> <li>• les coordonnées d'un contact d'urgence.</li> </ul> <p>Vous aiderez ainsi le personnel du service d'urgence à vous offrir des soins efficaces et rapides.</p> <p>En raison de la pandémie de COVID-19, nous vous demandons de porter un masque apporté de la maison si vous vous présentez à un service d'urgence d'Horizon. Durant le processus de dépistage, on vous remettra un autre masque qu'on vous demandera de mettre avant d'entrer dans l'établissement.</p> <p>Les patients qui se rendent dans un service d'urgence et qui ont besoin d'aide ont droit à la présence d'UNE personne de soutien. Aucun autre visiteur n'est permis. <b>UNE SEULE</b> personne de soutien sera permise par patient pédiatrique (parent ou proche aidant).</p>
<p><b>Pourquoi partagez-vous les temps d'attente estimés dans les services d'urgence?</b></p>	<p>L'affichage des temps d'attente est une mesure pratique que les <b>groupes de discussion de patients ont demandée</b> pour permettre aux patients de déterminer facilement si le service d'urgence est la meilleure solution pour eux lorsqu'ils ont besoin de soins médicaux non urgents.</p> <p>Nous continuons d'encourager les membres du public à utiliser les solutions qui s'offrent à eux autres que les services d'urgence lorsqu'ils ont besoin de soins médicaux non urgents.</p>
<p><b>J'ai vu sur l'écran que je devrais attendre</b></p>	<p>Les <b>temps d'attente estimés</b> représentent <b>le temps que doit attendre un patient avant d'être vu par un fournisseur de soins de santé; ils ne représentent pas le temps d'attente total au service d'urgence</b>. Il s'agit du temps qui s'écoule entre l'inscription du patient et le moment où il est vu par un clinicien (médecin, infirmière praticienne ou adjoint au médecin).</p>

<p><b>2 heures, mais j'ai attendu 5 heures. Pourquoi cette différence?</b></p>	<p>Ces projections sont estimées <b>selon les tendances historiques et peuvent changer en fonction des variations réelles en matière de dotation en personnel, de disponibilité des lits d'hôpital et de divers autres facteurs.</b></p> <p>Le nombre de patients inscrits et le temps d'attente estimé sont mis à jour toutes les 15 minutes, mais <b>ils sont approximatifs et peuvent changer rapidement</b> selon les besoins des patients qui se présentent au service d'urgence et selon le niveau de dotation en personnel. Un incident comme un traumatisme grave peut changer grandement les temps d'attente de façon inattendue.</p> <p>Il se peut qu'une personne qui vous semble en bonne santé passe avant une autre personne qui semble éprouver beaucoup de mal. <b>Au service d'urgence, on emploie une échelle de triage pour évaluer les symptômes des patients afin de déterminer qui sont les patients les plus malades et les plus vulnérables et de veiller à ce que ceux-ci soient soignés en premier.</b></p> <p>Nous comprenons que vous êtes au service d'urgence parce que vous ne vous sentez pas bien et qu'il peut être frustrant pour vous de ne pas savoir exactement quand votre tour viendra. Tous les patients sont importants à nos yeux et nous faisons de notre mieux pour réduire les temps d'attente et pour fournir des soins de façon sûre et rapide.</p>
<p><b>Pourquoi les temps d'attente estimés sont-ils si longs?</b></p>	<p>Horizon travaille d'arrache-pied dans le but d'assurer la prestation de soins sûrs et de qualité aux patients des services d'urgence.</p> <p>Les services d'urgence d'Horizon doivent souvent faire face à des situations de période d'engorgement. La situation n'a rien de nouveau, mais elle s'est aggravée notamment en raison de facteurs, ou d'une combinaison de facteurs, dont <b>le manque de personnel, l'achalandage et le manque de lits d'hôpital pour les patients devant être hospitalisés.</b> Le Nouveau-Brunswick n'est pas la seule province touchée par les problèmes d'engorgement. Partout au pays, les hôpitaux</p>

	<p>débordent. Ce problème ne sera pas réglé du jour au lendemain, d'autant plus que notre population continue à vieillir.</p> <p>Les équipes des services d'urgence, selon les ressources en personnel disponibles, ont pris les mesures nécessaires, comme modifier l'utilisation des salles de traitement au sein du service, ce qui peut augmenter les temps d'attente pour les patients dont les besoins médicaux sont moins urgents.</p> <p>Comme toujours, les services d'urgence des hôpitaux sont ouverts afin de prodiguer des soins aux patients qui s'y présentent et qui ont bel et bien besoin de soins médicaux urgents. Horizon encourage fortement les personnes qui présentent des problèmes moins urgents de communiquer avec leur fournisseur de soins primaires ou de visiter le site <a href="http://AlorsPourquoiAttendre.ca">AlorsPourquoiAttendre.ca</a> pour se renseigner sur les autres solutions qui s'offrent à elles pour obtenir des soins de santé, comme se rendre à une clinique ouverte après les heures normales, appeler Télé-Soins 811 ou consulter un pharmacien, pendant que nous continuons à faire tout en notre pouvoir pour trouver des solutions aux défis auxquels nous sommes confrontés.</p>
<p><b>Quelles mesures Horizon a-t-il entreprises pour réduire les temps d'attente aux urgences?</b></p>	<p>Les problèmes les plus difficiles auxquels Horizon fait face sont la <b>pénurie d'infirmières et d'infirmiers immatriculés et le grand nombre de patients hospitalisés en attente d'un placement dans un établissement de soins de longue durée</b>. Horizon continue de travailler avec ses employés et ses partenaires dans le but de trouver des solutions à ces problèmes. L'organisation mise entre autres sur des <b>efforts de recrutement continus</b> à l'échelle locale, nationale et internationale.</p> <p>Dans le cadre de la stratégie pour réduire la congestion et les temps d'attente, la <b>campagne de sensibilisation AlorsPourquoiAttendre.ca</b> a été lancée en 2017 dans le but de sensibiliser les membres du public aux solutions de soins de santé qui s'offrent à eux lorsqu'ils ne se sentent pas bien.</p>



Horizon continue d'encourager les membres du public à **opter pour des solutions appropriées** plutôt que de se rendre aux urgences. Lorsque ces mesures de réorientation des patients ne sont pas suffisantes, les urgences commencent à s'engorger.

**Les médecins visitent quotidiennement tous les patients hospitalisés, et les planificateurs des congés collaborent avec les patients et leur famille pour prendre les dispositions nécessaires en vue du congé de l'hôpital.** Lorsque les taux d'occupation montent, les effets se font ressentir aux services d'urgence et se traduisent en de plus longs temps d'attente. Il est possible qu'on **doive assigner les patients traditionnels à des endroits autres que les chambres des patients.** Il est aussi possible qu'on doive **annuler des interventions chirurgicales non urgentes.**

Au début de 2020, Horizon a annoncé l'embauche de **21 infirmières praticiennes dans le but d'améliorer les soins et de réduire les temps d'attente.** En date de novembre 2021, **deux cliniques dirigées par des infirmières praticiennes sont ouvertes,** soit le Centre de santé du centre-ville de Saint John et le Centre de santé de la rive sud de Fredericton.

Dans le cadre de ses efforts continus à réduire les temps d'attente aux urgences tout en veillant à ce que les patients reçoivent les bons soins au bon moment, Horizon confirme que sa **première clinique de réacheminement des patients du Service d'urgence** a commencé à voir des patients en août. Cette clinique se trouve à proximité de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) du Réseau de santé Horizon, dans le Centre de santé de la rive sud de Fredericton, au 565, rue Priestman, et sera menée par une équipe d'infirmières praticiennes. **Les patients qui se présentent au Service d'urgence de l'HRDEC pour des problèmes médicaux non urgents pourront être réorientés à la clinique de réacheminement,** où ils recevront les soins d'une infirmière praticienne dans un environnement approprié. Horizon est enthousiaste quant au potentiel que représente cette

	<p>initiative pour améliorer le flux des patients au service d'urgence tout en veillant à ce que les personnes qui pourraient être assujetties à de plus longs temps d'attente soient vues plus rapidement. À l'heure actuelle, la clinique est ouverte du lundi au vendredi. Toutefois, nous souhaitons pouvoir offrir ce service durant la fin de semaine une fois que nous en aurons la capacité.</p>
<p><b>Comment en êtes-vous arrivés aux données utilisées pour ces temps d'attente estimés? Comment savez-vous qu'elles sont précises?</b></p>	<p>Nous avons extrait les données historiques suivantes de notre système d'information actuel sur les services d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Date et heure d'inscription;</b></li><li>• <b>Niveaux de triage des patients;</b></li><li>• <b>Temps d'attente des patients par rapport au moment où ils ont été évalués par un fournisseur de soins.</b></li></ul> <p>À l'aide de la création de variables explicatives, nous avons généré divers autres paramètres pris en compte dans le modèle de prévision, comme le nombre de patients en attente et le rapport entre les patients en attente dont le cas est grave et ceux dont le cas est moins grave.</p> <p>Les modèles statistiques comme les modèles Random Forest Regression et Time Series Forecasting ont été utilisés pour le développement du modèle et les résultats de ces modèles ont été appliqués aux volumes actuels des salles d'attente afin de déterminer les temps d'attente estimés.</p> <p><b>Le niveau de précision de ces estimations peut varier d'établissement en établissement, selon certains facteurs comme la qualité des données historiques, les événements imprévus en temps réel au sein d'un service, des changements du côté de la dotation, ainsi que les fermetures de lits.</b></p>

<p><b>De quelle façon Horizon évalue-t-il les retombées de l'affichage des temps d'attente estimés aux urgences?</b></p>	<p>Horizon <b>vérifie régulièrement</b> le rendement des temps d'attente estimés à ses urgences <b>par rapport aux chiffres réels et continue de parfaire les algorithmes selon les résultats obtenus.</b></p>
<p><b>Quelles sont les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les temps d'attente?</b></p>	<p>La gestion d'un service d'urgence était complexe même avant l'arrivée de la pandémie de COVID-19. Il ne s'agit pas simplement d'un problème à l'échelle du service d'urgence : <b>la dotation en personnel et le nombre de lits d'hôpital disponibles dépendent du système à niveaux multiples de tout l'hôpital.</b> Aux urgences, la priorité est accordée aux patients les plus malades et les plus vulnérables. Les patients qui se rendront à un service d'urgence pour des problèmes de santé non urgents pourraient devoir composer avec de longs temps d'attente.</p> <p>La pandémie de COVID-19 a <b>entraîné une baisse temporaire du nombre de patients qui se présentent aux urgences</b> et donc une réduction des temps d'attente, mais maintenant que nous sommes passés en phase de rétablissement de la pandémie, les chiffres recommencent à monter et à atteindre la moyenne observée avant l'arrivée de la pandémie.</p> <p>Lorsqu'un patient qui se présente au service d'urgence fait l'objet d'un triage ou d'un traitement pour des symptômes de la COVID-19, les membres du personnel du service d'urgence doivent effectuer une évaluation du risque au point de service pour déterminer si le port de lunettes de protection est</p>

	<p>nécessaire. Ces protocoles peuvent être adaptés et changer à tout moment selon les recommandations de l'équipe de prévention et de contrôle des infections d'Horizon.</p>
<p><b>Quelle priorité accorde-t-on aux problèmes de santé mentale?</b></p>	<p>Horizon <b>réalise des progrès considérables grâce à la mise en œuvre de nombreuses initiatives qui visent à combler les lacunes en matière de prestation de services de santé mentale en situation de crise recensées dans les <a href="#">recommandations formulées par la ministre de la Santé</a></b> au printemps dernier.</p> <p>Même s'il reste beaucoup à faire, Horizon maintient son engagement auprès de ses partenaires du ministère de la Santé, de Vitalité et de la collectivité afin de soutenir les efforts collectifs visant à améliorer l'accès à des interventions et des services de santé mentale essentiels pour les personnes qui en ont le plus besoin.</p> <p>Bien que ces initiatives soient actuellement axées sur <b>la région de Fredericton</b>, elles seront étendues aux autres régions, où les préparatifs nécessaires sont bien amorcés. Voici quelques exemples des progrès réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un <b>coin tranquille</b> à l'écart de la grande salle d'attente au Service d'urgence de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers.</li> <li>• <b>Embauche de personnel</b> dans le but de mettre en œuvre un modèle de soins en collaboration pour offrir des soins de santé mentale en situation de crise au service d'urgence. Ce processus est toujours en cours.</li> <li>• <b>Élaboration de politiques</b> pour <b>établir un processus d'évaluation et de dépistage du risque de suicide</b> qui sera mis en œuvre dans toutes les régions en plus d'un processus de vérification des dossiers pour veiller au maintien du processus d'évaluation des risques.</li> <li>• <b>Mise en place de thérapie individuelle à séance unique</b> dans les centres <b>communautaires</b> de traitement des dépendances et de santé mentale pour les personnes</li> </ul>

---

	qui se présentent sans rendez-vous ou qui prennent rendez-vous durant les heures d'ouverture.
--	---

---