

Comment trier les patients avec des urgences oculaires

Nous avons tous déjà eu à traiter un patient qui appelle ou qui vient en clinique en raison d'une urgence oculaire. Mais comment détermine-t-on s'il s'agit réellement d'une urgence? Comment savoir à quel moment le patient doit être vu? Le rendez-vous doit-il être la journée même ou peut-il être reporté au lendemain ou à la prochaine heure de rendez-vous disponible? Nous ne voulons pas non plus inquiéter inutilement le patient. Ce document vous expliquera comment trier correctement les patients ayant une urgence oculaire et vous servira de ligne directrice pour déterminer à quel moment le rendez-vous doit être pris.

Attention : Vous ne devez JAMAIS poser de diagnostic du patient, cet outil vous aide seulement à trier le niveau d'urgence.

POSER LES BONNES QUESTIONS

Poser les bonnes questions peut vous aider à cerner les besoins d'un patient et à déterminer la meilleure façon de répondre à ceux-ci. Pour ce faire, jetez un œil à la section « Questions de triage » de ce document. Si vous utilisez ce questionnaire et que le patient répond « oui » à l'une des questions en **ROUGE**, il lui faudra un rendez-vous le jour même ou le plus tôt possible.

Urgences OCULAIRES

Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles un patient peut appeler la clinique en affirmant qu'il a une urgence oculaire. Voici une liste et une brève description des raisons les plus courantes.

IMPORTANT : Si vous ne savez pas si un patient nécessite un rendez-vous d'urgence, demandez conseil à l'optométriste. Parfois, l'emplacement de la clinique ou la disponibilité de l'optométriste peuvent jouer un rôle dans la gestion des urgences oculaires. **Dans ces cas, consultez toujours l'optométriste avant de donner un rendez-vous.**

Pupilles dilatées ou pupilles de tailles différentes

1. À la suite d'un traumatisme récent : dirigez le patient vers un médecin de premier recours ou à l'urgence d'un hôpital.
2. S'il s'agit d'un problème de longue date ou s'il n'y a pas de perte de vision : planifiez un rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.
3. S'il y a une perte de vision ou une diplopie : voyez le patient le jour même ou dirigez-le vers une autre clinique Visique.

Bosses sur la paupière

Voyez le patient lors du prochain rendez-vous disponible, à moins qu'il ne ressente de la douleur.

Ptosis ou paupière tombante

Prenez le rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible, à moins que d'autres symptômes tels que la perte de vision ou la douleur soient présents.

Démangeaisons

1. Rassurez le patient en l'informant qu'il ne s'agit pas d'une urgence.
2. Prenez le rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.

Éclairs de lumière ou éblouissements intermittents

1. Voyez le patient la journée même pour un examen de la pupille dilatée.
2. S'il n'est pas possible de voir le patient, dirigez-le vers un optométriste disponible ce jour-là.

Corps flottants

1. Voyez le patient la journée même pour un examen de la pupille dilatée.
2. S'il n'est pas possible de voir le patient, dirigez-le vers un optométriste disponible ce jour-là. (idéalement Visique)

Douleur oculaire

1. Essayez de déterminer le degré d'intensité de la douleur ressentie.
2. Voyez le patient le jour même si la douleur est de modérée à sévère ou si elle est accompagnée d'une perte de vision.
3. Demandez conseil à un optométriste si vous êtes incertain.

Mouvements convulsifs des paupières (battement de cœur dans la paupière)

1. Rassurez le patient en l'informant qu'il ne s'agit pas d'une urgence.
2. Prenez le rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.

Pupille blanche (leucocorie)

1. Renseignez-vous sur l'âge du patient.
2. Vérifiez s'il y a ou s'il y a eu une perte soudaine de la vue.
3. Dans les cas d'enfants ou de personnes âgées présentant une perte de vision soudaine, voyez le patient le jour même ou dirigez-le dans une autre clinique Visique.

Vision diminuée ou déformée

1. Si les symptômes sont aigus, voyez le patient le jour même.
2. En cas de doute, demandez conseil à l'optométriste.

Éblouissement/halos/photosensibilité/photophobie

1. S'il y a perte de vision ou manifestation aiguë de symptômes, ou si le patient se plaint d'un important inconfort, celui-ci doit être vu ou dirigé vers un autre optométriste le jour même pour un examen.
2. Si le patient a récemment subi une intervention chirurgicale, il doit être vu le jour même.
3. Si aucune des deux situations énoncées ci-dessus ne s'applique, prenez le rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.

Écoulement/larmolement

1. Demandez au patient
 - s'il s'agit de mucosités ou d'eau;
 - si c'est douloureux;
 - s'il y a perte de vision.

En cas d'écoulement de mucus important, de douleur ou de perte de vision, voyez le patient le jour même.

2. Si aucun des symptômes ci-dessus n'est présent, prenez le rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.

Érosion cornéenne ou conjonctivale

Voyez le patient le jour même ou envoyez-le à l'urgence si vous n'avez pas d'optométriste.

Corps étranger/traumatisme pénétrant

1. Essayez de déterminer la nature de la blessure, et si elle est pénétrante ou non.
2. Si la blessure est réellement sévère ou pénétrante, dirigez le patient vers un centre de chirurgie oculaire ou à l'urgence d'un hôpital.
3. Dites au patient ou à la personne présente **de ne pas retirer l'objet**.
4. Si la blessure n'est pas pénétrante, voyez le patient le jour même.

Éblouissement du soudeur (coup d'arc)

Voyez le patient le jour même ou adressez-le vers un autre optométriste.

Éclaboussure de produit chimique

Les cas d'éclaboussures de produit chimique oculaires ou faciales mineures devraient être vus le jour même (par ex. : une éclaboussure de solution de peroxyde d'hydrogène pour verres de contact), mais tout cas d'éclaboussure oculaire ou faciale devrait être redirigé sur-le-champ aux urgences ou à l'ophtalmologiste sur appel.

Œil rouge ou « saignant »

1. Demandez au patient si du sang s'écoule de l'œil (« Si vous épongez l'œil, y a-t-il du sang sur le mouchoir? »).
2. Demandez-lui s'il y a de l'écoulement ou s'il ressent de la douleur ou des nausées.
3. Voyez le patient le jour même si l'un des symptômes ci-dessus est présent ou référez à une autre clinique Visique.
4. Le seul moment où vous n'auriez pas besoin de voir le patient le même jour est s'il se plaint d'avoir une « tache rouge sur la partie blanche de l'œil » et qu'il n'y a ni douleur ni perte de vision.

Paupière enflée

1. Demandez au patient si la paupière est douloureuse ou non.
2. S'il y a présence de douleur, voyez le patient le jour même.
3. S'il n'y pas de douleur, donnez-lui un rendez-vous à la prochaine plage horaire disponible.

Yeux qui brûlent

1. Demandez au patient
 - le moment de l'apparition des symptômes;
 - le degré de gravité de la sensation de brûlure;
 - s'il y a du mucus qui s'écoule de l'œil;
 - si la vision est altérée.
2. Voyez le patient le jour même si la sensation de brûlure est grave, s'il y a de l'écoulement ou si la vision est diminuée.
3. Voyez le patient au prochain rendez-vous disponible si aucune des conditions ci-dessus ne s'applique.
4. En cas de doute, consultez un optométriste ou envoyez-le à l'urgence si aucun optométriste n'est sur place.

Diplopie

1. Si la diplopie est récente et binoculaire, voyez le patient dès que possible.
2. Si la diplopie est un problème de longue date, voyez le patient à la prochaine plage horaire disponible.
3. Si la diplopie est monoculaire et qu'il existe des antécédents de dégénérescence maculaire, voyez le patient dans un délai de 1 à 2 jours.
4. En cas de diplopie binoculaire, ne dilatez pas l'œil avant que l'optométriste n'ait vu le patient.

Traumatisme contondant

Voyez le patient le jour même pour un examen de la pupille dilatée ou adressez-le vers un optométriste disponible.

Maux de tête

Signes d'avertissement d'un problème sérieux

- Hypersensibilité du cuir chevelu
- Fièvre
- Signes neurologiques
- Vision diminuée
- Perte de poids subite
- Nausées
- Changement de comportement
- Douleur à la mastication
- Raideur au niveau de la nuque
- Antécédents de traumatisme ou d'opération au cerveau
- Maux de tête qui réveillent la personne
- Maux de tête au même endroit d'une fois à l'autre
- Maux de tête qui ne répondent pas aux médicaments habituels

Maux de tête

1. Si possible, déterminez le degré de gravité du mal de tête en tenant compte de ce qui précède.
2. Si la condition semble grave, voyez le patient le jour même ou adressez-le à un professionnel disponible.
3. En cas de doute, consultez l'optométriste.

QUESTIONS DE TRIAGE*

Quel est le problème? Comment est-ce arrivé? Avez-vous déjà ressenti ces symptômes? Avez-vous subi un traumatisme ou une chirurgie oculaire récemment? Quand les symptômes sont-ils apparus? Sont-ils constants ou intermittents? L'apparition était-elle soudaine ou graduelle? Est-ce que les symptômes s'améliorent ou s'aggravent? Est-ce dans un œil en particulier ou dans les deux yeux?

VISION	APPARENCE	SENSATION
<p>Clarté : Comment est votre vision? Y a-t-il eu un changement graduel ou soudain dans la clarté de votre vision?</p> <p>Avez-vous du mal à lire de loin? Avez-vous de la difficulté à lire ou à voir de près?</p> <p>Éblouissement/halos : Êtes-vous gêné par des éblouissements ou des halos?</p> <p>Perte de vision : Y a-t-il des points noirs dans votre champ de vision? Y a-t-il une sorte de rideau ou de voile devant vos yeux?</p> <p>Vision double : Voyez-vous en double? La vision double est-elle récente? Est-ce comme une ombre ou superposées? Sont-elles côte à côte ou superposées? La vision double disparaît-elle lorsque vous fermez un œil?</p> <p>Éclairs de lumière et corps flottants : Voyez-vous des éclairs lumineux ou des corps flottants? Voyez-vous un ou plusieurs corps flottants?</p> <p>Photosensibilité : Vos yeux sont-ils sensibles à la lumière? Devez-vous porter des lunettes de soleil à l'intérieur? Devez-vous garder les yeux fermés?</p> <p>Migraines ophtalmiques : (kaléidoscope, zigzags, vision double ou déformée, zone[s] d'ombre)</p> <p>Soulagement : Y a-t-il quelque chose qui améliore/aggrave votre vision?</p>	<p>Rougeur : Votre œil est-il rouge? Quelle partie de l'œil est rouge? La partie blanche ou la partie colorée? La ou les paupières? Y a-t-il des bosses sur vos paupières, votre front, vos joues, votre nez ou vos lèvres?</p> <p>Y a-t-il de la douleur associée aux rougeurs? D'autres membres de votre entourage ont-ils les yeux rouges?</p> <p>Enflure : Vos paupières sont-elles enflées? Sont-elles rouges? Saignent-elles ou suintent-elles?</p> <p>Écoulement/saignement : Y a-t-il de l'écoulement ou des larmes? De quelle couleur est le liquide? S'agit-il d'un écoulement épais ou aqueux?</p> <p>Paupière ou sourcil tombants : Est-ce que la paupière est tombante sur un œil ou sur les deux yeux? Est-ce récent? Voyez-vous d'autres changements au niveau des yeux ou du visage?</p> <p>Coupures, ecchymoses, érosions : Y a-t-il des coupures, des éraflures ou des ecchymoses?</p> <p>Pupilles : Vos pupilles sont-elles de la même taille? La différence de taille est-elle récente?</p> <p>Facteurs d'apparence générale : Votre œil paraît-il normal? Y a-t-il une autre partie de votre visage qui vous semble différente, tombante, asymétrique ou pire que votre œil?</p> <p>Soulagement : Votre œil paraît-il mieux/pire à certains moments?</p>	<p>Inconfort : Ressentez-vous de la douleur ou une sensation de brûlure, de picotement ou d'inconfort? Vos yeux sont-ils secs ou irrités? Vous piquent-ils?</p> <p>Où ressentez-vous de l'inconfort? À l'intérieur ou à l'extérieur de l'œil? Au niveau du globe oculaire ou de la paupière? Autour du sourcil, des tempes, du cuir chevelu ou de la mâchoire?</p> <p>Sévérité de l'inconfort : Décrivez ce que vous ressentez dans votre œil. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de douleur? (0 = aucune, 10 = très aiguë)</p> <p>Apparition des symptômes : Quand l'inconfort est-il apparu? Fluctue-t-il? Qu'est-ce qui semble l'aggraver/le soulager?</p> <p>Corps étrangers : Pouvez-vous décrire ce que vous avez dans l'œil (caillou, matières végétales, bois, produits chimiques, etc.)? • Si un produit chimique est entré en contact avec vos yeux, RINCEZ-LES ABONDAMMENT et présentez-vous à l'urgence d'un hôpital.</p> <p>Éraflures et blessures chimiques : Quelque chose a-t-il éraflé votre œil? Quelque chose a-t-il pénétré dans votre œil? Est-ce toujours là? De quoi s'agit-il?</p> <p>Clignement : La situation s'aggrave-t-elle ou elle s'améliore lorsque vous clignez des yeux?</p> <p>Sensation générale : Avez-vous des maux de tête, des nausées, des vomissements, des vertiges ou des étourdissements, un engourdissement du visage? Avez-vous de la difficulté à utiliser un côté de votre corps?</p> <p>Soulagement : Y a-t-il quelque chose qui soulage votre inconfort?</p>

N. B. — Les réponses aux questions qui apparaissent en rouge ci-dessus indiquent un problème plus grave. Le personnel de triage doit bien connaître les directives spécifiques à la pratique pour s'assurer que le patient reçoit les instructions appropriées et qu'il obtient un rendez-vous en temps opportun.

Affection	Symptômes	Non urgent	Sérieux - dès que possible	Sérieux - Aujourd'hui	URGENCE!	URGENCE EXTRÊME!
		Prochaine plage horaire disponible	Voir le patient dans les 48 heures	Voir le patient le jour même, dans les meilleurs délais!	Voir l'invité <i>sur-le-champ</i> ou le référer à un professionnel disponible	Référez le patient à la salle d'urgence ou à l'hôpital le plus près
PAUPIÈRES						
Bosses	Présence de bosses sur la paupière (à l'intérieur ou à l'extérieur)	X				
	Avec douleur		X			
Ptosis	Paupières tombantes	X				
	Avec douleur ou perte de vision			X		
Mouvements convulsifs	Mouvements convulsifs des paupières (haut ou bas)	X				
Enflure	Paupières enflées	X				
	Avec douleur			X		
PUPILLES						
Pupilles de tailles différentes	Une pupille est plus grosse ou plus petite que l'autre – de longue date	X				
	A la suite d'un traumatisme récent				X	
	Avec douleur ou perte de vision			X		
Pupilles blanches	Patient âgé	X				
	Avec perte de vision subite			X		
	Enfant				X	
VISION						
Éclairs lumineux	Apparition récente d'éclairs de lumière				X	
Corps flottants	Apparition subite de corps flottants dans le champ de vision, ou changements importants aux corps flottants déjà présents			X		
	Avec éclairs lumineux				X	
Vision diminuée ou déformée	Apparition subite				X	
	Depuis quelques jours			X		
	Depuis quelques semaines ou plus	X				
Photosensibilité	Sévère avec apparition subite des symptômes ou perte de vision				X	
	A la suite d'une opération récente			X		
	Aucune des situations ci-dessus	X				
	Halos et éblouissement autour de sources lumineuses			X		
Diplopie (vision double)	De longue date	X				
	Persistante				X	
	Intermittente	X				
	Contrôle volontaire des effets?	X				
	Apparition subite				X	
	Antécédents de dégénérescence maculaire		X			
	Binoculaire			X		
	Monoculaire		X			
Voile brumeux					X	
Rideau qui se lève ou qui tombe dans le champ de vision					X	

Affection	Symptômes	Non urgent	Sérieux - dès que possible	Sérieux - aujourd'hui	URGENCE!	URGENCE EXTRÊME!
		Prochaine plage horaire disponible	Voir le patient dans les 48 heures	Voir le patient le jour même, dans les meilleurs délais!	Voir le patient <u>sur-le-champ</u> ou le référer à un professionnel disponible	Référez le patient à la salle d'urgence ou à l'hôpital le plus près
IRRITATION/ DOULEUR						
Douleur	De faible à modérée		X			
	De modérée à sévère			X		
	Avec perte de vision				X	
Démangeaisons		X				
Brûlure	Sévère			X		
	Présence d'écoulement			X		
	Vision altérée			X		
	Depuis quelques jours ou semaines	X				
Écoulement ou larmes	Inconfort de faible à modéré	X				
	Écoulement aqueux (larmes)	X				
	Écoulement muqueux		X			
	Avec douleur et perte de vision			X		
Œil rouge ou saignant	Sang qui s'écoule de l'œil				X	
	Avec douleur et nausées			X		
	Avec écoulements			X		
	Point rouge qui couvre l'iris			X		
	Point rouge sur la partie blanche de l'œil		X			
Maux de tête	Courants	X				
	Avec Hypersensibilité du cuir chevelu			X		
	Vision diminuée ou perte de vision				X	
	Changement de comportement			X		
	Avec des nausées			X		
TRAUMATISME						
Érosion	Quelque chose a éraflé l'œil			X		
Corps étranger	Quelque chose est entrée dans l'œil			X		
	Traumatisme pénétrant					X
Traumatisme contondant				X		
Rupture du globe oculaire	Traumatisme accompagné d'un « jet de liquide clair »					X
Éblouissement du soudeur	Yeux douloureux, larmoyants et rouges après avoir été en présence d'une machine à souder			X		
Éclaboussure chimique	Selon le produit référez vous à la consigne plus haut- Même jour ou hôpital					X
AUTRES						
Lunettes perdues ou cassées – aucune solution de rechange				X		
Dilatation	Toujours informer l'invité qu'il aura besoin d'une personne pour le conduire	X				