

Les raisons les plus courantes déclarées par les intéressés pour appeler les services médicaux d'urgence :

Une enquête transversale sur les appels fréquents en Ontario



Il s'agit d'une **enquête transversale**, envoyée par la poste et auto-administrée auprès des habitants d'une municipalité urbaine qui **ont appelé le 911 pour des services médicaux d'urgence (EMS) au moins 5 fois** au cours de l'année écoulée.

Caractéristiques des participants à l'étude (n = 67)



Les personnes de plus de 65 ans : **48 %**



Femmes : **51 %**



Sans emploi : **85 %**

Les 5 principales raisons d'appeler les services médicaux d'urgence



42 % : Incapable de se relever après une chute



37 % : Exacerbation d'une maladie chronique



34 % : Impossibilité de se rendre à l'hôpital



34 % : Douleur intense



24 % : Crise d'angoisse

Perceptions des participants à l'égard des services médicaux d'urgence



72 % : Se sentir mieux après l'arrivée des services paramédicaux



67 % : j'utiliserais les services non urgents si j'en connaissais l'existence



46 % : n'ont jamais essayé de recourir à des services non urgents



43 % : J'ai essayé d'utiliser des services non urgents, mais ils ne répondaient pas à mes besoins

Points à retenir



- Les personnes qui appellent fréquemment **sont un groupe médicalement complexe avec un faible statut socio-économique**
- Les personnes qui appellent fréquemment doivent être orientées vers des **services/ressources alternatifs non urgents** qui répondent à leurs **besoins spécifiques**.

