

Message des membres

L'urgence hybride



*Pierre Shebib, md
CLSC de Pointe-aux-Trembles / Montréal Est*

Votre « Sans Rendez-Vous » est très demandé. Votre population n'a pas beaucoup de service. Vous êtes la seule structure médicale de votre communauté munie de radiologie, aérosols, char à code, plâtres, civières d'observation... et les heures s'allongent de plus en plus.

Vous débutez votre urgence du lundi soir à 17 h. La salle est pleine. Le premier patient que vous voyez attend depuis 10 h ce matin. Vous broyez du noir parce que toutes les cliniques du coin fonctionnent avec des quotas de patients. À 11 h leur quota est plein. Ils nous réfèrent tous leurs patients qui ne peuvent attendre au lendemain. La fermeture de nos portes est passée de 22 h à 20 h. Rien n'a changé. Vous vous considérez chanceux de sortir avant minuit.

En 2004, nous perdons le tiers de nos médecins. Tous nos jeunes partent. Le règne des AMP fait des victimes. Nous décidons, collectivement, de régler cette quadrature du cercle pour notre urgence : Rendez-vous ou sans rendez-vous?

Nous élaborons une solution intermédiaire entre le système de quota (nombre limité de patients et heure de départ certaine) et un système d'heures d'ouverture fixes (nombre illimité de patients et heure de départ incertaine).

Comment répondre durant toutes nos heures d'ouverture aux urgences tout en fournissant à notre clientèle un service de rendez-vous planifié leur évitant ainsi des attentes excessives?

Il fallait tenir compte dans l'équation du nombre très variable de rajouts pendant la journée (retours de radiologie, crises d'asthme, plâtres et urgences multiples) qu'on devait intercaler entre les rendez-vous déjà fixés le matin. Nous ne voulions pas de temps mort, mais cherchions à éviter des retards indus.

En 2005, nous avons pris le risque de marier les deux systèmes (avec rendez-vous et sans rendez-vous). Ce fut un succès. Ce système nous permet de fonctionner à un rythme adapté à chaque médecin en évitant à notre population les heures d'attente inutiles. Il nous permet d'avoir une présence médicale tout au long des heures d'ouverture sans aucun temps mort, la majorité d'entre nous étant à l'acte. Cela fait plus de 5 ans que nous utilisons ce système, à la grande satisfaction de tous. Après un certain flottement initial, les patients s'y sont adaptés avec une célérité surprenante.

Vous êtes curieux d'en savoir plus? Consulter le site de l'AMCLSC, où vous pourrez télécharger les outils et documents explicatifs.

Pour les chefs de service : Nous préparons un congrès qui nous permettra d'échanger sur de nouvelles pratiques qui influencent le maintien et l'amélioration des services médicaux. On y traitera entre autres du système d'urgence hybride.

À bientôt !

Pierre Shebib ■