

URGENCE HYBRIDE

Description des locaux :

- 4 salles de médecins
- 2 salles infirmières : 1 salle de triage et 1 salle polyvalente (triage + RV infirmier)
- 2 civières d'observation
- 1 petite salle de chirurgie
- Aérosols - chariot à code - ECG avec lecture instantanée relié à l'Institut de cardiologie.
- Attelles plâtrées
- Radiologie simple, 12 h/jour

Type de rémunération médicale : Majoritairement à l'acte

Évolution de notre SRV

1978

- Ouverture initiale à 81 h/semaine durant plusieurs années.
- Baisse progressive par palier à 60 h/sem., 56 h/sem., 52 h/sem., actuellement reliée à la perte des médecins.
- À l'origine, pratique à deux médecins qui s'est transférée à un médecin en 2005.

1994

- Remaniement en profondeur du fonctionnement initial qui a engendré une collaboration étroite avec nos infirmières (feuille de triage élaborée, protocoles accélérant l'évaluation et l'investigation initiales).

2005

- Perte massive de nos jeunes médecins survenue à la suite de l'imposition des AMP. Le temps d'attente atteignait 6 à 8 heures avant de rencontrer un médecin.
- En juillet 2005, nous avons risqué le mariage difficile d'un système fermé (RV limité) à un système de sans rendez-vous qui couvre toutes les heures d'ouverture affichées (12 h/jour), tout en intégrant les retours de Rx simple, asthmatique post-aérosol, attelles plâtrées, urgences cardiaques, infiltrations, etc.
- Nous voulions améliorer le service afin d'éviter les temps d'attente inutiles et maintenir une présence médicale avec une capacité de réponse tout au long des heures d'ouverture (52 h/sem.), en utilisant nos ressources infirmières (avec la loi 90) à leur plein potentiel, dans un environnement attirant pour les médecins.

Principes

1. Trouver un point d'équilibre entre le manque de ressources médicales et l'utilisation de la présence médicale en heures allongées et en capacité d'intervention en cas d'urgence significative.
2. Utiliser les infirmières de façon optimale, grâce à la hiérarchisation des soins permise par la loi 90.
3. Éviter des temps d'attente inutiles aux patients. Le triage intensif initial permet de donner un RV planifié au patient dans la journée même. Il n'aura qu'à se présenter 15 minutes avant son RV.

Concept

1. Nombre limité de patients par heure. Ce nombre est adapté en fonction des capacités de chaque médecin (minimum 4 / h).
2. Le médecin est responsable de l'évènement initial clinique jusqu'à sa résolution. Le transfert à un autre médecin ne se fait qu'exceptionnellement (en cas de vacances) ou s'il y a un médecin traitant accessible.
3. Les infirmières peuvent donner congé aux patients selon un protocole dans lequel le médecin n'est pas impliqué. Ceci a été validé avec l'Association canadienne de protection médicale en accord à la loi 90.

Mécanique de fonctionnement

1. Les patients s'inscrivent à compter de 8 h.
2. Deux infirmières effectuent le triage.
3. Le médecin débute à 9 h. Voit les cas urgents et les RV planifiés déjà triés.
4. Jusqu'à 11 h, un commis aide à l'organisation des RV et des salles.
5. La majorité des patients à trier l'ont été avant 11 h. Les infirmières prennent la relève du commis dans l'organisation des salles tout en maintenant le service de support infirmier et de RV infirmier.
6. Des périodes accordéon (amortisseurs) sous forme de cases «Réservées» ont été ajoutées. Elles servent à éviter de cumuler les retards et permettent de gérer le volume des retours de Rx, aérosols, etc. Les cases sont gérées par le médecin.

Dans les cas où ces cases n'ont pas à être utilisées par le médecin, l'infirmière au triage y placera les patients qui sont en cours de triage actuel afin d'éviter toute perte de temps après autorisation du médecin.

7. Les cases « (U) » sont gérées par les infirmières. En cas de non-comblement et non-débordement du médecin, ces cases protégées seront remplies au fur et à mesure par les patients en cours de triage.

8. Un nombre limité de RV de suivi (« F-U ») ont été ajoutés pour les patients déjà pris en charge, de façon à s'assurer qu'ils voient le même médecin et ainsi leur éviter de repasser dans le système de triage.

Plusieurs d'entre nous avons ajoutés avant et après notre plage d'urgence régulière un équivalent de clinique externe de suivi. Ceci améliore grandement le service à notre clientèle déjà prise en charge et augmente la disponibilité des RV planifiés à une nouvelle clientèle.

9. Une case «Md Tx» est utilisée par le médecin pour y inscrire directement ses propres patients nécessitant une visite médicale urgente sans passer par l'organigramme de fonctionnement.

Trucs adaptifs

- a) AM : Le triage en cours est suffisant pour utiliser les cases « Réservées » et « Urgence » à leur plein potentiel et donc éviter les temps morts.
- b) PM : Il faut inscrire plus de patients en RV planifiés ("surbooking"), les patients se présentant surtout le matin. Les cases « Urgence » et « Réservées » étant en général non comblées à cause de l'absence de patients au triage.
- c) SOIR :
Les travailleurs consultant après 17 heures, le concept d'urgence doit être plus élastique et intégré de manière souple en soirée, cette clientèle ne pouvant se présenter le matin. Il faut prévoir des places supplémentaires pour les patients nouvellement triés.

Conclusion

Nous avons étudié l'impact avant et après l'introduction de ce nouveau système. À la suite de cette étude, nous notons :

1. Une croissance importante du nombre de cas nécessitant un transport ambulancier, une investigation ou actes cliniques supplémentaires (aérosols, Rx, plâtre)
2. Une légère augmentation du nombre de cas par médecin, mais surtout une augmentation d'intensité d'interventions par patient (Rx, aérosols, attelles plâtrées, infiltration, ECG, transfert ambulancier).
3. Le climat général est fort plaisant. Le stress vécu par le médecin a énormément diminué, le nombre de patients étant mieux géré et adapté aux capacités de chaque médecin. La complexité relative de ce système a été parfaitement maîtrisée dès le début. Cette approche est appliquée depuis 5 ans avec fluidité.
4. Les patients sont extrêmement satisfaits, ne passant pas leur journée en attente.

5. Les infirmières donnent, plus ou moins, 15% de congé sans voir le médecin. Elles exercent un rôle beaucoup plus en accord avec leur nouveau rôle, sans transfert de responsabilité aux médecins.

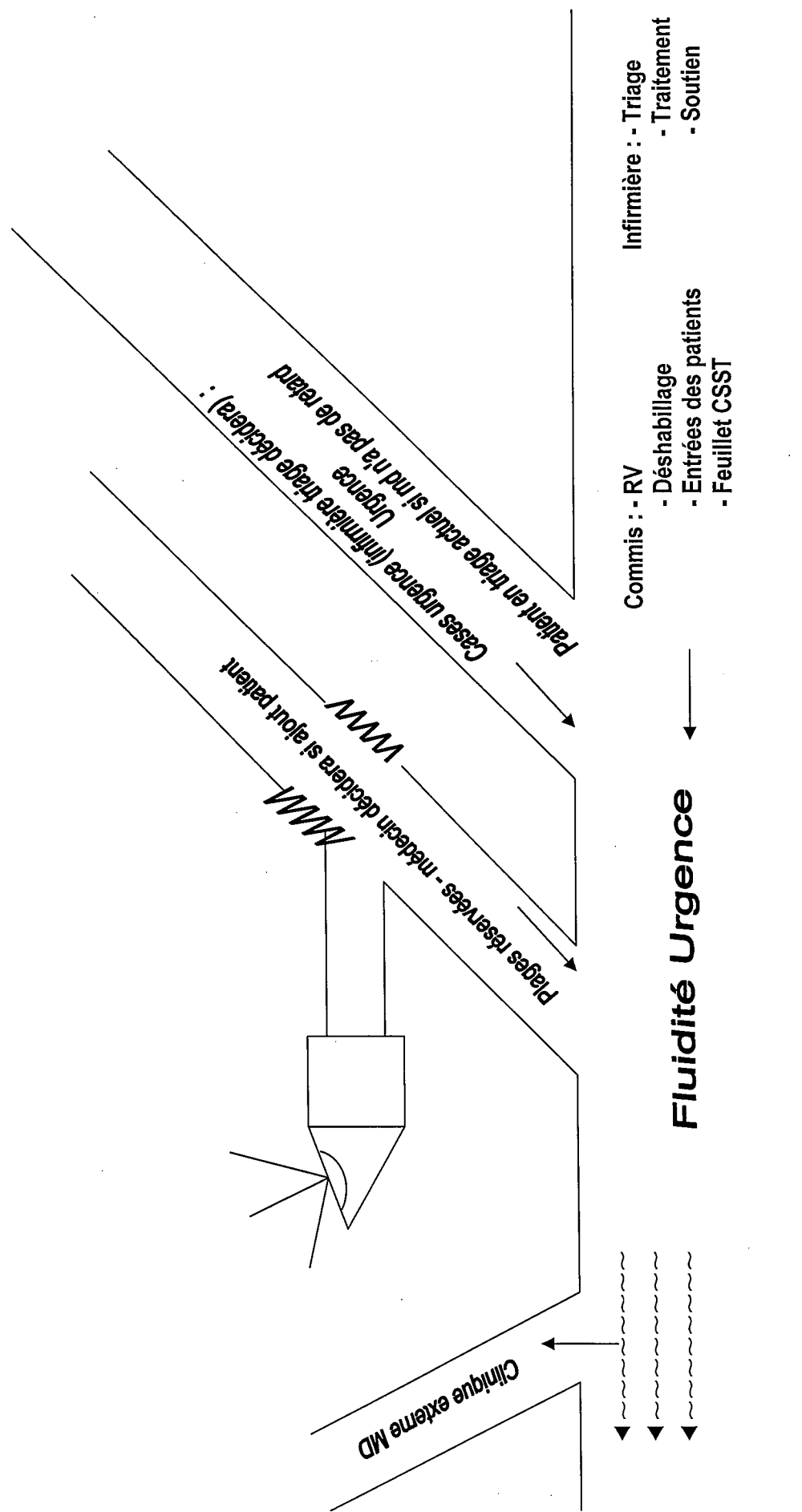
DOCUMENTS ANNEXÉS :

- ANNEXE I** Feuilles d'inscriptions de visites planifiées à l'urgence
Modèles AM – PM – SOIR (*Vous pouvez le formater à votre guise*).
- ANNEXE II** Billet remis aux patients.
- ANNEXE III** Évaluation post-triage infirmier : quand l'infirmière permet le congé au patient.
- ANNEXE IV** Triage infirmier : Utilisé par l'infirmière et le médecin
(triage et notes médicales – recto/verso)
- ANNEXE V** Note médicale – Urgence : notes médicales supplémentaires

CONSULTATIONS PERTINENTES FAITES EN 2005 :

- Association canadienne de protection médicale,
- Collège des médecins du Québec,
- OIIQ.

Dr Pierre Shebib
juin 2010



Cases urgences (Infirmière triage décide) :
 Urgences (Infirmière triage décide)
 Urgences (Infirmière triage décide)

Pages réservées - médecin décide si ajout patient
 MM

MM

- Commis : - RV
 - Déshabillage
 - Entrées des patients
 - Feuillet CSST
- Infirmière : - Triage
 - Traitement
 - Soutien

Fluidité Urgence

(15% de congé)
 Infirmière Evaluation

VISITE PLANIFIÉE À L'URGENCE

NOM DU MÉDECIN :

DR P. SHEBIB

DATE :

NB PATIENTS À L'HEURE :

6

A M

Heure triage	NO. DOSSIER	Heure Consult.		NOM	PRÉNOM	RAISON
		8h00	F-U			
		8h10	F-U			
		8h20	F-U			
		8h30	F-U			
		8h40	F-U			
		9h00	U			
			U			
		9h10				
		9h20				
		9h30				
		9h40				
		9h50				
		10h00	U			
			U			
		10h10				
		10h20				
		10h30				
		10h40				
		10h50	Res			
		11h00	U			
			U			
		11h10				
		11h20				
		11h30				
		11h40				
		11h50				
		12h00	U			
			U			
		12h10	Res			
		12h20				
		12h30				
		12h40	F-U			
		12h50	Md tx			

VISITE PLANIFIÉE À L'URGENCE

NOM DU MÉDECIN :

DR P. SHEBIB
SOLO

DATE :

NB PATIENTS À L'HEURE :

6

P M

Heure triage	NO. DOSSIER	Heure Consult.		NOM	PRÉNOM	RAISON
		13h00	U			
		13h00				
		13h10				
		13h20				
		13h30	F-U			
		13h40				
		13h50				
		14h00	U			
		14h00				
		14h10				
		14h20				
		14h30				
		14h40				
		14h50	Res			
		15h00	U			
		15h00				
		15h10				
		15h20				
		15h30				
		15h40				
		15h50				
		16h00	U			
		16h00				
		16h10				
		16h20				
		16h30	F-U			
		16h40	F-U			
		16h50	Md Tx			

VISITE PLANIFIÉE À L'URGENCE

NOM DU MÉDECIN :

DR P. SHEBIB
SOLO

DATE : _____

NB PATIENTS À L'HEURE :

6

SOIR

Heure triage	NO. DOSSIER	Heure Consult.		NOM	PRÉNOM	RAISON
		17h00	U			
			U			
		17h10				
		17h20				
		17h30				
		17h40				
		17h50				
		18h00	U			
			U			
		18h10				
		18h20				
		18h30				
		18h40				
		18h50	Res			
		19h00	U			
			U			
		19h10				
		19h20				
		19h30				
		19h40	Res			
		19h50	F-U			

Visite planifiée à l'urgence

MD homme	<input type="checkbox"/>	MD femme	<input type="checkbox"/>
Jaquette	<input type="checkbox"/>	CSST 1 ^{ère}	<input type="checkbox"/>
Bébé	<input type="checkbox"/>	CSST 2 ^{ième}	<input type="checkbox"/>
4 étiquettes	<input type="checkbox"/>	Ophtalmo	<input type="checkbox"/>
Appel pharmacie	<input type="checkbox"/>	Membres inférieurs	<input type="checkbox"/>

No dossier : _____

Heure visite planifiée : _____

Signature infirmière : _____

VOUS DEVEZ ÊTRE PRÉSENT 15 MINUTES AVANT VOTRE HEURE DE VISITE PLANIFIÉE. UN RETARD POURRAIT VOUS FAIRE PERDRE VOTRE PLACE.

NE PAS VOUS PRÉSENTER À L'ACCUEIL À VOTRE RETOUR AU CLSC POUR VOTRE HEURE DE VISITE PLANIFIÉE.

Centre de santé et de services sociaux
de la Pointe-de-l'Île

Pointe-aux-Trembles/Montréal-Est

ÉVALUATION POST-TRIAGE INFIRMIER

Date : _____ Heure : _____

Dossier : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Services généraux

NOTES COMPLÉMENTAIRES & C.

PLAN THÉRAPEUTIQUE CONT.

Conseils selon protocole I.S. No. : _____

No. : _____

Information : _____ N/A

Documentation

- | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|
| Carte D ₂ T ₅ - dCaT | <input type="checkbox"/> | Diète lors de diarrhée avec ou sans vomissement | <input type="checkbox"/> |
| Vaccin _____ | <input type="checkbox"/> | Fièvre chez l'enfant | <input type="checkbox"/> |
| Réparation de plaie mineure | <input type="checkbox"/> | Varicelle | <input type="checkbox"/> |
| Changement de pansement | <input type="checkbox"/> | Traumatisme crânien | <input type="checkbox"/> |
| Recette Nacl | <input type="checkbox"/> | Épistaxis | <input type="checkbox"/> |
| Lavage d'oreilles | <input type="checkbox"/> | Pilule du lendemain | <input type="checkbox"/> |

	OUI	NON	N/A
Documentation remise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentation expliquée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ressource I.S. transmise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Précisions : _____

Traitements : _____

_____ N/A

REFERENCER « P »

S'il y a détérioration _____ Consultez : _____

S'il n'y a pas d'amélioration d'ici _____ Consultez : _____

		DÉLAI
Urgence	<input type="checkbox"/>	_____
Clinique médicale	<input type="checkbox"/>	_____
Médecin traitant	<input type="checkbox"/>	_____
À l'interne	<input type="checkbox"/>	_____
Congé	<input type="checkbox"/>	_____
Copie de la feuille de triage remise	<input type="checkbox"/>	

EVALUATION « E »

	OUI	NON
Capable d'exprimer les conseils reçus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfait du service reçu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Précisions : _____

 Signature de l'utilisateur

 Date

 Signature de l'infirmière

 Date

Centre de santé et de service sociaux
de la Pointe-de-l'île

DATE : _____ HEURE ACCUEIL : _____

DOSSIER : _____ HEURE TRIAGE : _____

SERVICES COURANTS

TRIAGE INFIRMIER

EVALUATION « P »		SIGNES VITAUX	
NIVEAU 1 <input type="checkbox"/>	NIVEAU 2 <input type="checkbox"/>	T.A. : _____	POULS: _____
NIVEAU 3 <input type="checkbox"/>	NIVEAU 4 <input type="checkbox"/>	RESP: _____	T°: _____
RÉÉVALUATION : _____	NA : <input type="checkbox"/>	POIDS : _____	TAILLE : _____
RÉFÉRENCE PRN : _____		SAT O ₂ : _____	Répondant : Pt <input type="checkbox"/> Autre : _____
RAISON DE CONSULTATION « R »		Age : _____	

DONNÉES COMPLÉMENTAIRES « C »

DOULEUR P: _____ Q: _____

R: _____

S: EDD <4 4-7 8-10 T: _____

PEAU, MUCQUEUSE & OSTÉO-ART.		Intacte <input type="checkbox"/>		Brûlure : _____ degré		C.E. <input type="checkbox"/>	
Lacération : _____ cm	Saignement <input type="checkbox"/>	Écoulement <input type="checkbox"/>	Chaleur <input type="checkbox"/>				
Oedème <input type="checkbox"/>	Rougeur <input type="checkbox"/>	Déformation <input type="checkbox"/>	Absence pouls distal <input type="checkbox"/>				

OPHTALMO C.E. Écoulement Oedème ORL Mal de gorge Otalgie Otorrhée CARDIO/RESP DRS Diaphorèse Dyspnée Toux Hémoptysie Tirage GASTRO / INT Nausée Vomissement X _____ Hématémèse Diarrhée X _____
Constipation _____ Jrs Méléna Rectorragie GÉNITO/URI Saignement vaginal X Serviette/hre : _____ DDM _____ Écoulement Prurit
Anurie X hres Pollakiurie Hématurie NEURO Céphalée Site _____ Convulsion Étourdissement Perte de conscience Durée _____
Conscient Somnolent Agité Confus Inconscient

Dernier vaccin antitétanique : _____ Antécédents particuliers : _____

Allergie médicaments : _____

Médication/Dose : _____

INTERVENTION « INT »

Tabac : _____ Alcool : _____ Drogue : _____

Centre de santé et de service sociaux
de la Pointe-de-l'Île

(514) 642-4050

NOTE MÉDICALE URGENCE

DOSSIER : _____

RAMQ

CSST

RAAQ

AUTRE

DATE	HEURE	

**EXAMEN
PHYSIQUE**

	N	A	
Peau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Yeux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oreilles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gorge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sinus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cœur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Poumons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Abdomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ex. Gyn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ex. Neuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ex. LOCO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DIAGNOSTIC	TRAITEMENT

Signature du médecin

Page suivante