

Cette présentation a été effectuée le 9 décembre 2015, au cours de la journée « La participation des médecins aux réseaux de services : miser sur une étroite collaboration » dans le cadre des 19<sup>es</sup> Journées annuelles de santé publique (JASP 2015). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section *Archives* au : <http://jasp.inspq.qc.ca>.

# Service d'accès

Alexandre Messier, m.d., CCMF (MU)

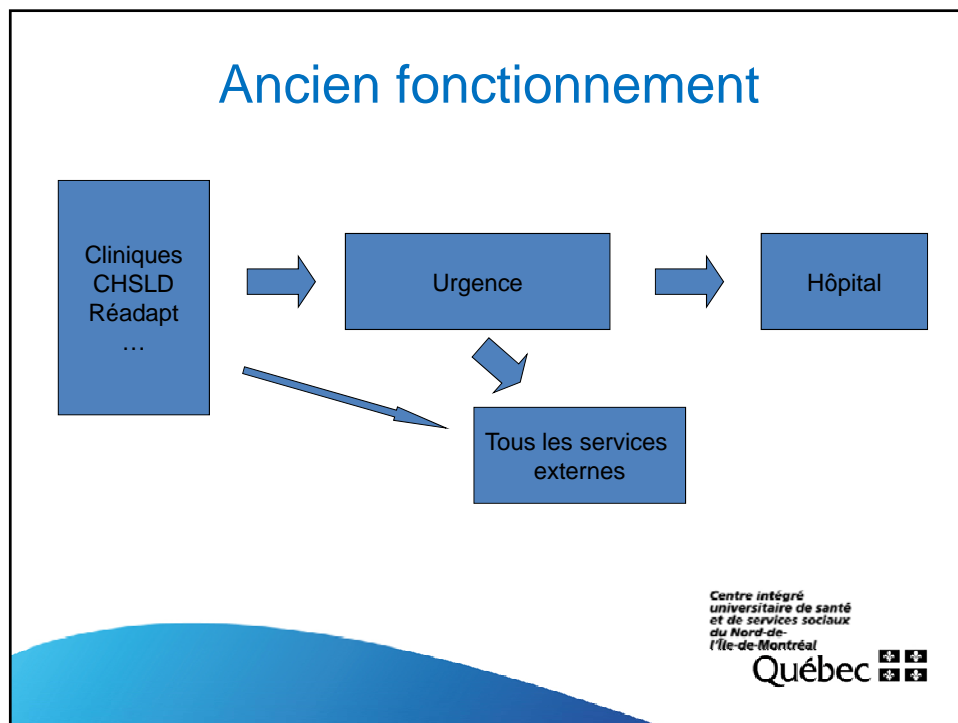
Département de médecine d'urgence  
Médecin coordonnateur à l'urgence et aux étages  
Médecin coordonnateur des projets : accueil clinique, accès 24h et réorientation  
Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

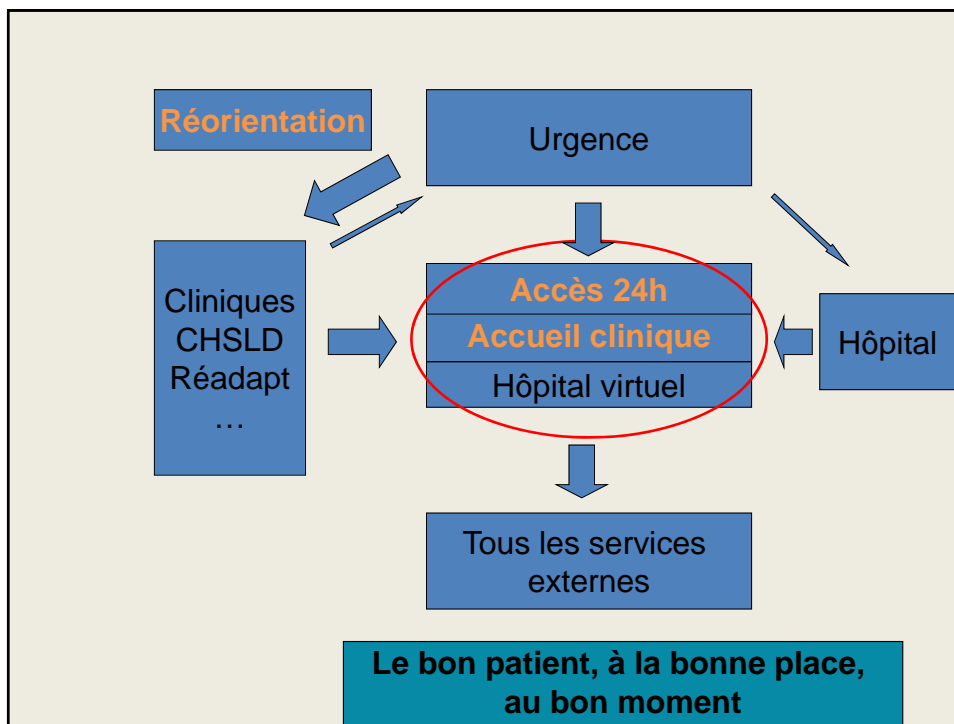
Médecin conseil, service intégrés de première ligne  
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Professeur adjoint de clinique, département de médecine familiale et de médecine d'urgence, Université de Montréal

9 décembre 2015

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal  
Québec





# Projet : Accès 24 hres

## Accès 24 h

- Prévission Année 4 : 500 cas
  - Entre 12 et 24h de moins de séjour à l'urgence pour chaque cas
  - 9000 heures / patient de moins à l'urgence en 1 an

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'île-de-Montréal  
Québec 

## Projet : Accueil clinique

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'île-de-Montréal  
Québec 

ACCL Information Obligations du médecin Critères Algorithmes Contact Gestion messier.alex@gmail.com







## Bienvenue à l'Accueil clinique de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal

L'Accueil clinique est un service développé pour les médecins en GMF, CLSC, CHSLD et en cliniques privés du CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent qui reçoit, sur référence de médecins, une clientèle présentant des conditions cliniques de nature subaiguë ou semi-urgente selon des protocoles préétablis. Regroupée sous certains diagnostics ou présentations cliniques et selon des critères précis établis par l'équipe médicale, cette clientèle ambulatoire bénéficie d'un accès privilégié aux plateformes techniques et diagnostiques, aux consultations auprès de médecins spécialistes et, dans certains cas, à des amorces de traitement en fonction des protocoles mis en place par les médecins de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal.

Se connecter
S'enregistrer
Information pour le médecin
Information pour patient

© Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal 2014

info@accueilcliniquehscm.ca  
 514-338-3125  
 514-338-3895  
 Ouvert du lundi au vendredi de 8 à 16h

ACCL Information Obligations du médecin Critères **Algorithmes** Contact Gestion Alexandre

- Pour médecin de clinique
- Pour médecin de CHSLD
- Pour médecin de l'urgence HSCM
- Pour médecin spécialiste

## Algorithmes pour clientèle de

<p><b>Médecine interne</b></p> <p>TPP</p>	<p><b>Microbiologie</b></p> <p>Cellulite Morsure</p>	<p><b>Chirurgie générale</b></p> <p>Colique biliaire</p>
<p><b>Neurologie</b></p> <p>AIT Convulsion</p>	<p><b>Gastro-entérologie</b></p> <p>Diverticulite Anémie ferriprive</p> <p>Rectorragie</p>	<p><b>Urologie</b></p> <p>Colique rénale Hématome macro</p>
<p><b>Gynécologie-obstétrique</b></p> <p>SV 1er trimestre SUD</p> <p>Saignement utérin post-ménopausique</p>	<p><b>Cardiologie</b></p> <p>DRS FA de novo</p>	<p><b>Pneumologie</b></p> <p>Nodule pulmonaire Épanchement pleural</p> <p>Hémoptysie</p>

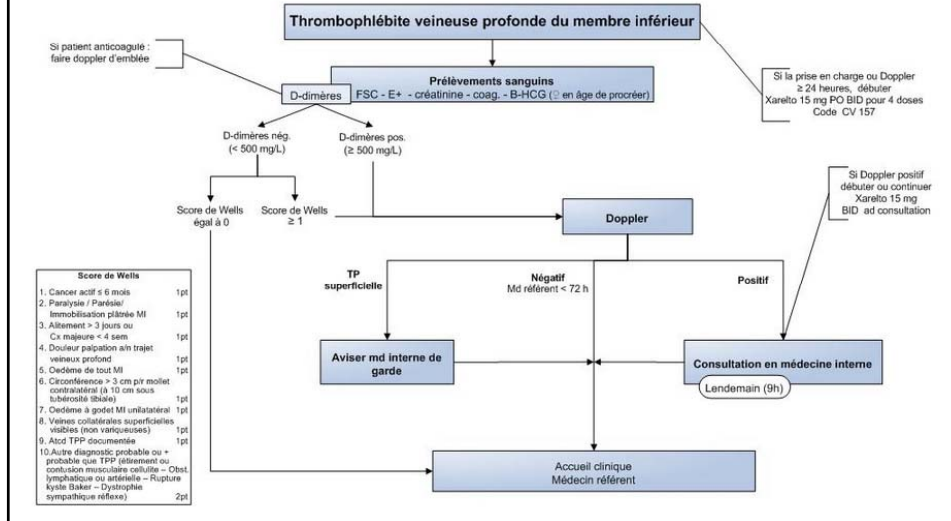
© Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal 2014

info@accueilcliniquehscm.ca  
 514-338-3125  
 514-338-3895  
 Ouvert du lundi au vendredi de 8 à 16h

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'île-de-Montréal

**Québec**

Indications : Personne répondant aux critères universels d'admissibilité à l'accueil clinique, chez qui le médecin référant suspecte une thrombophlébite du membre inférieur.  
Contre-indications : TB  $\geq$  38,0°C - FC  $\geq$  120/minute - RR  $\geq$  28/minute - Dyspnée - Sat.  $\leq$  90% - Douleur thoracique - Membre inférieur froid, pâle.



Score de Wells	
1. Cancer actif ≤ 6 mois	1pt
2. Paralyse / Parésie / Immobilisation récente MI	1pt
3. Allègement > 3 jours ou Cx majeure < 4 sem	1pt
4. Douleur palpation aîn trajet veineux profond	1pt
5. Oedème de tout MI	1pt
6. Circonférence > 3 cm p/é mollet contralatéral (à 10 cm sous tubérosité iliaque)	1pt
7. Oedème à godet MI unilatéral	1pt
8. Veines collatérales superficielles visibles (non variqueuses)	1pt
9. Aécz TPP documentée	1pt
10. Autre diagnostic probable ou = probable que TPP (étiement ou confusion musculaire cellulaire - Obst. lymphatique ou artérielle - Rupture kyste Baker - Dysplasie sympathique réflexe)	2pt

## Ordonnance TPP

### ACCUEIL CLINIQUE ORDONNANCE INDIVIDUELLE STANDARDISÉE

#### Thrombophlébite veineuse profonde du membre inférieur

J'ai pris connaissance des critères universels d'admissibilité et d'exclusion à l'accueil clinique ainsi que des contre-indications spécifiques à la situation clinique visée par la présente référence

Score de Wells : \_\_\_\_ Personne refusée à l'accueil clinique si le score de Wells est manquant et médecin référant avisé.

Renseignements cliniques pertinents (ATCD - Facteurs de risque) : \_\_\_\_\_

Allergies/réactions : \_\_\_\_\_

#### Ordonnances médicales

##### Prélevement sanguin ≤ 24 heures

- D-dimères - FSC - Créatinine - E+ - PTT - INR - B-HCG (Q en âge de procréer)
- Si D-dimères < 500 mg/L ET score de Wells égal à 0 retour au médecin référant

##### Épreuves diagnostiques :

- Doppler veineux ≤ 24 heures si :
  - D-dimères < 500 mg/L ET score de Wells  $\geq$  1
  - D-dimères  $\geq$  500 mg/L, peu importe le score de Wells
- Si Doppler veineux ne peut se faire ≤ 12 heures après la référence à l'accueil clinique :
  - Débiter Rivaroxaban (Xarelto) 15mg PO q 12 h pour 4 doses, première dose STAT (1<sup>er</sup> choix)
  - Si contre-indication au Rivaroxaban (Xarelto) donner :
    - Tinzaparine (Innohep) \_\_\_\_\_ unités SIC (175 unités/kg/jr) \_\_\_\_\_ mL, 1 x/jal (20 000 unités/mL)
    - (prescription pour pharmacie communautaire, remise à l'usager par md référant avec les documents pour l'accueil clinique)
- Si résultat du Doppler positif → présence de TPP débiter ou poursuivre anticoagulant jusqu'à la consultation en médecine interne

##### Consultation en médecine interne selon résultat de Doppler

- Si Doppler positif le lendemain (9h)
- Si Doppler négatif retour au médecin référant < 72 heures (doppler de contrôle dans 1 semaine selon évaluation médecin référant)

##### Informations générales

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Nom du médecin référant : \_\_\_\_\_ Numéro de pratique : \_\_\_\_\_

Suivi médical assuré par médecin référant \_\_\_\_\_ ou par Dr : \_\_\_\_\_

Clinique/UMF/GMF : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Communiquer avec l'infirmière de l'accueil clinique au numéro 514 - 338 - 3125

Ordonnance  
TPP

ORDONNANCE MÉDICALE POUR  
PHARMACIE COMMUNAUTAIRE

Thrombophlébite veineuse profonde du membre inférieur

**ORDONNANCE À REMETTRE AU PATIENT**

**Anticoagulant**  
Contre-indications aux anticoagulants :  
Hémorragies cérébrales < 3 mois  
Coagulopathie  
Insuffisance rénale avec DFG < 30cc/min

Saignement actif,  
Ulcus peptique < 3 mois  
Poids > 130 kg

**Rivaroxaban (Xarelto) 15 mg 1 co. BID (Code RAMQ CV157) pour 4 doses**

**Seulement si contre-indications au Rivaroxaban (Xarelto)**  
Contre-indications au Rivaroxaban (Xarelto) :  
Grossesse  
Prise de : Ketoconazole - Dilantin - Tegretol - Phénobarbital - Rifampin - Millepertuis

**Tinzaparine (Innohep) \_\_\_\_\_ unités sous-cutanés (175 unités.kg/jour) pour 1 dose**

**Analgésique PRN**

\_\_\_\_\_

---

Signature du médecin : \_\_\_\_\_ Numéro de permis : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_  
Clinique/UMF/GMF : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

## Résultats (étude de médecine interne)

Étapes de la prise en charge	Nombre moyen d'heures d'attente	Intervalle (heures)
Triage à MD urgence	2,8	0,1 à 11,3
MD urgence au doppler	2,2	0,1 à 15,7
Doppler à MD interne	3,6	0,3 à 13,4
MD interne à clinique ACO	2,7	0 à 13,0
<u>TOTAL</u>	<u>11,1</u>	<u>3,3 à 31,0</u>

À date à l'accl :  
diviser par 3 ou 4

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Québec

## Accueil clinique

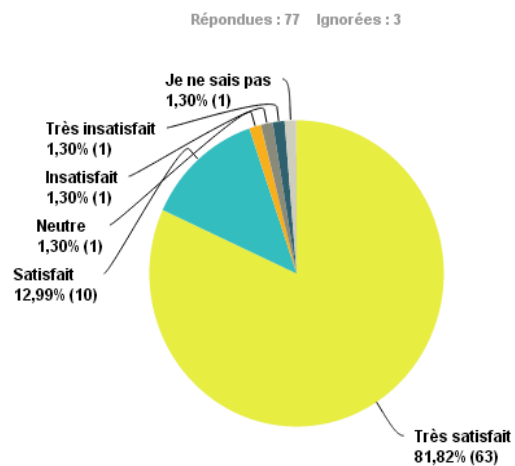
- Nombre et type de cliniques (21)
  - Cliniques : 14
  - CHSLD : 3
  - Réadaptation : 2
  - Urgence HSCM (5 pathologies)
  - Autres : Sœur de la Providence
- **Nb de médecins utilisateurs : 180**
- Nombre de pathologies en cours : 18
- Nombre de pathologie à venir : 2
- Total de patient vu :
  - Année 1 (2014-04-01 au 2015-03-31) : 349
  - **Prévision année 2 : 950**
- **< 10 "no show"**
- **Aucun délai hors norme**

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec

## Sondage auprès des médecins utilisateurs - HSCM

- Mai – juin 2015
- 80 réponses

Taux  
de  
satisfaction  
général + :  
95 %



# Projet Réorientation

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec 



### Connectez-vous

Identifiant (courriel)

Mot de passe

**CONNEXION** Se souvenir de moi

Oublié votre mot de passe?

CRÉER UN COMPTE

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec 



Tableau de bord Administration Critères Rendez-vous

#### Dermato

- Abrasion de la peau
- Abcès cutané
- Brûlure
- Échardes
- Éruption cutanée
- Lésion mineure
- Ongle incarné / panaris
- Phlyctène
- Piqûre d'insecte
- Poux
- Verrues

#### Musculo-Squelettique

- Cervicalgie
- Lombalgie
- Douleur musculaire/articulaire
- Trauma à un membre
- Trauma crânien

#### Pulmonaire

- Asthme
- Toux Chronique

#### Psychiatrie

- Anxiété / symptôme dépressif
- Insomnie
- Problèmes psy. chroniques

#### Néphrologie

- HTA asymptomatique
- Infection urinaire

#### Uro

- Hématurie intermittente

#### Gastro

- Constipation
- Diarrhées
- Hémorroïde / fissure anale
- Dysphagie chronique
- Vomissement et/ou diarrhée
- Douleur abcès stomacal

#### Ophthalmologie

- Corps étranger oculaire
- Sécrétion ou rougeur oculaire

#### Divers

- Billet d'absence/formulaire
- Renouvellement médicaments
- Plainte depuis + 1 mois, stable
- Changement de pansement
- Tous les PS

#### Gynéco - Obstétrique

- Test de grossesse
- Contraception d'urgence
- Dépistage ITSS
- Symptôme gynécologique

#### ORL

- Acouphène
- Allergies saisonnières
- Douleur / bouchon oreille
- Douleur dentaire
- Épistaxis non actif
- Fracture du nez
- Herpès buccal
- Ulcère ou abcès buccal
- Mal de gorge
- Surdité
- Symptôme de rhume

#### Microbie

- Syndrôme d'allure grippale

Clic no 3

Transfert Clinique

Utilisateur: Super

Tableau de bord Administration Critères Rendez-vous

Critère spécifique > Lombalgie

### Contre-indications spécifiques: Lombalgie

*Si le patient fait partie d'une des situations suivantes, il doit rester à l'urgence.*

- Trauma significatif
- Altération des signes neuro-vasculaire des membres inférieurs
- Incontinence urinaire ou fécale
- Fièvre
- Douleur abdominale associée
- perte de poids significative
- Utilisateur de drogue IV
- Patient avec néoplasie active

→ Prendre un Rendez-vous

Votre patient ne fait pas partie de ces critères globaux d'exclusion?

Clic no 4

Tableau de bord Administration Critères **Rendez-vous**

### Horaire de toutes les cliniques

Prise de rendez-vous dans une clinique pour un patient éligible


**CLINIQUES DISPONIBLES**  
Date actuelle: 28/05/2015

Aide sur les statuts Cartes des Cliniques

Heure	Clinique d'urgence Salaberry	Clinique d'urgence Saint-Laurent	Clinique Le Plein Ciel
08h00	✗	✗	✓ #34523412
09h00	+	+	#86285411
10h00	#45288633	+	+
11h00	+	+	+
12h00	+	#23498012	+
13h00	+	+	+
14h00	+	+	+
15h00	+	+	+
16h00	+	+	+
17h00	+	#86285411	✗
18h00	+	+	✗
19h00	+	+	✗

Clic no 4

## Feuille d'information sur le projet



**HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR  
DE MONTREAL**  
HSCM *Doués pour la vie*

### Réorientation vers une clinique médicale avec rendez-vous

Madame, Monsieur,

Vous vous êtes présenté à l'urgence de l'Hôpital du Sacré-Cœur pour une condition clinique qui a été évaluée non urgente par l'infirmière.

Votre problème de santé ne demande pas une prise en charge médicale immédiate. Pour éviter d'attendre à l'urgence, l'infirmière a proposé de vous réorienter vers une clinique médicale avec rendez-vous.

Vous avez accepté la recommandation de l'infirmière.

Avant de quitter avec les instructions pour votre rendez-vous, l'infirmière vous a informé :

- des signes cliniques à surveiller en rapport avec votre condition clinique
- des mesures à prendre si votre état semble se détériorer soit :
  - appeler INFO-SANTÉ (811) pour connaître les actions appropriées
  - revenir à l'urgence pour être réévalué.

**Un rendez-vous a été inscrit pour vous au :**  
 Centre d'urgence Saint-Laurent  
 1605, boulevard Marcel Laurin, bureau 200  
 Tél.: 514 747-2555

Le : \_\_\_\_\_  
 Date du rendez-vous

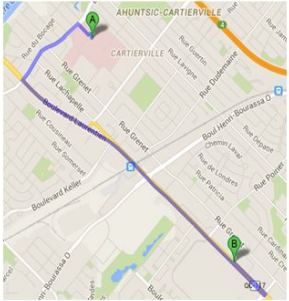
À : \_\_\_\_\_  
 Heure

No de référence : \_\_\_\_\_

Condition clinique : \_\_\_\_\_

A votre arrivée à la clinique présentez-vous à la secrétaire, elle vous fournira les infos nécessaires et répondra à vos questions.

Remettez-lui le document qui vous a été remis par l'infirmière de l'urgence.



Se remplit automatique

Vous rendez-vous est inscrit selon un horaire particulier réservé pour la clientèle de l'urgence de l'Hôpital Sacré-Cœur seulement. Cependant, même si vous avez un rendez-vous, vous devrez peut être attendre un peu.

**Si vous ne pouvez vous présenter au rendez-vous, communiquer le plus tôt possible avec la clinique pour annuler votre rendez-vous, il sera attribué à une autre personne.**

## Statistiques

- Au 3 novembre (4 ½ mois depuis le début)
  - 1791 patients réorientés via le triage de l'urgence vers les cliniques (**moyenne de 13 / jour**)
  - 5 patients de moins dans la salle d'attente à chaque Δ de quart
  - **Nombres de patients ayant quitté avant prise en charge est passé de 17 à 12**
  - Pas d'impact a/n des réinscriptions à 48h et à 10 jours

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec 

## Statistiques suite

- **Diminution du temps d'attente moyen des patients** (ceux n'ayant pas été réorientés)
  - 1h37 de moins pour les P5 (3,72 à 2,10 heures : 44 % de ↓)
  - **1 heure de moins pour les P4** (4,62 à 3,64 heures : **21 % de ↓**)
  - 38 minutes de moins pour les P3 (3,56 à 2,93 heures : 18 % de ↓)

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec 

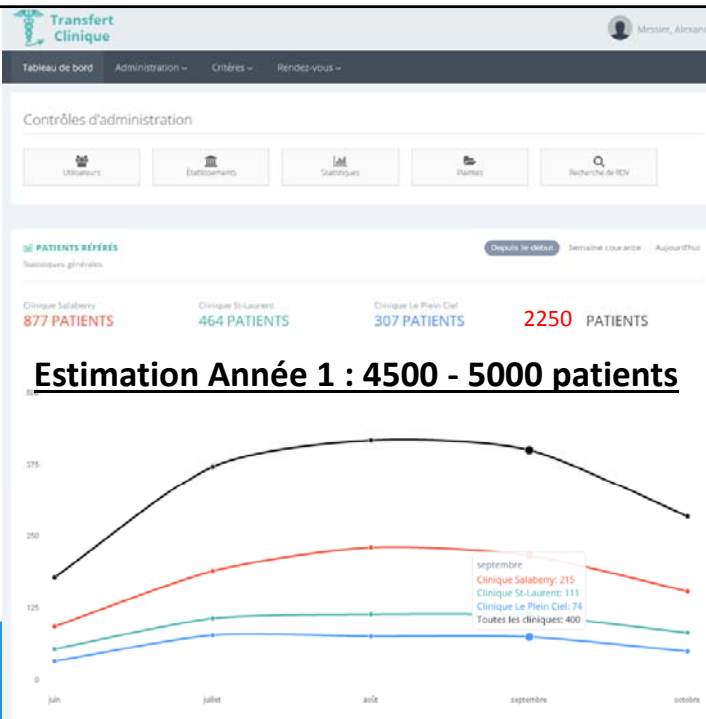
## Étude des 916 premiers cas (en date du 2015-08-28)

– Projet **sécuritaire** :

- **retournés à l'urgence en 48h : 3 %**
- aucune conséquence néfaste pour la santé des patients.

	Cas à réviser urgence	Cas à réviser SRV	Situations abusives	Total 1	Évolution improbable	Autre RC	Grand Total
Retour ≤ 48h	11	3	2	16 1,7 %	12	0	28 <b>3 %</b>
Retour > 2 jrs et ≤ 7 jrs	0	0	6	6 0,7 %	6	4	16 1,7 %
<b>Total</b>	<b>11 1,2 %</b>	<b>3 0,3 %</b>	<b>8 0,8 %</b>	<b>22 2,4 %</b>	18 1,9 %	4 0,04 %	44 <b>4,8 %</b>

Statistiques  
au 8  
décembre  
2015



## Analyse financière : calcul a/n de l'hôpital

Projet de réorientation de la clientèle à l'urgence	
Analyse d'une visite ambulatoire selon la priorité de triage 4 et 5 en fonction du coût par activité	
Coût unitaire complet par visite*	130,64 \$
Coût unitaire de la visite à l'urgence**	87,71 \$
Clientèle réorientée du 15 juin au 30 octobre 2015	1 750
Économie du 15 juin au 30 oct. pour l'ensemble de l'établissement	228 614 \$
Économie du 15 juin au 30 oct. à l'urgence seulement	153 485 \$
Économie quotidienne pour l'ensemble de l'établissement	1 698 \$
Économie quotidienne pour l'urgence seulement	1 140 \$
* Coût unitaire prenant en compte toutes les dépenses de tous les secteurs de l'hôpital	
** Coût unitaire prenant en compte seulement les dépenses en lien avec l'urgence	

- Annuel :
  - A/N établissement :
    - 619 770 \$
  - A/N de l'urgence :
    - 416 100 \$

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec

## Analyse financière : calcul a/n du système

**–50 - 70 % moins cher de voir un patient en SRV vs urgence CH**

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
Québec

## Sondage auprès des patients – Hôpital Fleury

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord	N/A ou pas de réponse
L'accueil clinique est ouvert à des heures qui me conviennent.	335	13			
On a respecté l'horaire de mes rendez-vous.	348				
Le délai pour obtenir les services est raisonnable.	336	12			
Le délai pour obtenir les résultats de mes examens est raisonnable.	336	4			8
On a pris le temps de bien m'expliquer chaque examen (déroulement et raison).	348				
On m'a bien expliqué mon état de santé, les signes et les symptômes à surveiller.	347				1
On m'a remis de la documentation expliquant ma condition clinique.	326	3			19
On a pris le temps nécessaire pour m'écouter attentivement et s'occuper de moi.	348				
On a utilisé des mots que je peux facilement comprendre.	344	3			1
Les services que j'ai reçus ont permis de réduire mon anxiété face à mon problème de santé.	344	4			
Lorsque cela est nécessaire, on assure le transfert des informations me concernant aux autres médecins et professionnels impliqués.	347	1			

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal  
**Québec** 