

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

Liste des acronymes

AAOR	Accueil Analyse Orientation et Référence	MASMA	Mécanisme d'accès en santé mentale adulte
ABC	Accompagnement bref dans la communauté	MHDV	Maison d'hébergement de dépannage de Valleyfield
ASSS	Auxiliaire de santé et de services sociaux	PEIO	Programme d'évaluation-intervention-orientation
AVC	Accident vasculaire cérébral	RAD	Retour à domicile
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux	RVSQ	Rendez-vous santé Québec
CLSC	Centre local de services communautaires	SAD	Soutien à domicile
CPA	Congé précoce assisté	SIAD	Soins intensifs à domicile
DPD	Direction des programmes Déficiences	SPA	Substance psychoactive
DPJASP	Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique	SPAD	Soins post-aigus à domicile
DPSMD	Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	SVMV	Suivis virtuels en milieu de vie
DSIE	Demande de services interétablissements	TIBD	Traitement intensif bref à domicile
GAP	Guichet d'accès à la première ligne	TS	Travailleuse sociale
GASSA	Guichet d'accès aux services de soutien à l'autonomie ¹	UHSV	Unité hospitalière de soins virtuels
GMF-AR	Groupe de médecine de famille – Accès réseau	UIBP	Unité d'intervention brève psychiatrique
IGES	Intervenant en gestion de l'épisode de soins	UVS	Unité virtuelle de soins
IPS	Infirmière praticienne spécialisée		
IPSPL	Infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne		
IPSSM	Infirmière praticienne spécialisée en santé mentale		
IRI	Intervention rapide et intensive		

¹ Courriel unique : gassa.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

1.	Avant de se rendre à l'urgence	
Services	Clientèle desservie	Modalités
Info-Santé (ligne 811 option 1)	Toute personne résidant au Québec, qui souhaite obtenir des conseils de santé.	24 h/24, consultation téléphonique avec une infirmière pour un problème de santé non urgent. Évaluation et recommandations en fonction de l'état de santé, orientation vers une ressource appropriée.
Info-Social (ligne 811 option 2)	Toute personne résidant au Québec, qui souhaite obtenir des conseils pour un problème psychosocial ou en santé mentale.	24 h/24, consultation téléphonique avec un intervenant psychosocial pour un problème psychosocial ou en santé mentale non urgent. Évaluation et recommandations en fonction de l'état de santé mentale, orientation vers une ressource appropriée.
Guichet d'accès à la première ligne (GAP) (ligne 811 option 3) (GAP numérique) https://gap.soinsvirtuels.gouv.qc.ca/fr	Toute personne résidant au Québec, sans médecin de famille ou infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne (IPSPL).	Consultation téléphonique avec une infirmière pour un problème de santé non urgent. Évaluation et recommandations en fonction de l'état de santé, orientation vers une ressource appropriée.
Cliniques médicales ou CLSC	Usager ayant un médecin de famille, qui nécessite une consultation médicale.	La prise de rendez-vous en clinique se fait via la plateforme RVSQ ou par téléphone. L'orientation vers le médecin de famille de l'utilisateur est priorisée.
GMF-AR (accès réseau) Le trait d'union - Vaudreuil-Dorion, Les Trois-Lacs	Usager avec ou sans médecin de famille, qui nécessite une consultation médicale.	La prise de rendez-vous en clinique se fait via la plateforme RVSQ.
Consultation avec un pharmacien	Usager client d'une pharmacie communautaire, qui souhaite consulter pour un problème de santé mineur.	Sans rendez-vous, recommandations, dépistage et prescription possible par le pharmacien communautaire (certaines situations requièrent un rendez-vous avec l'infirmière ou le pharmacien).
Cliniques ambulatoires de soins infirmiers (CLSC) Cliniques ambulatoires de soins infirmiers	Usager nécessitant des soins infirmiers ambulatoires.	Aucune référence nécessaire pour des soins mineurs. Soins post-hospitalisation, traitement post-opératoire, enseignement sur les autosoins, etc.
Centre de vaccination, dépistage et prélèvement	Usager nécessitant un vaccin, un dépistage ou un prélèvement.	Accès à ces services sur rendez-vous via la centrale téléphonique ou le portail Clic santé.
Soins intensifs à domicile (SIAD) Soins intensifs à domicile (SIAD) Vaudreuil-Soulanges Soins intensifs à domicile (SIAD) Suroît Soins intensifs à domicile (SIAD) Châteauguay (à venir)	Usager admissible au SAD qui souhaite être traité à domicile et qui présente une condition de santé instable : maladie chronique décompensée, problème de santé aigu, soins palliatifs et de fin de vie.	Référence par un médecin ou un intervenant : CLI-60451 Référence Soins intensifs à domicile à transmettre au guichet d'accès aux services de soutien à l'autonomie (GASSA) Équipe médicale et infirmière 24/7; suivi médical pour une période de 3 à 7 jours, jusqu'à la stabilisation de l'état de santé. Possibilité de prise en charge médicale définitive pour les usagers en soins palliatifs et de fin de vie.
Aire ouverte DPJASP	Jeune de 12 à 25 ans en situation de vulnérabilité psychologique ou sociale.	Aucune référence nécessaire. Prise de rendez-vous par courriel, téléphone ou texto et possibilité de se présenter dans les locaux.

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

Organismes communautaires en santé mentale - Centre de crise et de prévention du suicide : - La maison sous les arbres (Jardins-Roussillon) - Le tournant (Suroît, Vaudreuil-Soulanges, Haut-Saint-Laurent)	Adulte aux prises avec une problématique de santé mentale.	Aucune référence requise. Ligne d'intervention de crise 24/7. Intervention en situation de crise dans le milieu 24/7. Évaluation du risque suicidaire. Hébergement de crise court terme. La maison sous les arbres https://www.la-msla.com/ Le tournant https://letournant.org/
Équipe Accompagnement bref dans la communauté (ABC) DPSMD	Adulte en situation de crise pour un trouble de santé mentale, une crise post-traumatique ou une crise psychosociale.	Référence via : - Mécanisme d'accès en santé mentale adulte (MASMA) - Accueil Analyse Orientation et Référence (AAOR) - Centre de crise et de prévention du suicide - Service de police Interventions dans le milieu et suivi pour stabiliser la crise, pour une période maximale de deux mois.
Traitement intensif bref à domicile (TIBD) DPSMD	Adulte avec instabilité de santé mentale qui nécessite des soins aigus. Territoire Jardins-Roussillon.	Référence du médecin ou de l'infirmière praticienne spécialisée en santé mentale (IPSSM). Hospitalisation brève à domicile. Équipe multidisciplinaire avec psychiatre; visites à domicile de plusieurs fois par jour à 2-3 fois/semaine, selon le niveau de soins requis.

2.	À l'urgence : éviter une consultation à l'urgence et/ou une hospitalisation À l'unité de soins : écourter une hospitalisation et/ou prévenir des réadmissions	
Services	Clientèle desservie	Modalités
Congé précoce assisté (CPA) DPD	Usager présentant une déficience motrice au congé de l'hôpital (à la suite d'un AVC, un traumatisme ou un trouble neurologique).	Référence par un médecin ou un intervenant. Services intensifs offerts par une équipe de réadaptation à domicile. Fréquence de cinq fois par semaine pour un mois, selon les besoins.
Accueil clinique	Usager présentant une condition clinique semi-urgente ou subaiguë.	Référence par un médecin ou infirmière praticienne spécialisée (IPS) (cliniques/GMF ou urgence). Accès rapide à des services d'investigation ou de consultation spécialisée. Suivi effectué par une infirmière selon les conditions cliniques jusqu'à ce que le processus d'investigation soit complété et que le résumé soit transmis au médecin référent. Usager doit répondre aux critères d'inclusion/exclusion : Accueil clinique du grand Suroît Accueil clinique Hôpital Anna-Laberge
Guichet unique ambulatorie Guichet unique ambulatorie	Usager ayant eu congé de l'urgence ou de l'hospitalisation (Hôpital Anna-Laberge), nécessitant une consultation spécialisée.	Référence par un médecin ou IPS pour une consultation spécialisée, soit une nouvelle demande ou un suivi. Incluant les demandes entre spécialistes.
Cliniques spécialisées (Hôpital Anna-Laberge) Consultations externes (Hôpital du Suroît) Cliniques externes spécialisées	Usager nécessitant une consultation médicale spécialisée.	Référence pour une consultation spécialisée par un médecin ou IPS. Consultation médicale AH-226

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

Cliniques ambulatoires de soins infirmiers (CLSC) Cliniques ambulatoires de soins infirmiers	Usager nécessitant des soins infirmiers ambulatoires.	Aucune référence pour soins mineurs, référence par un médecin ou un professionnel de la santé pour des soins spécifiques. Soins post-hospitalisation, traitement post-opératoire, enseignement sur les autosoins, etc.
Médecine de jour Alternatives aux urgences et à l'hospitalisation	Usager apte à se déplacer, dont la condition de santé requiert l'accès à un plateau technique spécialisé.	Référence par tout intervenant, via formulaire CLI-60081 Requête médecine de jour - PDF dynamique
Suivi post hospitalisation Suivi post hospitalisation	Tout usager ayant été hospitalisé à l'Hôpital Anna-Laberge qui retourne à domicile.	Appel par une infirmière clinicienne dans les 48 à 72 heures suivant le congé de l'hôpital pour les usagers avec maladies cardiaques ou pulmonaires et pour ceux dont le retour est jugé précaire. Ligne téléphonique accessible à tous les usagers dans les 30 jours suivant leur hospitalisation (appels ponctuels). Surveillance des symptômes, gestion de la médication, problèmes de santé mineurs, éducation, prévention et accompagnement vers les ressources du réseau.
Programme d'évaluation-intervention-orientation (PEIO) Programme Évaluation-Intervention-Orientation (PEIO)	Usager dont l'état de santé est stable, mais pour lequel le maintien ou le retour à domicile est fortement compromis.	Référence par intervenant ou médecin du milieu hospitalier, du SAD ou de GMF, via DSIE au GASSA. Équipe composée d'un travailleur social, d'un technologue en physiothérapie et d'un ergothérapeute. Évaluation des besoins de l'usager, favorisation de sa récupération et détermination de l'orientation appropriée en fonction de sa condition.

3.	Télésanté	
Suivis virtuels en milieu de vie (SVMV) (télésoins à domicile) Alternatives aux urgences et à l'hospitalisation	Usager vivant avec une maladie chronique, ayant des capacités d'apprentissages ou un réseau d'aide à domicile. Présente une volonté de collaborer à ses soins.	Référence par tout intervenant, via formulaire CLI-60541 Référence pour un suivi virtuel en milieu de vie L'usager se connecte à l'application à partir de son appareil personnel ou d'une tablette qui lui est prêtée. Les intervenants suivent la situation de l'usager à distance par le biais de l'application. Possibilité d'ajuster des traitements à distance selon l'ordonnance statuée au congé (automédication ou par SAD). Suivi de trois à six mois en moyenne.

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

Unité hospitalière de soins virtuels Unité hospitalière de soins virtuels (UHSV)	Adulte autonome ou qui nécessite une aide minimale, dont la condition de santé est stabilisée.	Unité de soins située dans le complexe modulaire de l'Hôpital du Suroît. Collaboration entre le personnel de l'Hôpital du Suroît et les infirmières de l'unité virtuelle de soins du CISSS de la Montérégie-Ouest, qui sont à distance. Suivi 24/7 par équipe de soins –médecins, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires.
Unité virtuelle de soins (UVS)	Adulte autonome ou qui nécessite une aide minimale, dont la condition de santé est stabilisée.	Les usagers sont hospitalisés à domicile et suivis à distance par des infirmières du CISSS de la Montérégie-Ouest. (à venir)

4. **Services de soutien à domicile (SAD)**

Services de soutien à domicile	Usager qui présente une incapacité (physique, cognitive, liée à la santé mentale ou psychosociale) nécessitant de recevoir des services de soutien à domicile.	Référence par intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins via DSIE au GASSA pour évaluer l'admissibilité aux services
Hébergement à domicile Feuillet d'information pour les intervenants	Usager en perte d'autonomie physique et/ou cognitive significative, qui ne requiert plus de soins actifs. Usager en attente d'un hébergement de longue durée ou qui reçoit des soins de fin de vie à la maison.	Référence par l'intervenant réseau, TS, IGES ou infirmière de liaison; DSIE avec besoins de l'utilisateur bien identifiés au SAD. Intensification des soins et services pour la surveillance et l'aide aux différentes activités de la vie quotidienne et domestique. Services en continu pour une période minimale de cinq heures par jour et une période maximale de 12 heures par jour. PRC-DSSADG-10007 Trajectoire d'une demande [...] à partir du centre hospitalier ou des soins post-aigus PRC-DSSADG-10006 Trajectoire d'une demande [...] à partir du soutien à domicile
Service post-aigus à domicile (SPAD)	Usager nécessitant des services de physiothérapie à la suite d'un séjour en unités de soins de réadaptation post-aigus ou un séjour hospitalier.	Services de physiothérapie intensifs à domicile, jusqu'à trois fois par semaine pour un maximum de huit semaines. Enseignement et entraînement par auxiliaire de santé et de services sociaux (ASSS).
Programme RASSURÉ	Usager hospitalisé, ne requiert plus de soins actifs, mais présente des facteurs de vulnérabilité pour le RAD. Non connu des services SAD ou en attente, répondant aux critères SAD.	Référence par tout intervenant vers le guichet SAD, via DSIE Demande de service Programme Rassuré Visite d'une ASSS et de l'équipe du soutien à domicile dans les 24-48 heures suivant un épisode de soins.

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

5.	Clientèle santé mentale	
Organisme communautaire en santé mentale - Centre de crise et de prévention du suicide :	Adulte à l'urgence ou à l'unité de soins Connu des services externes DPSMD, présente des indices d'un risque suicidaire Clientèle en situation d'itinérance Situation de crise psychosociale	Référence par un intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Hébergement court terme d'urgence et suivi avec un intervenant de l'organisme. Hébergement d'une durée d'environ un mois et des services pour accompagner l'utilisateur au travers de sa crise psychosociale (lit mi-chemin).
Équipe de liaison de l'urgence santé mentale	Adulte pour lequel un problème de santé mentale est détecté au triage de l'urgence ou lors de l'évaluation du médecin de l'urgence. Usager en garde préventive et usager P-38	Référence par le médecin pour une évaluation à l'urgence. Équipe composée d'un psychiatre de garde, d'une infirmière et d'une travailleuse sociale. Transition vers les différents services du CISSS de la Montérégie-Ouest ou de la communauté. Référence vers : MASMA, TIBD, ABC, Centre de crise - La maison sous les arbres ou Le tournant et programmes 2 ^e ligne si usager connu.
Équipe Intervention rapide et intensive (IRI) DPJASP	Jeune de 0 à 17 ans Situation de crise psychosociale pour le jeune et sa famille	Référence par l'infirmière de l'urgence. Intervention visant à stabiliser les facteurs biopsychosociaux, apaiser et mettre en place un filet de sécurité à court terme. Visites à la maison, à l'urgence ou sur l'unité de soins, sur une période maximale de 30 jours.
Unité d'intervention brève psychiatrique (UIBP)	Adulte qui se présente à l'urgence en raison de crises liées à des troubles de santé mentale.	Présence d'une équipe multidisciplinaire, objectifs de stabiliser la situation, mise en place d'un filet de sécurité et arrimage pour faciliter la transition vers les services externes. Hospitalisation brève d'une durée de 24 à 72 heures. Hôpital Anna-Laberge : 5 lits (ouverture prévue janvier 2025) Hôpital du Suroît : 5 lits
Traitement intensif bref à domicile (TIBD) DPSMD	Adulte avec instabilité de santé mentale qui nécessite des soins aigus. Territoire Jardins-Roussillon.	Référence par un intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Hospitalisation brève à domicile. Équipe multidisciplinaire avec psychiatre; visites à domicile de plusieurs fois par jour à 2-3 fois / semaine, selon le niveau de soins requis.
Équipe Accompagnement Bref dans la Communauté (ABC) DPSMD	Adulte en situation de crise pour un trouble de santé mentale, une crise post-traumatique ou une crise psychosociale.	Référence par un intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Interventions dans le milieu et suivi pour stabiliser la crise, sur une période maximale de deux mois.

Alternatives à l'urgence et à l'hospitalisation

Service de gestion de l'intoxication et du sevrage DPSMD	Adulte présentant des risques de complications liés au sevrage de substance psychoactive (SPA).	Référence par l'infirmière de liaison en dépendance, à l'urgence. Hébergement visant la désintoxication, d'une durée variable en fonction des besoins de la personne. Installation située à St-Philippe, peut accueillir jusqu'à 24 personnes.
Organisme communautaire ▪ Maison d'hébergement de dépannage de Valleyfield (MHDV) ▪ L'Avant-toit (La Prairie)	Adulte en situation d'itinérance, crise psychosociale	Référence par un intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Hébergement temporaire dans la communauté à court et moyen terme avec visée de réinsertion sociale.
Organisme communautaire ▪ La Re-Source (Châteauguay) ▪ L'Accueil pour Elle (Valleyfield)	Femme et enfant(s) victimes de violence conjugale	Référence par intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Services d'aide pour femmes et leurs enfants et hébergement sécuritaire.
Organisme communautaire ▪ L'élan des jeunes (Châteauguay)	Jeune de 16 à 22 ans en situation d'itinérance ou à risque	Référence par un intervenant de l'urgence ou de l'unité de soins. Hébergement temporaire d'une durée de trois mois et moins et soutien des intervenants. Hébergement de dépannage d'une durée d'une à cinq nuits.