
DESTINATAIRES : À toutes les directions et médecins concernés par les urgences des centres hospitaliers et par la fluidité hospitalière

EXPÉDITEURS : Valérie Duvernay, directrice adjointe intérimaire, DPSCS
Christelle Robert, conseillère cadre spécialisée en soins critiques, DSIEU

DATE : Le 3 février 2026

OBJET : **PRO-10037 – Réorientation de la clientèle ambulatoire non urgente ayant une condition clinique ciblée vers une autre ressource que l'urgence (révision)**

Par la présente note de service, nous désirons vous faire part de la révision de la procédure clinique **PRO-10037** qui avait été approuvée initialement le 13 juin 2017 et qui fait état de l'encadrement de la pratique de la réorientation.

Cette procédure émet des directives aux infirmières assignées au triage des urgences du CISSS de la Montérégie-Ouest concernant la décision de **réorientation systématique**, en considérant les contre-indications des usagers se présentant à l'urgence avec une condition clinique ciblée non urgente. Elle permet également d'établir un seuil de **réorientation obligatoire**, afin de mettre en place de mesures exceptionnelles en cohérence avec le plan de désencombrement de l'établissement.

La mise à jour de cette procédure consiste principalement à encadrer la dimension de « **réorientation obligatoire** » pour une période 24 heures. La procédure s'appuie sur l'analyse de données (délais de prise en charge et taux d'occupation dans la salle d'attente) pour identifier les seuils de rupture :

- Délai exceptionnel de prise en charge (PEC) des usagers triés P3, soit **≥ 3 usagers avec ses délais**. Représente 2 fois le délai moyen de PEC des P3 dans RLS concerné :
 - **Hôpital Anna-Laberge : Délai de PEC P3 > 9 h**
(délai moyen de P3 de 4 h 30)
 - **Hôpital du Suroît : Délai de PEC P3 > 4 h**
(délai moyen de P3 de 2 h)
 - **Hôpital Barrie Memorial : Délai de PEC P3 > 6 h**
(délai moyen de P3 de 3 h)

- Nombre exceptionnellement élevé d'utilisateurs dans la salle d'attente.
Représente plus de la moitié de la capacité moyenne de PEC quotidienne dans RLS concerné :
 - **Hôpital Anna-Laberge : Salle d'attente > 30 utilisateurs**
(moyenne ambulatoire 59 utilisateurs / jour)
 - **Hôpital du Suroît : Salle d'attente > 33 utilisateurs**
(moyenne ambulatoire 66 utilisateurs / jour)
 - **Hôpital Barrie Memorial : Salle d'attente > 25 utilisateurs**
(moyenne ambulatoire 50 utilisateurs/jour)
- Toute autre situation jugée à risque ou non sécuritaire par le gestionnaire de l'urgence ou le coordonnateur des activités de soins (ex. code orange).

Lorsque l'une des situations préalablement mentionnées se présente, le déclenchement de mesures exceptionnelles sera effectué par la Directrice de la direction des programmes de soins critiques et spécialisés (DPSCS) ou par le Directeur de garde, informant Santé Québec et la population. Par la suite, tous les acteurs ciblés par la procédure devront mettre en place les mesures prévues.

Merci de votre attention

VD/CR