



RÉGULATION DES DEMANDES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Pour mieux vous guider

La bonification
des services
préhospitaliers d'urgence
permet de répondre
plus efficacement aux
besoins des usagers.

Le **bon usager** au **bon moment** et au **bon endroit** avec le **bon moyen** **de transport**

À l'heure actuelle, tous les usagers qui effectuent un appel au 911 pour une assistance médicale sont automatiquement transportés par ambulance à l'urgence. Une fois sur place, un niveau de priorité leur est attribué par l'infirmière du triage selon leur problème de santé (signes vitaux, état de santé, etc.). Les usagers dont l'état est déterminé comme non urgent devront patienter plus longtemps avant de voir un professionnel de la santé.

Avec la Régulation des demandes de services préhospitaliers d'urgence, le CISSS de la Montérégie-Ouest souhaite pallier à cette situation en bonifiant des services. Dorénavant, les usagers effectuant un appel au 911 pour une assistance médicale et dont l'état est jugé moins ou non urgent se verront proposer d'autres options que l'urgence.

Rôle de l'infirmière

Le rôle de l'infirmière est de conseiller l'utilisateur. Elle peut lui proposer une réorientation vers des services ou professionnels autres que ceux de l'urgence, si ceux-ci répondent adéquatement à son besoin.

Comment ça fonctionne ?

Après avoir parlé avec le répartiteur de la centrale d'appels 911, l'utilisateur sera contacté par une infirmière de l'unité de soutien clinique.

Son rôle est d'effectuer un **triage secondaire** par téléphone, c'est-à-dire un triage similaire à celui effectué lors de l'arrivée à l'urgence. L'infirmière évalue plus en détail la situation de l'utilisateur. Si un technicien ambulancier paramédical est présent sur les lieux avec l'utilisateur, il collabore avec l'infirmière.

L'infirmière peut proposer une réorientation vers des services ou professionnels autres que ceux de l'urgence s'ils répondent adéquatement au besoin de l'utilisateur. Si celui-ci accepte la réorientation, l'infirmière assure la prise de rendez-vous. Elle effectue également un suivi téléphonique avec l'utilisateur.

Un processus sécuritaire

Si, au cours de la réorientation, il est constaté que la situation de l'utilisateur requiert véritablement un transport ambulancier vers l'urgence, celui-ci est effectué sans délai.

La réorientation est un processus encadré par des professionnels de la santé. Elle s'effectue à l'aide d'un logiciel standardisé d'aide à la décision (Emergency Communication Nurse System^{MD}) qui identifie rapidement toute contre-indication à la réorientation ainsi que les délais de prise en charge. De plus, le protocole des répartiteurs est rigoureux et sécuritaire et est approuvé par le Collège des médecins.



RÉGULATION DES DEMANDES

SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Pour mieux vous guider

L'usager au cœur de la démarche

L'usager a toujours le choix. S'il a certaines craintes ou s'il ne consent pas à la réorientation, il sera orienté vers l'urgence. Si son état ne requiert pas de transport ambulancier, des modes de transport alternatif lui seront proposés.

Avantages

La Régulation favorise une utilisation plus judicieuse des services auxquels la population a accès et qui sont parfois méconnus.

Ce projet vise ainsi une meilleure utilisation des ressources matérielles et humaines du CISSS de la Montérégie-Ouest. Il contribue à diminuer le nombre de transports ambulanciers à destination de l'urgence et donc à répondre plus efficacement aux réelles urgences vitales.

Bref, la Régulation favorise la présence du **bon usager** au **bon moment** avec le **bon moyen de transport** auprès du professionnel de la santé répondant le plus adéquatement à son besoin. C'est toute la communauté de la Montérégie-Ouest qui est gagnante de la mise en place de cette démarche !

À propos de la Régulation

Piloté par les services préhospitaliers d'urgence de la Montérégie - dont le CISSS de la Montérégie-Centre est mandataire - et le Centre de communications santé (911), le projet de Régulation est réalisé en collaboration avec le CISSS de la Montérégie-Ouest. Il sera déployé graduellement sur tout le territoire de la Montérégie au cours des prochains mois.

Quelques mythes tenaces

Si j'arrive à l'urgence en ambulance, je suis assuré de voir un professionnel de la santé plus rapidement.

FAUX. C'est votre état global (physique, psychologique et social) qui détermine votre niveau de priorisation à l'urgence et non votre mode de transport.

Le transport ambulancier est gratuit.

FAUX. Sauf exception, la personne transportée par ambulance devra payer 125\$ pour sa prise en charge* et 1,75\$ par kilomètre parcouru. Ceci couvrira seulement une partie du coût réel du transport ambulancier. Le gouvernement du Québec assume la plus grande partie de la facture.

*Pour les personnes ne résidant pas au Canada, les frais de prise en charge sont de 400\$.

Si je n'ai pas de médecin de famille, je dois me présenter à l'urgence, même en cas de problème de santé mineur.

FAUX. Même si vous n'avez pas de médecin de famille, vous avez accès à différentes ressources en santé. D'ailleurs, avant de vous rendre à l'urgence, consultez notre site Web urgenceoupas.ca pour voir les autres options possibles, incluant les groupes de médecine familiale (GMF) et les groupes de médecine familiale réseau (GMF-R) qui offrent des consultations aux personnes n'ayant pas de médecin de famille.

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision

Des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs

Nos actions sont guidées par cinq valeurs, interdépendantes et en équilibre: bienveillance, collaboration, engagement, audace et cohérence.