
DESTINATAIRES :	Tous les employés et les médecins du CISSS de la Montérégie-Ouest
EXPÉDITEUR :	Jennifer Mascitto, Directrice adjointe par intérim des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire – volet qualité et évolution de la pratique
DATE :	2023-02-20
OBJET :	Déploiement du Cadre de référence sur la régulation des demandes de services préhospitaliers d'urgence

La Régulation des demandes de services préhospitaliers d'urgence est une modalité déployée en Montérégie-Ouest depuis juillet 2021.

Préalablement à l'implantation de la Régulation, tout appel logé au 911 pour un besoin d'ordre médical, urgent ou non, se finalisait par un transport de l'utilisateur à l'urgence par ambulance. En raison du cadre législatif, les répartiteurs médicaux d'urgence et les techniciens ambulanciers paramédics ne sont pas autorisés à diriger l'utilisateur vers un lieu de prise en charge autre que l'urgence ou le transporter autrement que par ambulance. De plus, pour de multiples raisons, une proportion importante d'appels logés au 911 sont pour des motifs peu ou pas urgents, ce qui contribue à engorger les urgences hospitalières. Ces usagers étaient donc systématiquement transportés par ambulance vers l'urgence même si ce lieu de prise en charge n'était pas optimal pour certains d'entre eux.

La Régulation vient améliorer le processus en favorisant l'accès à des services mieux adaptés à la condition de l'utilisateur. Concrètement, des infirmières basées à même la centrale 911 du Centre de communications santé, évaluent la condition de santé de l'utilisateur afin de déterminer s'il est sécuritaire de :

1. le réorienter ailleurs qu'à l'urgence et;
2. d'utiliser un autre mode de transport que l'ambulance si l'urgence est le milieu de soins requis par sa condition.

Cette évaluation, selon le cas, peut se faire en collaboration avec les techniciens ambulanciers paramédics auprès de l'utilisateur. La Régulation permet donc de personnaliser la trajectoire de soins aux besoins des usagers et non l'inverse. Les infirmières prennent soin d'évaluer la situation vécue par l'utilisateur et de lui proposer des alternatives respectueuses de sa condition et de lui transmettre, au besoin, des conseils d'autosoins.

Le *Cadre de référence sur la régulation des demandes de services préhospitaliers d'urgence* a été rédigé dans l'optique de présenter le fonctionnement de la Régulation au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest. Ce document a été approuvé par le comité de coordination clinique.

UTILISATION VISÉE

Ce cadre de référence a pour objectif de pérenniser les trajectoires de services alternatives au transport ambulancier et à l'urgence établis entre le Groupe Alerte Santé et le CISSS de la Montérégie-Ouest dans le cadre des activités de la *Régulation des demandes de services préhospitaliers d'urgence*.

Ce document s'adresse à tous les employés et intervenants impliqués dans ces trajectoires de services.

PORTEUR DE DOSSIER

Toute question en lien avec l'utilisation et/ou l'application de ce cadre de référence peut être adressée au porteur de dossier suivant :

Jennifer Mascitto, Directrice adjointe par intérim des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire – volet qualité et évolution de la pratique
jennifer.mascitto.crdfooster16@ssss.gouv.qc.ca

JM