

# Communication COVID-19



**DESTINATAIRES : À tous les coordonnateurs d'activités, personnel, médecins et chefs des urgences du CISSS de Chaudière-Appalaches**

**DATE : Le 10 janvier 2022**

**OBJET : Réorientation systématique à partir des urgences**

---

En suivi d'une correspondance du MSSS du 31 décembre 2021<sup>1</sup>, les infirmières des services d'urgence du CISSS de Chaudière-Appalaches peuvent réorienter, et ce, de façon systématique, la clientèle ambulatoire non urgente qui ne nécessite pas de plateau technique ni l'expertise des services d'urgence.

Les usagers ne peuvent pas choisir où ils seront traités. Cependant ils sont libres de refuser la réorientation, mais ne pourront pas exiger de recevoir des soins dans les services d'urgence concernés. L'utilisateur doit avoir un rendez-vous dans une clinique de première ligne avant de quitter si son état nécessite une consultation médicale. Il peut également être réorienté vers un autre professionnel de la santé ou envoyé à domicile avec des conseils santé.

Il est à noter que le dépistage COVID + seul n'est pas une raison de consultation auprès des services d'urgences.

Prendre note que la dernière version de la procédure sera déposée sous peu dans l'intranet.

Merci de votre collaboration habituelle.

Lisa Mathieu, directrice adjointe  
Direction des soins infirmiers  
Volet gestion des opérations en santé physique  
Secteurs Beauce, Thetford et Etchemins

Julie Berger, directrice adjointe  
Direction des soins infirmiers  
Volet gestion des opérations en santé physique  
Secteurs Alphonse-Desjardins et Montmagny

p.j. (1)

*Contenu et diffusion approuvés par : Marco Bélanger*

---

<sup>1</sup> Référence à la correspondance ayant le numéro de référence 21-AU-01966

## PROCÉDURE CLINIQUE

### TITRE DE LA PROCÉDURE OU DE L'ACTIVITÉ CLINIQUE :

Réorientation des usagers avec un problème de santé jugé non urgent se présentant à l'urgence

No de la procédure clinique : PROCLI-DSI-045

Date d'entrée en vigueur :

2022-01-12

Date de révision :

#### Directions autorisées :

- Direction des services multidisciplinaires
- Direction des services professionnels
- Direction du programme DI-TSA et DP
- Direction du programme jeunesse
- Direction du programme santé mentale et dépendance
- Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)
- Direction des soins infirmiers
- Direction de santé publique

#### Secteurs d'activités autorisés :

Toutes les salles d'urgence du CISSS de Chaudière-Appalaches.

#### Clientèle visée :

La clientèle de plus de 6 mois avec un problème de santé jugé non urgent se présentant à l'urgence à l'exception des contre-indications mentionnées dans cette procédure.

#### Intervenants concernés :

- Infirmière
- Infirmière auxiliaire
- Candidate à l'exercice de la profession infirmière (CEPI)
- Candidate à l'exercice de la profession infirmière auxiliaire (CEPIA)
- Externe en soins infirmiers
- Autre Spécifier :

#### Exigences spécifiques relatives aux qualifications requis :

Formation spécifique sur l'échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG).

#### Référence à un document complémentaire :

Non  Oui

## PRÉAMBULE

Le Ministère a émis des recommandations en lien avec les usagers ambulatoires qui se présentent pour un problème jugé non urgent et qui ne nécessitent pas l'utilisation du plateau technique en urgence ni l'expertise des services d'urgence. L'orientation du Ministère est que les services des urgences peuvent réorienter, de façon systématique, la clientèle ambulatoire avec un problème jugé non urgent. Lorsque l'utilisateur est réorienté en clinique, il doit quitter l'urgence avec un

rendez-vous confirmé. Aussi, chaque établissement doit mettre en application une procédure de réorientation vers ses cliniques externes et ses médecins spécialistes sans demande de consultation par le médecin d'urgence.

## RÉORGANISATION DES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE

Devant le retrait des cliniques désignées d'évaluation et le retour à leur offre de service habituelle, le ministère émet une directive qui vise la mise en place de corridors de services en première ligne pour l'ensemble des usagers, qu'ils soient symptomatiques (à la COVID-19) ou asymptomatiques (chaud, tiède et froid), et qu'ils soient inscrits ou non auprès d'un médecin de famille ou d'une infirmière praticienne en soins de première ligne (IPSPL).

## DÉFINITION ET CADRE D'APPLICATION

*La réorientation signifie que, à la suite de l'évaluation réalisée au triage, l'infirmière peut réorienter l'utilisateur vers une autre ressource jugée plus optimale. L'infirmière est habilitée à évaluer la condition de santé de l'utilisateur et à déterminer le degré de gravité ou d'urgence de la situation. Elle pourrait donc émettre le constat que la situation est non urgente et ne justifie pas une consultation médicale immédiate.*

*La réorientation par l'infirmière du triage peut prendre plusieurs formes, par exemple, d'offrir à l'utilisateur de :*

- *Regagner son domicile après avoir reçu des conseils, dont les éléments de surveillance et les indications de reconsulter au besoin ou encore après avoir reçu des conseils en lien avec le traitement par une infirmière de l'urgence (ex. : syndrome d'allure grippale);*
- *Consulter ultérieurement une ressource de première ligne mieux adaptée à la raison de consultation de l'utilisateur, mais sans entente formelle avec l'établissement (ex. : pharmacie communautaire, CLSC, dentiste ou médecin de famille);*
- *Se rendre vers un service du même établissement ou vers une ressource avec laquelle l'établissement a institué une entente de services (ex. : Groupe de médecine de famille (GMF) ou clinique externe).*

OIIQ, 2019.

## INDICATION

Les usagers ambulatoires de plus de 6 mois qui se présentent à l'urgence pour un problème de santé jugé non urgent et qui ne nécessitent pas l'utilisation du plateau technique en urgence ni l'expertise des services d'urgence.

## CONTRE-INDICATION

- Incapacité physique ou mentale de l'utilisateur de se rendre à un service de première ligne;
- Suspicion d'abus physique ou sexuel;
- Toute situation clinique à risque selon le jugement de l'infirmière affectée au triage;
- Usager de moins de 6 mois;
- Possibilité d'utilisation du plateau technique en urgence.

## RÔLE ET RESPONSABILITÉ

### Infirmière

En conformité avec le champ d'exercice, la première activité réservée de l'infirmière est l'évaluation de la condition physique et mentale d'une personne symptomatique. Cette activité constitue l'assise de l'exercice infirmier. Elle est essentielle à la détermination des problèmes de santé et des besoins de l'utilisateur. Les interventions infirmières découlent de cette évaluation.

C'est à la suite de cette évaluation complète que l'infirmière pourra réorienter l'utilisateur vers un autre professionnel, un autre service ou à domicile. Elle doit donc :

- Procéder à l'évaluation clinique infirmière de l'utilisateur en se référant à l'ÉTG (triage selon les normes attendues);
- Si l'ÉTG indique un problème de santé jugé non urgent, informer l'utilisateur qu'il sera réorienté vers une ressource plus optimale à sa situation de santé;
- Effectuer l'enseignement requis à l'utilisateur/famille selon la condition clinique;
- Inscrire, au dossier de l'utilisateur, les informations suivantes :
  - Raison de consultation;
  - Données subjectives recueillies;
  - Données objectives recueillies;
  - Informations transmises à l'utilisateur/famille (enseignement, de revenir si changement de l'état de santé, etc.);
  - Le consentement de l'utilisateur à la réorientation;
  - Lieu de réorientation.
- Diriger l'utilisateur vers l'agente administrative pour prise de rendez-vous via *Rendez-vous santé Québec* (RVSQ) lorsque la réorientation se fait vers une clinique médicale;
- Si l'utilisateur présente des signes et symptômes pouvant s'apparenter à la COVID-19, l'encourager à suivre les directives ministérielles en vigueur concernant l'auto-isollement et le dépistage.

## DIRECTIVE

### Réorientation vers les cliniques de première ligne et les autres professionnels

Lorsque possible, réorienter vers les autres professionnels de la santé selon les exemples de raisons de visites suivants :

- CLSC, services courants :
  - Soins de plaies;
  - Soins drain percutané;
  - Injection intramusculaire/sous-cutanée (IM/SC);
  - Soins de sonde urinaire;
  - Soins de stomie.Remettre le numéro de téléphone à l'utilisateur pour prise de rendez-vous autonome.
- Pharmacie :
  - Prolonger une ordonnance;
  - Prescrire des analyses de laboratoire en lien avec la prise d'un médicament;
  - Prescrire un médicament lorsqu'aucun diagnostic n'est requis :
    - Arrêt tabagique;
    - Contraception orale d'urgence;
    - Grossesse avec nausées et vomissements;
    - Supplément en acide folique et vitamines;
    - Poux de tête.
  - Prescrire des médicaments pour certaines conditions mineures :
    - Acné mineure;
    - Aphtes buccaux (ulcères dans la bouche);
    - Conjonctivite allergique;
    - Douleurs menstruelles;
    - Eczéma (faible à modéré);
    - Érythème fessier;
    - Hémorroïdes;

- Herpès labial;
- Infection urinaire récente chez la femme;
- Muguet consécutif à l'utilisation d'inhalateur corticostéroïde;
- Rhinite allergique;
- Vaginite à levure.
- Ajuster l'ordonnance d'un médecin;
- Substituer un médicament en cas de rupture d'approvisionnement.
- Clinique médicale et clinique GMF :
  - Tout usager avec problème de santé jugé non urgent qui ne nécessite pas l'utilisation du plateau technique en urgence ni l'expertise des services d'urgence.

### Prise de rendez-vous avec la plateforme Web RVSQ

Lorsqu'il est possible de réorienter l'utilisateur vers une clinique médicale, la prise de rendez-vous se fait avec la plateforme RVSQ avec un délai maximal de 48 heures. Généralement, ce sera l'agente administrative qui procédera à cette prise de rendez-vous. Par contre, de soir et de nuit, il est possible dans certaines urgences que ce soit l'infirmière qui procède à cette prise de rendez-vous.

### Agente administrative ou infirmière avec accès RVSQ

- Prendre rendez-vous pour l'utilisateur à l'adresse suivante : <https://rvsq.gouv.qc.ca/>;
- Cliquer sur *Professionnel de la santé*;
- Entrer les informations de connexion :
  - Adresse courriel ou identifiant de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ou numéro de CE xxx;
  - Mot de passe.
- Identifier l'utilisateur pour qui elle prend rendez-vous en inscrivant son numéro d'assurance maladie et son code postal;
- Sélectionner dans *Raison de consultation*, lors d'une réorientation vers clinique GMF :
  - *Réorientation – RV en clinique*.
- Cliquer sur *Rechercher des rendez-vous*;
- Sélectionner la clinique souhaitée. **Réorienter l'utilisateur dans sa clinique d'inscription** (pictogramme étoile). Dans l'éventualité qu'il n'y ait pas de place dans sa clinique d'inscription ou que l'utilisateur est orphelin, réorienter l'utilisateur dans une clinique à proximité de son lieu de domicile;
- Sélectionner le moment du rendez-vous;
- Inscrire les coordonnées de l'utilisateur, courriel et/ou numéro de téléphone cellulaire ou du domicile;
- Dans l'encadré *Quelle est la raison du rendez-vous*, il est obligatoire d'inscrire :
  - La raison de consultation à l'urgence.
- Aviser l'utilisateur de la date et l'heure du rendez-vous téléphonique, il recevra également ces informations par message texte, courriel et/ou téléphone selon le/les mode(s) de communication choisi(s);
- Fermer l'épisode de soins en inscrivant qu'il est réorienté;
- Documenter à l'endos de la feuille de triage, le lieu, la date, l'heure du rendez-vous et le numéro de référence RVSQ;
- Lors d'une réorientation vers une clinique médicale, il faut télécopier la feuille de triage à la clinique.

### Procédure clinique :

- PROCLI-DSI-2017-002 *Réorientation de la clientèle de l'urgence se présentant pour un problème de santé mineur P5 selon l'échelle Canadienne de triage ETG)*

## RÉFÉRENCES

CISSS de Chaudière-Appalaches. Procédure clinique PROCLI-DSI-2017-002 Réorientation de la clientèle de l'urgence se présentant pour un problème de santé mineur. 2 mai 2017.

Directive ministérielle DGAUMIP036.REV3 26 août 2021.

MSSS. Guide de gestion des urgences, consulté en ligne le 2 septembre 2021

MSSS. Lettre de la sous-ministre adjointe Lucie Opatny du 16 mars 2020 sur la réorientation systématique.

MSSS. Lettre du sous-ministre Yvan Gendron du 23 mars 2020 sur la réorientation des usagers ambulatoires.

MSSS. Orientations ministérielles : Réorientation de la clientèle ambulatoire non urgente de l'urgence. Janvier 2020.

Ordre des Infirmières et Infirmiers du Québec et Collège des Médecins du Québec. (2019). Le triage à l'urgence, lignes directrices, 2e édition, Westmount, Québec. OIIQ.

**PROCESSUS D'ÉLABORATION / RÉVISION**

Nom et prénom	Titre d'emploi	Signature	Date
Julie Jacques	Conseillère cadre en soins infirmiers spécialisés Direction des soins infirmiers, volet pratiques professionnelles et développement clinique		2021-09-08

**PROCESSUS DE CONSULTATION**

Nom et prénom	Titre d'emploi	Signature	Date
Andréanne Gagner Sandra Grenier Annie Prévost Rita Thériault	Chefs des urgences	Par courriel	2021-09-10
Dre Annie Tremblay	Directrice adjointe des services professionnels	Par courriel	2021-10-04
Dr Martin Arata Dre Monique St-Pierre	Co-chef DSP	Par courriel	2021-10-04
Lisa Mathieu Marie-Hélène Bélanger Julie Berger Jonathan Lemieux	Direction des soins infirmiers, volet gestion des opérations	Par courriel	2021-10-04

**PROCESSUS DE VALIDATION**

Nom et prénom	Titre d'emploi	Signature	Date
Yves Roy	Directeur adjoint des soins infirmiers, volet pratiques professionnelles et développement clinique		2021-11-30

**PROCESSUS D'APPROBATION**

Nom et prénom	Titre d'emploi	Signature	Date
Liliane Bernier	Directrice des soins infirmiers		2022-01-10