

Réorientation des usagers ambulatoires de l'urgence en période de pandémie COVID-19

1. MISE EN CONTEXTE

Le Ministère a émis des recommandations en période de pandémie en lien avec les usagers ambulatoires qui se présentent pour un problème de santé mineur et qui ne nécessitent pas le plateau technique ni l'expertise des services d'urgence. De ce fait, une des nouvelles orientations du Ministère est que les services des urgences peuvent réorienter, de façon systématique, la clientèle ambulatoire avec un problème de santé mineur. Il est interdit de refuser des soins à un usager, mais les usagers ne peuvent plus, dans ce contexte de pandémie, choisir où ils seront traités. Lorsque l'usager 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. L'objectif de ces mesures est de rendre prioritairement disponibles les médecins d'urgence au chevet des usagers atteints de la COVID-19.

2. DÉFINITION D'UNE RÉORIENTATION

La réorientation signifie que, à la suite de l'évaluation réalisée au triage, l'infirmière peut réorienter le patient vers une autre ressource jugée plus optimale. L'infirmière est habilitée à évaluer la condition de santé du patient 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 au patient 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 du patient, mais sans entente formelle avec l'établissement (ex. : pharmacie communautaire, CLSC, dentiste, 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. : GMF, clinique externe).*

OIIQ, 2019

3. RÉORGANISATION DES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE

Pour éviter une transmission entre les usagers sans symptôme et ceux suspectés ou confirmés de la COVID-19 dans les mêmes lieux, le Ministère a ordonné la création des cliniques désignées d'évaluation (CDÉ) qui sont uniquement pour les usagers avec signes et symptômes de la COVID-19, du syndrome d'allure grippale (SAG) ou de gastroentérite. La mission de ces cliniques est de procéder à l'évaluation médicale de tous les usagers, inscrits ou non inscrits à un médecin de famille, qui présentent des symptômes cliniques compatibles avec la COVID-19, le SAG ou la gastroentérite.

Les milieux de première ligne (ex. : cliniques médicales et cliniques GMF) doivent maximiser l'offre de sans rendez-vous populationnelle, réduisant les visites aux urgences ainsi que la réorientation de la clientèle qui se présente dans les urgences et qui peut être réorientée. Ces cliniques de première ligne ont le mandat d'assurer

une offre de services pour toute personne ne présentant pas de signe et symptôme de SAG, compatible avec la COVID-19 ou de gastroentérite, qu'elle soit inscrite ou non à un médecin de famille dans leur clinique.

4. PROFESSIONNELS HABILITÉS À APPLIQUER LA PROCÉDURE DE RÉORIENTATION

Les infirmières du triage des urgences du CISSS de Chaudière-Appalaches ayant reçu la formation spécifique sur *l'échelle canadienne de triage et de gravité* (ÉTG).

5. SECTEURS D'ACTIVITÉS VISÉS

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

6. CLIENTÈLE VISÉE

La clientèle de plus de 6 mois se présentant au triage pour un problème de santé mineur à l'exception des contre-indications mentionnées dans cette procédure.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'INFIRMIÈRE AU TRIAGE DANS UN CONTEXTE DE RÉORIENTATION

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 ou un autre service. Elle doit donc :

- Procéder à l'évaluation clinique infirmière de l'utilisateur en se référant à l'échelle de triage et de gravité (ÉTG) (triage selon les normes attendues);
- Si l'ÉTG indique un problème de santé mineur, informer l'utilisateur qu'il sera réorienté vers une ressource plus optimale à sa situation de santé qu'il ne peut refuser;
- Se référer à *l'Outil décisionnel de l'infirmière au triage* fait par le Ministère en période de pandémie à la COVID-19.
- 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.);
 - Lieu de réorientation.

8. RÉORIENTATION VERS LES CLINIQUES DE PREMIÈRE LIGNE ET LES AUTRES PROFESSIONNELS

Usager et ses contacts domiciliaires sans signe et symptôme de SAG, de COVID-19 ou de gastroentérite.

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

- CLSC, services courants :
 - Soins de plaie;
 - Soins drain percutané;
 - Injection 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 mineur qui ne nécessite pas l'utilisation du plateau technique ni l'expertise des services d'urgence;
- Médecins spécialistes :
Le Ministère a émis la directive que chacun des établissements doit adapter et moduler ses ententes avec les médecins spécialistes. La réorientation vers ceux-ci sans prise en charge par le médecin de l'urgence pourra se faire selon le plan de contingence des ressources de l'urgence. Chacune des spécialités où la réorientation est possible est spécifique aux spécialités disponibles dans chacun des centres hospitaliers du CISSS de Chaudière-Appalaches.

9. RÉORIENTATION VERS LES CLINIQUES DÉSIGNÉES D'ÉVALUATION (CDÉ)

Problème de santé mineur qui ne nécessite pas l'utilisation du plateau technique ni l'expertise des services d'urgence.

Usager, ou l'un de ses contacts domiciliaires* avec signes et symptômes de SAG, de COVID-19 ou de gastroentérite.

Un (1) des symptômes suivants	Deux (2) symptômes ou plus
<ul style="list-style-type: none"> • Fièvre, plus grande ou égale à 38,1 °C buccale • Toux (nouvelle ou aggravée) • Rhinorrhée ou congestion nasale de cause inconnue • Mal de gorge • Difficultés respiratoires ou essoufflement (dyspnée) • Anosmie soudaine (sans congestion nasale) avec ou sans agueusie 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue intense • Perte d'appétit importante • Douleur abdominale • Nausée ou vomissement • Diarrhée • Douleurs musculaires généralisées (non liées à un effort physique) • Céphalée

*Si le contact domiciliaire présente un des symptômes, il faut demander à l'utilisateur s'il y a eu dépistage de la COVID-19 chez cette personne. Il est demandé d'avoir un discours éducatif avec l'utilisateur sur l'importance du dépistage dès l'apparition d'un des symptômes ci-haut mentionnés.

Il est important de considérer l'utilisateur avec un contact domiciliaire avec symptômes et un résultat négatif à la COVID-19 comme pouvant être réorienté en zone verte (GMF, clinique médicale). Par contre, si la personne avec symptômes n'a pas été dépistée ou qu'elle n'a pas de résultat à fournir, il faut questionner l'état des symptômes :

- Depuis quand la personne présente ce symptôme?
- Est-ce qu'il y a aggravation du symptôme?
- Est-ce qu'il y a diminution du symptôme?
- Est-ce qu'il y a une autre raison qui peut expliquer ce symptôme?

Donc, à la suite de cette évaluation et selon le jugement clinique de l'infirmière au triage, il est possible de réorienter en zone verte l'utilisateur se présentant au triage sans symptôme ayant un contact domiciliaire avec symptômes. Au besoin un appel peut être fait à la clinique pour concertation.

10. PRISE DE RENDEZ-VOUS AVEC LA PLATEFORME WEB RENDEZ-VOUS SANTÉ QUÉBEC (RVSQ)

Lorsqu'il est possible de réorienter l'utilisateur vers une CDÉ ou une clinique médicale, la prise de rendez-vous se fait avec la plateforme RVSQ. 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 RAMQ ou numéro de CEXXX;
 - 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 CDÉ, soit :
 - Traitement COVID-19 – en clinique;
 - Traitement COVID-19 – au téléphone;
 - Traitement COVID-19 – Dépistage coronavirus (COVID-19).
- Sélectionner dans *Raison de consultation*, lors d'une réorientation vers clinique GMF :
 - Réorientation – par téléphone.
 - Réorientation – en clinique

Une fois que la condition de santé de l'utilisateur est évaluée par l'infirmière du triage, il est possible de sélectionner une consultation en clinique ou par téléphone selon le jugement et selon les plages horaires que la clinique rend disponibles. Il est demandé de privilégier la raison suivante *Réorientation – Par téléphone*.

- Cliquer sur *Rechercher des rendez-vous*;
- En période de pandémie, il est possible que ce soit un rendez-vous téléphonique, donc une téléconsultation;
- Sélectionner la CDÉ ou la clinique GMF souhaitée. Le lieu de suivi habituel du citoyen est représenté par une étoile, privilégier ce lieu;
- 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 l'information 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.

11. CONTRE-INDICATIONS À LA RÉORIENTATION

- 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.

12. RÉFÉRENCES

Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS). (2006). Guide de gestion de l'urgence. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. Gouvernement du Québec.

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.

MSSS. Lettre de la sous-ministre adjointe Lucie Opatry 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, 2^e édition, Westmount, Québec. OIIQ.

Élaboré par : Julie Jacques, conseillère cadre en soins infirmiers spécialisés
Direction des soins infirmiers, volet pratiques professionnelles et développement clinique

Validé par : Yves Roy, directeur adjoint des soins infirmiers, volet pratiques professionnelles et développement clinique

Autorisé par : Liliane Bernier, directrice des soins infirmiers

Réorientation à l'urgence en période de pandémie

ANNEXE 1

Accueil par agent de sécurité à l'urgence en période de pandémie
Questionnaire sur symptômes de la COVID-19
Symptômes présents?

Non

Oui

Zone verte
Aucun symptôme de l'outil de triage du ministère

Zone jaune ou rouge
Symptomatique à la COVID-19, suspecté ou confirmé

Triage
Évaluation complète infirmière

Triage
Évaluation complète infirmière

**Problème de santé mineur
6 mois et plus**
Selon jugement infirmier

**Problème de santé mineur
6 mois et plus**
Selon jugement infirmier

Un (1) des symptômes suivants

- Fièvre, plus grande ou égale à 38,1 °C
- Toux
- Rhinorrhée ou congestion nasale de cause inconnue
- Difficultés respiratoires ou essoufflement (dyspnée)
- Anosmie soudaine (sans congestion nasale) avec ou sans agueusie

Deux (2) symptômes ou plus

- Fatigue intense
- Perte d'appétit importante
- Douleur abdominale
- Nausée ou vomissement
- Diarrhée
- Douleurs musculaires généralisées (non liées à un effort physique)
- Céphalée

Si contact domiciliaire avec symptômes et un résultat négatif à la COVID-19, réorienter l'utilisateur en zone verte

Clinique GMF
Prendre rdv via RVSQ

CLSC
L'utilisateur appelle lui-même, lui remettre le numéro

Pharmacie

Médecin spécialiste

**Dépistage de la COVID-19
selon évaluation**

Clinique désignée d'évaluation (CDÉ)
Prendre rdv via RVSQ

Documentation complète et rigoureuse de l'évaluation et des interventions