

Guide de références pour l'accueil clinique

Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

Les coordonnées de l'accueil clinique

L'accueil clinique est situé à l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.

L'infirmière de l'accueil clinique reçoit la clientèle à son bureau qui est situé au sous-sol de l'hôpital dans les espaces identifiés Médecine de Jour.

L'infirmière de l'accueil clinique reçoit la clientèle de 8h00 à 16h00 du lundi au vendredi sauf les jours fériés.

Numéros exclusivement réservés aux médecins (ne pas donner à la clientèle)

Téléphone : 514 338-3125

Télécopieur : 514 338- 3895

Numéro de téléphone pour la clientèle référée : 514 338-2222 poste 7300

Numéro de téléphone pour le personnel de l'HSCM : poste 7007



HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR
DE MONTRÉAL

HSCM *Doués pour la vie*

Centre affilié universitaire suprarégional
5400, boul. Gouin Ouest, Montréal (Québec) H4J 1C5
Téléphonie : (514) 338-2222 www.hscm.ca

AFFILIÉ À
Université 
de Montréal

L'accueil clinique de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

Modèle d'organisation de soins et services déployé afin d'améliorer l'accès aux plateaux technique et diagnostique, aux consultations à des médecins spécialistes et parfois à des amorces de traitement.

La clientèle de l'accueil clinique qui peut être référée par les médecins de première ligne ou spécialiste de la communauté du territoire du CIUSSS Nord de l'île présente des conditions cliniques de nature subaiguë ou semi-urgente.

Les références proviennent de divers milieux que ce soit dans les cliniques (GMF-UMF), les bureaux, les CHSLD/ressources intermédiaires, les centres de réadaptation/convalescence ou l'urgence.

Les conditions cliniques retenues et les cheminement d'investigation élaborés par l'équipe des médecins « Vigie » de chacune des spécialités visées sont transposés sous forme d'algorithme.

L'accueil clinique de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal travaille de concert avec les autres accueils cliniques du CIUSSS Nord de l'île afin de servir les médecins de leur communauté.

Des ordonnances individuelles standardisées (OIS) complétées par les médecins référents guident l'infirmière de l'accueil clinique dans le déroulement du processus d'investigation ou de traitement.

Pour baliser les références en provenance des médecins de la communauté, des critères universels d'admissibilité et d'exclusion ont été identifiés pour l'ensemble des conditions cliniques.

De plus, pour chaque condition clinique, des indications et contre-indications spécifiques à la condition clinique de références ont été précisées par les médecins Vigie.

Les principaux avantages de l'accueil clinique

- ✘ *Alternative à l'urgence, évitant le temps d'attente et le temps sur civière.*
- ✘ *Accès au plateau diagnostique et au médecin spécialiste dans les délais prévus.*
- ✘ *Continuité et agencement logique des examens d'investigation, des traitements, des rendez-vous et les suivis par le médecin spécialiste mieux planifiés.*
- ✘ *Processus de décision médicale accéléré lors de la consultation en spécialité, car l'investigation est amorcée ou parfois même terminée.*
- ✘ *Excellente adhésion de la clientèle à toutes les étapes de l'investigation ainsi qu'aux consultations.*
- ✘ *Diminution du niveau de stress en lien avec sa condition clinique pour la personne référée, grâce en particulier à la prise en charge rapide, individualisée.*
- ✘ *Accès rapide pour le médecin référent aux résultats de consultations médicales spécialisées ainsi qu'aux résultats d'investigation permettant ainsi d'initier les interventions requises.*

Critères universels d'admissibilité

- ✘ *Clientèle âgée de ≥ 16 ans;*
- ✘ *Clientèle ambulatoire avec une condition physique permettant les déplacements (ou avec l'aide d'une seule personne) ;*
- ✘ *Le médecin référent doit fournir un formulaire de référence dûment complété et s'assurer que lui-même ou un collègue qu'il a identifié pourra garantir le suivi de l'épisode de soins;*
- ✘ *En cas d'instabilité, la personne présentant une problématique de santé mentale doit être accompagnée; en présence d'un trouble cognitif non compensé la personne doit bénéficier d'un réseau de soutien adéquat;*
- ✘ *En présence de signes d'une condition clinique instable et/ou des paramètres vitaux instables suivants, la personne ne peut être référée à l'accueil clinique :*
 - ✦ *Rythme cardiaque > 120 /min. - Rythme respiratoire > 28 min.;*
 - ✦ *TA systolique < 90 mmHg ou ≥ 200 mmHg - TA diastolique \geq à 120 mmHg*
 - ✦ *Température $\leq 35^{\circ}\text{C}$ ou $> 38^{\circ}\text{C}$ - SaO₂ $< 90\%$;*
 - ✦ *Glycémie capillaire : < 3 mmol/L ou > 18 mmol/L. pour la clientèle diabétique*
 - ✦ *Altération de l'état de conscience;*

Le déploiement de l'accueil clinique

Le service de l'accueil clinique de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal débute ses activités le 1^{er} avril 2014.

Les activités commencent progressivement. Dans les premières semaines une seule condition clinique est inscrite au registre de l'accueil clinique. Selon le fonctionnement des premières semaines, les autres conditions cliniques retenues s'ajouteront au registre.

L'introduction des cliniques médicales et d'urgence du territoire du CIUSSS Nord de l'île est échelonnée sur plusieurs mois afin de permettre les ajustements nécessaires et ainsi sécuriser et consolider le fonctionnement du service.

L'inscription des médecins référents à l'accueil clinique est donc progressive et adaptée à la fluidité du fonctionnement et de l'évolution des démarches d'implantation.

Toutefois nous prévoyons qu'en septembre 2014, tous les médecins de la communauté qui le souhaitent pourront référer à l'accueil clinique leur clientèle présentant une des conditions cliniques retenues si celle-ci respecte les critères universels d'admissibilité et d'exclusion énumérés.

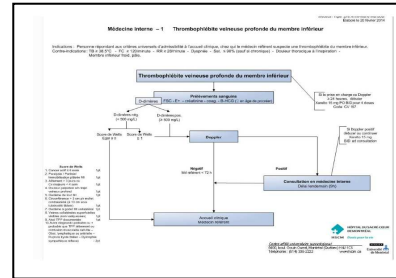
Les conditions cliniques retenues

Plusieurs conditions cliniques sont retenues pour débiter l'accueil clinique à l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal. Cependant leur introduction dans le processus de références s'échelonne sur plusieurs semaines. Le tableau suivant énumère les conditions cliniques retenues et leur date d'introduction sera ajoutée au fur et à mesure de leur arrivée dans le processus de références.

| Spécialités | Conditions cliniques | Date d'activation |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Médecine interne | Thrombophlébite profonde du membre inférieur | 1 ^{er} avril 2014 |
| Urologie | Hématurie macroscopique | 27 juin 2014 |
| | Colique néphrétique | 25 juillet 2014 |
| Gynécologie | Saignement vaginal sans douleur du 1 ^{er} trimestre | 3 septembre 2014 |
| | Saignement utérin dysfonctionnel (SUD) | 6 octobre 2014 |
| | Saignement utérin post-ménopausique | NON DISPONIBLE |
| Neurologie | Convulsion de novo | 2 décembre 2014 |
| | Ischémie cérébrale transitoire (ICT) | 29 avril 2015 |
| Microbiologie | Cellulite | 22 avril 2014 |
| | Morsure animale ou humaine | 22 avril 2014 |
| Gastro-entérologie | Diverticulite | 2 juin 2014 |
| | Anémie ferriprive | 16 juillet 2015 |
| | Rectorragie | 5 mai 2015 |
| | Ictère de novo | NON DISPONIBLE |
| | Dyspepsie / Melena | NON DISPONIBLE |
| Chirurgie | Colique biliaire | 28 août 2014 |
| Cardiologie | DRS atypique et Angor d'effort | 16 février 2015 |
| | FA de novo | 26 février 2015 |
| Pneumologie | Nodule pulmonaire | 7 juin 2016 |
| | Épanchement pleural | 15 octobre 2015 |
| | Hémoptysie | 10 septembre 2015 |
| | Embolie pulmonaire | NON DISPONIBLE |
| Changement gastrostomie | | 25 avril 2014 |

Comment procéder pour référer une personne à l'accueil clinique

1. Par Internet, se connecter au site Web de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal : <http://www.hscm.ca/>
2. Cliquer sur l'espace : « **Professionnels de la santé** »
3. Vous accédez à l'espace donnant accès à « **l'Accueil clinique** »
4. Vous pouvez maintenant consulter la documentation sur l'accueil clinique :
 - définition de l'accueil clinique
 - coordonnées utiles à la personne référée.
5. Vous souhaitez vous inscrire à l'accueil clinique cliquez sur l'espace « **S'enregistrer** » et entrer les informations requises dans les espaces prévues à cet effet. Toutes les informations sont obligatoires et confidentielles.
6. Après avoir envoyé les informations, communiquer avec l'infirmière de l'accueil clinique au numéro : 514-338-3125 (pour médecins seulement). Elle vous fournit un code d'accès personnel à l'accueil clinique.
7. Dès réception de votre code d'accès vous pouvez référer une personne à l'accueil clinique.
8. À l'ouverture de l'application « **Accueil clinique** », vous arrivez sur les pages énonçant les obligations du médecin référent. Vous pouvez aussi personnaliser votre mot de passe.
9. Sur cette même page vous avez accès aux critères universels d'admissibilité et finalement aux algorithmes.
10. Par la suite vous pouvez choisir la condition clinique pour laquelle vous allez référer une personne, en cliquant sur l'onglet « **Algorithmes** » dans la partie supérieure de la page.
11. À l'ouverture de l'algorithme choisi, vous arrivez à la page énonçant les contre-indications spécifiques à la condition clinique visée. De cette page vous pouvez visualiser l'ordonnance individualisée standardisée (OIS), l'ordonnance dédiée à la médication avant la rencontre avec le médecin spécialiste et la feuille d'informations générales. Pour référer une personne, vous devez imprimer et compléter manuellement l'OIS et l'ordonnance dédiée à la médication et les remettre à la personne référée avec la « **Feuille d'Informations générales** ».



Ne pas imprimer les documents à l'avance pour être certain d'utiliser la dernière version