

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



# Réorientation à l'accueil des urgences et réorganisation du flux d'accueil aux urgences

Gilles Moalic

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



- Consultant ou membre d'un conseil scientifique: non
- Conférencier ou auteur/rédacteur rémunéré d'articles ou documents: non
- Prise en charge de frais de transport, hébergement, ou d'inscription à des congrès ou autres manifestations : non
- Investigateur principal d'une recherche ou d'une étude clinique: non
- Aide pour l'adaptation pour la France de Logibec réorientation®

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



- > **Tout les patients ne sont pas obligés d'être pris en soins aux urgences**
- > **Alternatives au tout urgence**
- > **Horaires aux urgences**
- > **2015-2019**

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## > 1 - La réorientation:

- > **Modification du parcours de soins d'un patient auto-référent ne nécessitant pas le plateau technique des urgences.**
  
- > **Cela ne signifie pas:**
  - Qu'il ne faut pas faire de diagnostic,
  - Que l'on dénigre certains types de patients.

29<sup>eme</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## > Plus haut taux de départs sans être vus:

- Henneman, P.L., et al., *Emergency Department Patients Who Stay More Than 6 Hours Contribute to Crowding. The Journal of Emergency Medicine*, 2010. 39(1): p. 105-112.
- Polevoi, S.K., *Factors Associated with Patients Who Leave without Being Seen. Academic Emergency Medicine*, 2005. 12(3): p. 232-236.

## > Diminue la qualité des soins:

- Trzeciak, S. and E.P. Rivers, *Emergency department overcrowding in the United States- an emerging threat to patient safety and public health.pdf. Emergency Medicine Journal*, 2003. 20: p. 402-405.
- Miro, Ò., et al., *Decreased health care quality associated with emergency department overcrowding. European Journal of Emergency Medicine*, 1999. 6(2): p. 105-107.

## > Diminue la satisfaction des patients et des personnels:

- Taylor, C., *Patient satisfaction in emergency medicine. Emergency Medicine Journal*, 2004. 21(5): p. 528-532.
- Bond, K., et al., *Frequency, Determinants and Impact of Overcrowding in Emergency Departments in Canada: A National Survey. Healthcare Quarterly*, 2007. 10(4): p. 32-40

## > Augmentation de la mortalité:

- Bernstein SL, Aronsky D, Duseja R, Epstein S, Handel D, Hwang U, et al. The effect of emergency department crowding on clinically oriented outcomes. *Academic Emerg Med*. 2009;16:1-10.
- Guttman A, Schull MJ, Vermeulen MJ, Stukel TA. Association between waiting times and short term mortality and hospital admission after departure from emergency department: population based cohort study from Ontario, Canada. *BMJ* 2011;342:d2983.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **Conférence de consensus sur le triage 2013 :**

- 13- Les experts proposent que le triage permette de réorienter, selon avis médical et/ou protocole.

> **Rapport Grall 2015 :**

- orientation vers une maison médicale de garde en journée

> **Rapport Véran 2017 financement hospitalier:**

- Conservation du forfait structure lors de l'orientation de patients vers la maison médicale de garde,
- Inciter les ARS à favoriser les offres de soins non programmés,
- Désinciter les établissements de soins à s'occuper des patients CCMU 1 et 2.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **Cours des comptes:**

> **2014:**

- Étude de la DRESS: 1 patient sur 5 n'a bénéficié d'aucun acte diagnostic ou thérapeutique.
- Réorientation possible vers la médecine de ville.

> **2019**

- Réorientation des CCMU 1, et d'une partie des CCMU 2,
- Avis très positif sur le forfait réorientation.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## > Les patients auto-référés:

- Patient motive behind low-acuity visits to the emergency department in Germany: a qualitative study comparing urban and rural sites. M Schmiedhofer, M Möckel, A Slagman, J Frick, S Ruhla, J Searle
- Profile and Motivation of Patients Consulting in Emergency Departments While not Requiring Such a Level of Care Daniel Aiham Ghazali, Arnaud Richard, Arnaud Chaudet, Christophe Choquet, Maximilien Guericolas and Enrique Casalino

*-homme jeune,*

*-inséré socialement*

*-consultant car il pense avoir besoin d'examens complémentaires,*

*-aux horaires de la vie*

*-aspect pratique (pas de rendez-vous, Rx, bilan sanguin et spécialistes sur place)*

29<sup>ème</sup>

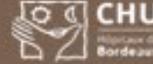
Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



**Inter-observer agreement using the canadien emergency department triage scale.** D Manos, DA Petrie, R Bevrige, S Walter, J Ducharme

- Un 1er IDE le classe P3,
- un 2e IDE dans la même situation et avec le même patient a :
  - . 26 % de chance de le classer P4 et
  - . 9 % de chance de le classer P5

**Factors associated with inappropriate use of emergency departments: findings from a cross sectional national study in France.**

D Naouri, G Ranchon, A Vuagnat, J Schmidt, C El Khoury, Youri Yordanov, on of behalf of French society of emergency Medicine.

- 13% à 27% => *auraient pu être vus par un médecin traitant*
- Ajustement des critères => *Vulnérable social au premier plan.*

# 29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

# CAMU

COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
2023

5 & 6 AVRIL

PESSAC (33)

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



Auteur	Année	Pays	Type	Par qui ?	Impact	Acceptation	No-show	Retour urgence	Hospit
©A.Messier									
Bentley	2017	Écosse	Prospective	Inf. triage+ Md	7%	72 %	34 %		6 % à 7 jrs
Groom	2018	UK	Prospective N = 1710 > 5 ans	Inf. triage	4,7 %	69 %	28 % N = 63	28 % M = 85	
Morin	2018	France	Prospective N = 178	Inf. triage + Md	3%		10 %	4,1 % à 72h	
Chauny	2017	Canada (HSCM)	Prospective N > 1000	Infirmière de triage	-10 % totales -15 % ambul -35% DSEC	92,5 %	6 %	3,6 % à 48h	0,28 % à 7 jours

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **Réorienter c'est sécuritaire**

- 2,7% de retours à 48h
- 4,8% à 7 jours
- 0 hospitalisations
- 0 évènement grave

Feral-Pierssens et al.  
*BMC Emergency Medicine* (2022) 22:71  
<https://doi.org/10.1186/s12873-022-00626-4>

BMC Emergency Medicine

RESEARCH

Open Access

Safety assessment of a redirection program  
using an electronic application for low-acuity  
patients visiting an emergency department



Anne-Laure Feral-Pierssens<sup>1,2,3,4\*</sup>, Judy Morris<sup>1,5</sup>, Martin Marquis<sup>1</sup>, Raoul Daoust<sup>1,5</sup>, Alexis Cournoyer<sup>1,5,6,7</sup>,  
Justine Lessard<sup>1,5</sup>, Simon Berthelot<sup>8,9</sup> and Alexandre Messier<sup>1,5</sup>

> **Suivi sur 80 000 réorientations**

29<sup>ème</sup>

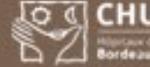
Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> Le service des urgences du CHA réoriente depuis 1998

> Protocole institutionnel validé

- Le directeur
- La direction des soins infirmiers
- Notre assureur

Évaluée:

- Par plusieurs travaux de thèses
- L'évaluation de la HAS
- Sur le plan médico-légal

 <p><b>CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME</b></p> <p><u>Service :</u> Service d'accueil et d'urgences (SAU)</p>	<p><b>NATURE DU DOCUMENT</b> PROCEDURE</p>	<p>Référence : UAU-PO-002-PPC-OPC Version : V2</p> <p>Page 1 sur 5</p>
	<p><b>DOMAINE</b> ACCUEIL DES PATIENTS</p>	
	<p><b>PRISE EN CHARGE DES REORIENTATIONS A L'ACCUEIL DU SAU</b></p>	
<p><b>Rédaction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pilote / rédaction</b> Dr MESNIER, L. BIZOT</li> <li>• <b>Groupe de travail</b> A. ALVES DE SOUSA, S. BERSON, S. BOSCA, S. BOUTANT, K. BRUNET, V. CONTAMINE, D. MOUNIER, A. NAUROY, M. SAUSSET, L. BIZOT, Dr MESNIER</li> <li>• <b>Cadre supérieur de santé</b> D. BONGOEUR</li> </ul>	<p><b>Validation</b></p> <p><b>Dr DELAIRE</b> Chef de service du SAU Date Signature</p> <p><b>Mme MIKOLAJCZAK</b> Directrice des soins Coordonnateur Général des Soins Date Signature</p>	<p><b>Approbation</b></p> <p><b>Mme NAVARRI</b> Direction Q/GR Date Signature</p>
<p>Destinataires : Praticiens hospitaliers des services de soins, Cadres supérieurs et cadres de santé des services de soins, Personnel paramédical des urgences, Direction des soins, administrateur de garde</p>		

1. **HISTORIQUE DES MODIFICATIONS**

Version	Nature de la modification	Date validation	Date d'approbation
V1	20/08/2012		
V2	28/10/2016		

# 29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

# CAMU

COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



Année	réorienté	passage	%
2006	1857	32393	5,73
2007	1487	33395	4,45
2008	1788	35062	5,1
2009	1887	36244	5,21
2010	1483	37005	4,01
2011	1513	38014	4
2012	1708	38372	4,5
2013	2350	38888	6,04
2014	2761	41800	6,61
2015	2547	44052	5,78
2016	2588	45943	5,63
2017	2375	49019	4,8
2018	2178	51741	4,2
2019	2641	50747	5,2
	29163	572905	5,1

**Entre 4 et 6,6 % du nombre d'entrées.**

**2022: 5,2%**

**7 à 15 malades par jours**

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **En 2015-2019:**

- Problématique d'accès à des rendez-vous de médecine générale
- Le territoire de santé n'est pas très favorisé:
  - *Sous doté en médecins généralistes,*
  - *Pas de SOS médecin,*
  - *Pas de maison médicale de garde,*
  - *une grève des gardes avec réquisition du préfet depuis 7 ans.*
- Doctolib = 0 en Charente



- > Mise en place de l'algorithme de décision de réorientation de Logibec
- > Rencontre avec les médecins traitants du territoire
- > Début juillet 2020



# Enregistrez-vous

## Identification du compte

 Je n'ai pas d'adresse courriel...

## Informations personnelles

L'enregistrement est réservé au personnel désigné.  
Votre compte devra être activé par un administrateur.  
Veuillez donc fournir des informations vérifiables.



## Critères universels d'exclusion

*Si l'une des situations suivantes s'applique au patient, il doit rester à l'urgence.*

- ✗ Problème de santé mentale aigu
- ✗ ATCD de maladie chronique sévère (p. ex. : MPOC) lié à la raison de consultation
- ✗ Patient sous dialyse
- ✗ Toute douleur thoracique
- ✗ Patient avec néoplasie active
- ✗ ATCD de transplantation
- ✗ Procédure intra-hospitalière récente liée à la plainte
- ✗ Référence médicale pour consultation à l'urgence ( < 48h )
- ✗ Refus du patient d'être orienté vers une autre ressource
- ✗ Incapacité physique ou mentale du patient ou de sa famille de se déplacer vers une autre ressource
- ✗ Toute situation clinique jugée à risque selon le jugement de l'infirmière
- ✗ **Si pertinent** : Présence de signes d'un état clinique instable ou de signes vitaux instables :

 Afficher les signes vitaux instables

Ces critères globaux d'exclusion ne s'appliquent pas au patient?

 Continuer



Tableau de bord

Critères ▾

Administration ▾

Rendez-vous ▾

## Dermatologie

 Abrasion ou contusion de la peau Abscès cutané Brûlure ou engelure Écharde Éruption cutanée Lacération mineure Ongle incarné ou panaris Phlyctène Piqûre insecte Poux Verrue

## Musculo-Squelettique

 Cervicalgie Douleur MSK (sans trauma) Lombalgie Trauma à un membre Trauma crânien mineur

## Pulmonaire

 Asthme Syndrome d'allure grippale Toux chronique

## Psychiatrie

 Anxiété Insomnie Problèmes psy. chroniques Symptôme dépressif

## Néphrologie

 HTA Infection urinaire

## Ophtalmologie

## Urologie

[Tableau de bord](#)[Critères](#) ▾[Administration](#) ▾[Rendez-vous](#) ▾

Plainte sélectionnée • Lombalgie

## Lombalgie

### **Contre-indications spécifiques à une réorientation :**

*Si l'une des situations suivantes s'applique au patient, il doit rester à l'urgence.*

- ✗ Trauma significatif
- ✗ Altération des signes neurovasculaires des membres inférieurs
- ✗ Incontinence urinaire ou fécale
- ✗ Fièvre
- ✗ Douleur abdominale associée
- ✗ Perte de poids significative
- ✗ Utilisateur de drogue par intraveineuse
- ✗ Patient avec néoplasie active
- ✗ Grossesse

Votre patient ne fait pas partie de ces critères d'exclusion?

[→ Prendre un rendez-vous](#)



**ATTENTION!**

S.V.P. : Toujours favoriser la clinique où le médecin de famille du patient travaille.

Ok

### Horaire de toutes les cliniques

Prise de rendez-vous dans une clinique pour un patient éligible

Secteurs Carte Systèmes externes

Style d'affichage de secteurs : Simplifié Étendu

Plainte sélectionnée : Douleur dentaire

- Angoulême (péd.) 22
- Angoulême 8
- Angoulême-Centre 1
- Angoulême-Est 1
- Champniers-Vars 2

Autres secteurs ▾

### CABINETS DISPONIBLES

Date actuelle: Le mardi 27 septembre 2022

Aide sur les statuts

Cartes des cliniques

Heure	Centre de santé	M. de santé de Ruelle 1	M. de santé de Ruelle 2
08:30	×	×	×
09:00	×	×	×
09:30	×	×	×
10:00	×	🔄 8738014	×
10:30	×	×	×
11:00	+	+	×
11:30	+	+	×
12:00	×	×	×

## Horaire de toutes les cliniques

Prise de rendez-vous dans une clinique pour un patient éligible

Plainte sélectionnée • Lombalgie

Secteur Hopital A

Secteur Hopital B

Secteur Hopital C

Secteur Hopital Y

Secteur Hopital Z

 CLINIQUE DISPONIBLES

Date actuelle: Le mardi 12 mars 2019

[Aide sur les statuts](#)[Cartes des cliniques](#)

Heure	Clinique 1	Clinique 2
07:00	×	×
07:30	×	×
08:00	✓ 10407100	×
08:30	×	 79664600 *
09:00	✓ 92901700	✓ 48169711
09:30	×	×
10:00	✓ 94682000	+
10:30	×	×
11:00	↻ 25341911	+
11:30	×	×

> Plages bloquées avec 2 heures d'avance.

# Prise de rendez-vous effectuée

## Détails :

Date : **Le mardi 27 septembre 2022**

Heure : **15:30**

Motif de réorientation :

**Douleur dentaire**

Numéro de référence :

**68407514** 

Type de rendez-vous

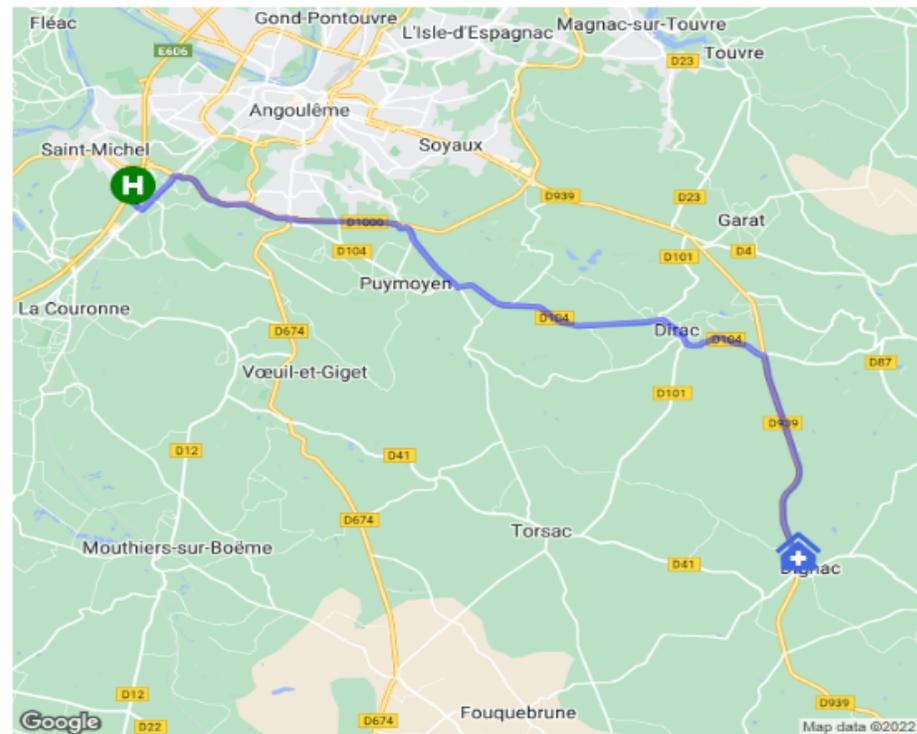
**Rendez-vous en personne régulier**

## Cabinet médical de la Clé d'Or 1

39 BIS Rue de la Clef d'Or, 16410 Dignac

Tél: 05 45 24 55 24

## Carte :



Impression des renseignements 

FR

 Bon de rendez-vous



### Logibec Réorientation



## Réorientation vers une consultation de médecine générale

Madame, Monsieur,

Vous vous êtes présenté à l'accueil des urgences du Centre Hospitalier d'Angoulême, votre état ne nécessite pas de prise en charge immédiate. Pour éviter d'attendre aux urgences, l'infirmière d'accueil a organisé votre réorientation vers un confrère de médecine de ville et vous a donné ce bon de rendez-vous. Vous avez accepté la recommandation de l'infirmière.

### Instructions :

**Vous devez vous présenter au cabinet 30 minutes avant l'heure de votre rendez-vous** (voir encadré ci-dessous). Selon l'affluence au cabinet, certains délais peuvent se produire. Si vous ne pouvez pas vous présenter au rendez-vous, communiquez le plus tôt possible avec le cabinet pour annuler celui-ci. Il sera attribué à une autre personne.

**Afin de vérifier que tout est en ordre merci de bien vouloir téléphoner au cabinet aux heures ouvrables afin de valider votre rendez-vous.**

Avant de partir du service des urgences, l'infirmière vous a informé :

- Des signes cliniques à surveiller
- De la nécessité en cas d'aggravation:
  - Soit de revenir aux urgences si votre état vous le permet
  - Soit de composer le 15

**\*\* Important \*\* : L'infirmière d'accueil n'a pas fait de diagnostic. Il est important de consulter le médecin au rendez-vous qui vous a été fourni.**

**Le rendez-vous suivant a été pris pour vous :**

### Cabinet médical de la Clé d'Or 1

39 BIS Rue de la Clef d'Or, 16410 Dignac

Téléphone : 05 45 24 55 24

Le : **mardi 27 septembre 2022**

À : **15:30**

Numéro de référence : **68407514**

Motif de réorientation : **Douleur dentaire**

Type de rendez-vous : **Rendez-vous en personne**



Scannez ce code avec votre téléphone intelligent pour obtenir le chemin depuis votre position vers le cabinet.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## Horaire de toutes les cliniques

Prise de rendez-vous dans une clinique pour un patient éligible

 Secteurs

 Carte

 Systèmes externes

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



Douleur MSK extrémité (Ø trauma)

Lombalgie

Syndrome d'allure grippale

Douleur dentaire

Trauma à un membre

Piqûre insecte

Éruption cutanée

Mal de gorge

**8 motifs de plaintes : 75% ayant eu un RDV**

- dlrs plus précoce

- plus douloureux

**8 motifs de plaintes :**

**75% des patients réorientés sans RDV**

- évolution plus longue

Douleur MSK extrémité (Ø trauma)

Lombalgie

Syndrome d'allure grippale

Éruption cutanée

Mal de gorge

Douleur ou bouchon oreille

Douleur dentaire

Trauma à un membre

**29<sup>ème</sup>**  
Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**  
**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **2/3 des réorientations ont lieux en journée,**

Nb	horaire de la réorientation	
533	journée	65 %
165	nuit	20 %
117	nuit profonde	15 %
282	Nuit + Nuit profonde	35 %

## FC17-03 Impact d'un algorithme de réorientation sur la sécurité des patients.

Natacha JACQUOT (1)

Diffusé le 05/06/2021

1. Angoulême, France

- > **2,2% de retours aux urgences**
- > **92,5 % des patients se rendent aux rendez vous**
  - 8 % de non venue
- > **84% sont satisfaits de la réorientation**

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



- > **Dr Loic Rochefeuille, Evaluation des premiers médecins :**
  - Satisfaits
  - Médecine générale
  
- > **Infirmiers: moins de violence, plus simple, mise en valeur de leur travail (77 -100%)**
  
- > **Double consultation de réorientation : 1,7 %**
  
- > **Dr Labarbe, Combien peut on réorienter de patients:**
  - 12% de nos patients des urgences,
  - Problématique essentielle des patients en ayant besoins d'examens complémentaires.

29<sup>ème</sup>

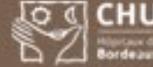
Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



> **Évolution des cabinets :**

- Roulement dans les départements
- On connaît le nombre de patients réorientés par jour et secteur  
*-Programmation de la filière de réorientation avec les CPTS*

> **Dentistes :**

- 66 douleurs dentaires réorientées,
- Contractualisation pour un volume de soins.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



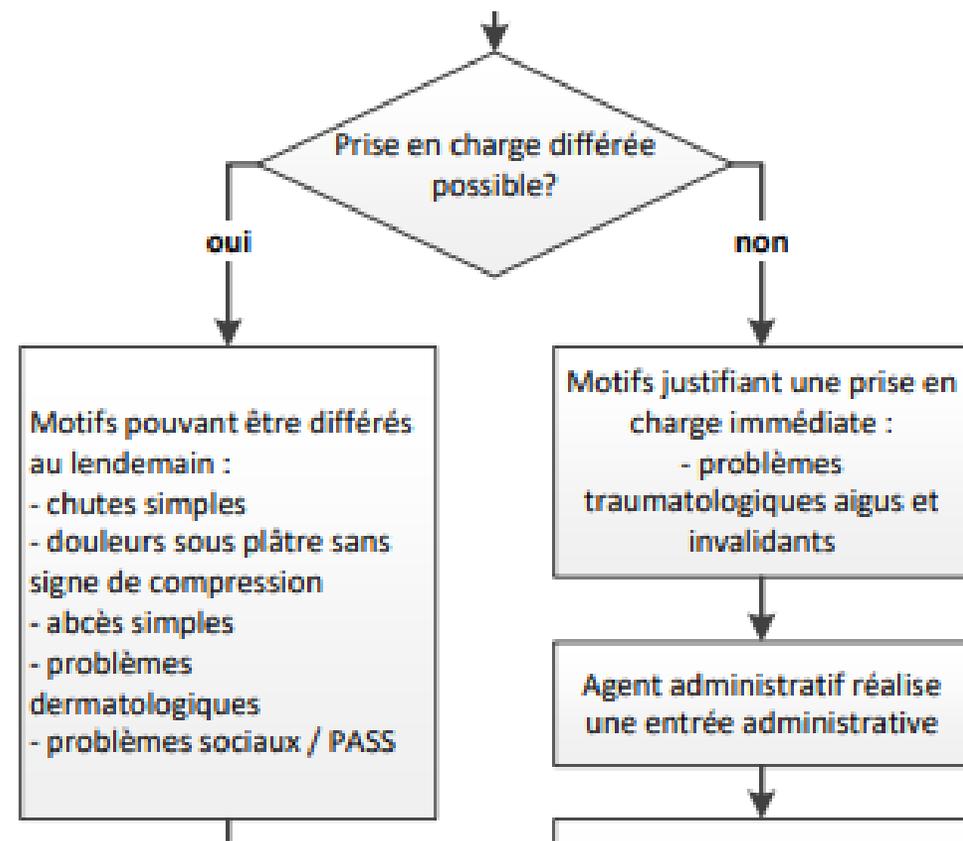
[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## > 2 - La reprogrammation aux urgences :

### > Depuis début octobre 2018:

- Organisation de la petite traumatologie comme un centre de soins non programmés
- Accessible de 10h à 20h





- 8 patients/j en moyenne
- âge moyen 28 ans.
- Motifs de recours :
  - Traumatologie membre sup 26%
  - Traumatologie membre inf 40%
  - Douleur de membre :11%
- 95% ont eu des soins simples (pansements , immobilisations légères) et prise en charge en ambulatoire.
- Diminution du délais le soir aux urgences.

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## > 3 - L'Accueil clinique:

### Algorithmes pour clientèle des CHSLD

#### Médecin interne

TPP

Artérite temporale

#### Neurologie

AIT

Convulsion

#### Gynécologie-obstétrique

Suspicion de masse ovarienne

#### Autres

Changement de gastrostomie

#### Gastro-entérologie

Diverticulite

Anémie ferriprive

Rectorragie

Méléna / dyspepsie

Ictère de novo

#### Cardiologie

DRS

FA de novo

#### Chirurgie générale

Colique biliaire

Abcès

#### Urologie

Colique rénale

Hématurie macro

#### Pneumologie

Nodule pulmonaire

Épanchement pleural

Hémoptysie

ALLERGIE : \_\_\_\_\_ TAILLE : \_\_\_\_\_ cm POIDS : \_\_\_\_\_ kg

GROSSESSE  ALLAITEMENT  FCT HÉPATIQUE DIMINUÉE  FCT RÉNALE DIMINUÉE  AUTRE(S) : \_\_\_\_\_

**L'usager référé répond aux critères universels d'admissibilité à l'Accueil clinique et ne présente aucune des contre-indications spécifiques à la situation clinique visée par la présente référence.**

Renseignements cliniques : \_\_\_\_\_

ATCD pertinents : \_\_\_\_\_

**Prélèvement sanguin (à faire à l'Accueil clinique dans les 24h) :**

- FSC - Glycémie - Créat - Na- K - ALT - Bilirubine totale - Lipase - Phosphatase alcaline -  $\beta$ hCG (Femme en âge de procréer).

Valeurs de référence anormales :

- GB supérieur à  $15 \times 10^9$  /L;
- ALT supérieur à 2 fois la limite supérieure de référence;
- Bilirubine totale, lipase, phosphatase alcaline supérieur la limite supérieure de référence.

- Si **présence de douleur ET** résultats de laboratoire anormaux (voir valeurs de référence anormales) :  
→ **diriger l'usager vers l'urgence.**

- Si **absence de douleur ET** résultats de laboratoire anormaux (voir valeurs de référence anormales) ou autre anomalie de laboratoire :

- faire prélèvement de laboratoire de contrôle dans 24h;
- planifier l'échographie abdominale dans 24h;
- retourner au médecin référent avec résultats d'examen.

**Épreuve diagnostique (requête faite par l'Accueil clinique, moins de 7 jours) :**

- Si **absence de douleur ET** résultats de laboratoire sous les valeurs de référence → échographie abdominale;  
- si examen négatif ou autres anomalies → suivi retourne au médecin référent.

**Consultation en chirurgie si lithiase vésiculaire à l'échographie abdominale (moins de 14 jours)**

Nom du médecin qui fera le suivi si autre que référent : \_\_\_\_\_

Clinique/UMF/GMF : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Communiquer avec l'infirmière de :

- Accueil clinique Hôpital du-Sacré-Cœur- de-Montréal au numéro : 514 338-3125 Télécopieur : 514 338-3895.

Prénom et nom du prescripteur

Signature du prescripteur

Permis

AAAA/MM/JJ

Heure

Ne rien inscrire dans la marge

Ne rien inscrire dans la marge

- 1 Avant de quitter le bureau le médecin vous remettra :**
- Une copie de sa note médicale;
  - Une feuille d'ordonnance médicale;
  - Dans certains cas, une ordonnance pour une pharmacie communautaire.

**3 Hôpital Sacré-Cœur-de-Montréal**  
**5400, boul. Gouin Ouest**  
**Tél. : 514 338-2222 poste 7300**

**POUR SE RENDRE À L'ACCUEIL CLINIQUE**

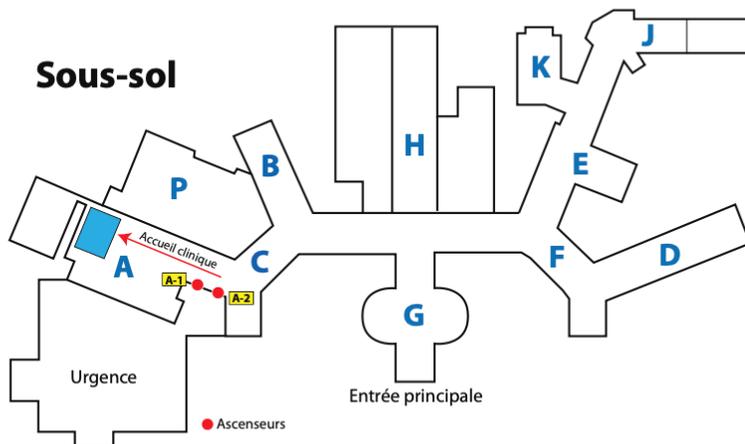
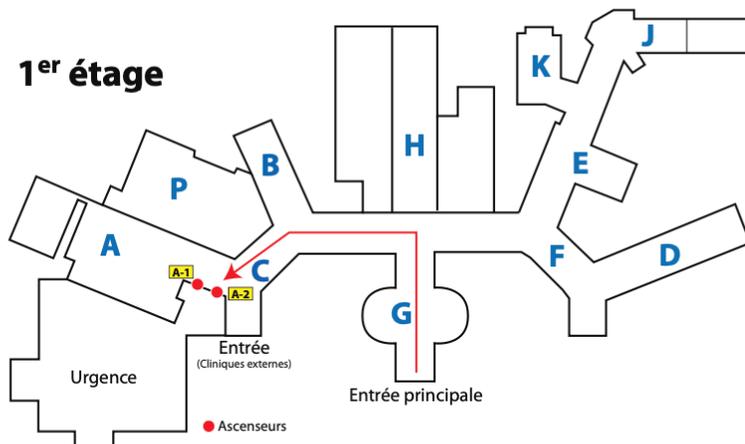
- Passer par l'entrée principale **G** sur le boul. Gouin;
- Prendre la direction de l'**aille A**;
- Prendre l'ascenseur **A-1** ou **A-2** pour descendre au **sous-sol**;
- Continuer dans le corridor de l'**aille A**;
- L'Accueil clinique se trouve au local **A-0250**.

**TROUVER UN STATIONNEMENT**

- Les aires de stationnement à gauche et à droite de l'entrée principale sont réservées aux visiteurs.
  - Tarifs de stationnement
    - 0-30 minutes : Gratuit
    - 31-60 minutes : 8 \$
    - 61-90 minutes : 13 \$
    - 91-120 minutes : 16 \$
    - 121-240 minutes : 18 \$
    - 241 minutes et plus : 20 \$
- Prix sujet à changement, information disponible sur place.*

- 2 Pour votre visite à l'accueil clinique vous devez :**
- Remettre à l'infirmière les documents que le médecin vous a donnés, ils sont absolument nécessaires pour débiter le suivi;
  - Avoir une liste à jour de vos médicaments;
  - Avoir votre carte d'assurance maladie RAMQ;
  - Apporter votre carte de l'Hôpital Sacré-Cœur-de-Montréal si vous l'avez.

**4** Près de chaque ascenseur, une affiche indique les services offerts sur l'étage. L'accueil clinique se trouve au bout du corridor de l'**aille A**.

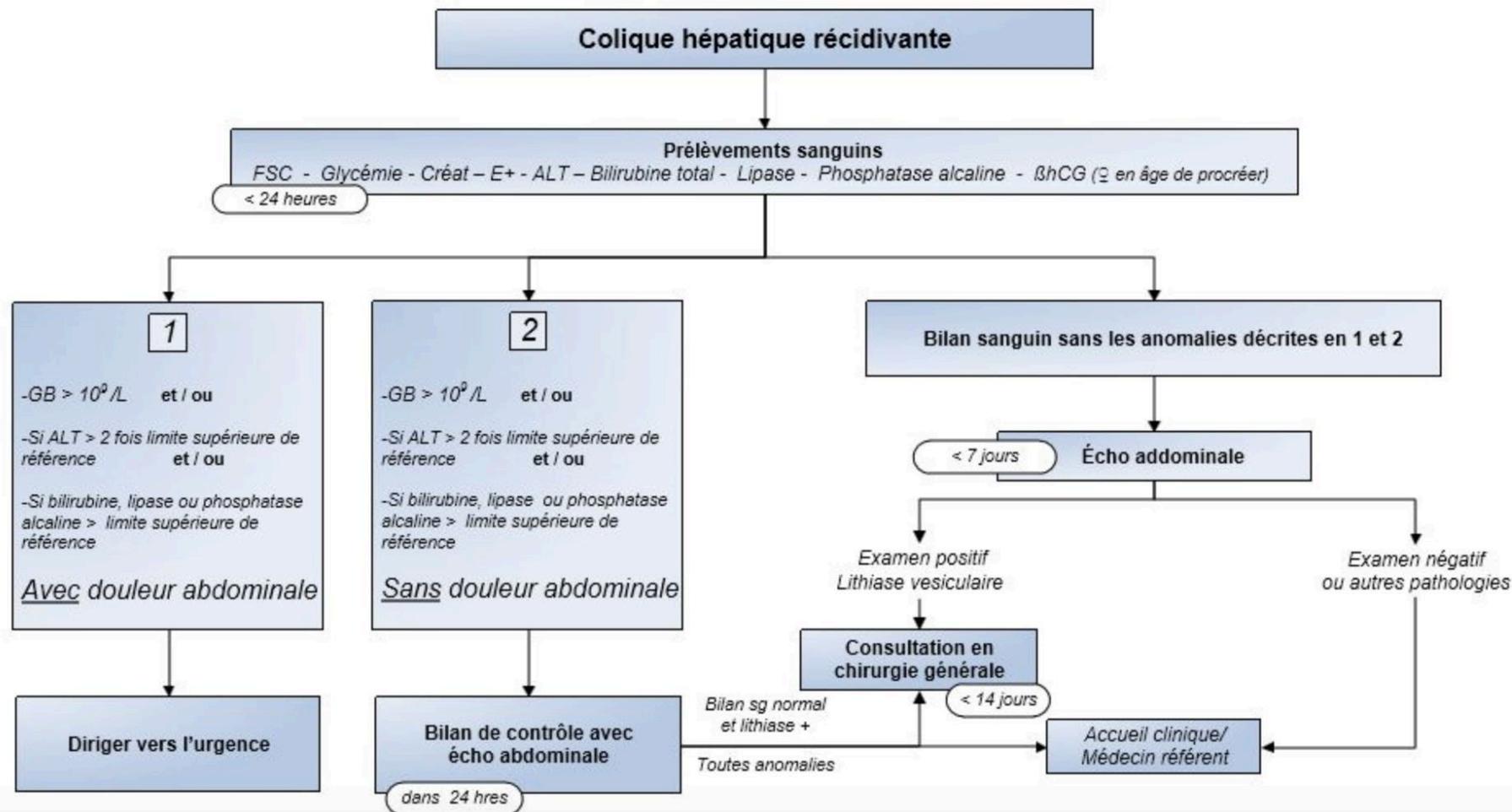


Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal

## Chirurgie – 1 Colique hépatique récidivante

**Indications :** Personne répondant aux critères universels d'admissibilité, présentant des signes cliniques de colique hépatique récidivante et requérant une prise en charge dans un délai de 24 heures

**Contre-indications :** Syndrome infectieux - TB  $\geq 38,0^{\circ}\text{C}$  - Historique de douleur  $\geq 6$  semaines - Douleur intense non soulagée par analgésique - Douleur prolongée depuis plus de 12 heures



29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



## Algorithmes pour clientèle des CHSLD

### Médecin interne

TPP

Artérite temporale

### Autres

Changement de gastrostomie

### Chirurgie générale

Colique biliaire

Abcès

### Neurologie

AIT

Convulsion

### Gastro-entérologie

Diverticulite

Anémie ferriprive

Rectorragie

Méléna / dyspepsie

Ictère de novo

### Urologie

Colique rénale

Hématurie macro

### Gynécologie-obstétrique

Suspicion de masse ovarienne

### Cardiologie

DRS

FA de novo

### Pneumologie

Nodule pulmonaire

Épanchement pleural

Hémoptysie

29<sup>ème</sup>

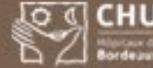
Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



**> En conclusion:**

- > Subir le flux d'arrivé n'est pas une fatalité**
- > Nous ne sommes pas obligés d'accepter toutes les demandes de soins**
- > Projet innovant dans l'hôpital**

29<sup>ème</sup>

Congrès Aquitain  
de Médecine  
d'Urgence

**CAMU**  
COLLEGE AQUITAIN  
DE MEDECINE D'URGENCE  
**2023**

**5 & 6 AVRIL**

**PESSAC (33)**

INSTITUT DES MÉTIERS DE LA SANTÉ  
HÔPITAL XAVIER ARNOZAN



[www.camu.mcocongres.com](http://www.camu.mcocongres.com)



# Réorientation à l'accueil des urgences et réorganisation du flux d'accueil aux urgences

Gilles Moalic