

RÉINGÉNIERIE À L'URGENCE DE L'HÔPITAL CHARLES-LEMOYNE : UNE AUTRE FAÇON DE VOIR LES CHOSES!

CSSS CHAMPLAIN—CHARLES-LE MOYNE

Le projet de réingénierie à l'urgence de l'Hôpital Charles-Le Moyne est né de la préoccupation de l'organisation envers le temps d'attente des patients et de la nécessité de réserver, le plus possible, l'utilisation de l'urgence pour la clientèle dont l'état de santé requiert réellement une consultation en urgence.

C'est par une réorganisation du travail et des ressources en place visant à terme une réorientation des cas de niveaux moins prioritaires (P4 et P5), ailleurs qu'à l'urgence, que s'est concrétisé le projet. Les médecins y ont collaboré dès le départ lors de la création d'ordonnances collectives, qui permet plus d'autonomie aux infirmières du triage. Ces dernières jouent dorénavant un rôle qui utilise mieux l'ensemble de leur champ de compétences.

Les cas qui nécessitent des soins mineurs (P4 et P5) sont vus par un tandem médecin/infirmière et dans un processus amélioré et séquencé qui épargne des étapes et des répétitions. Concrètement, le patient attend moins longtemps, il a moins d'étapes à franchir et les médecins ont déjà les résultats d'examen en main dès la première rencontre avec le patient. Cette façon de faire diminue la pression sur la salle d'attente et sur le secteur de l'urgence.

En redirigeant les cas mineurs, des impacts positifs ont également été réalisés par rapport à la diminution du temps d'attente des priorités de niveau moyen (ex. : P2-P3) à l'urgence.

De plus, l'ajout d'un écran d'affichage dans la salle d'attente de l'urgence permet aux patients de voir leur rang d'attente, ce qui diminue les questionnements.

Le projet a permis d'absorber l'augmentation des visites à l'urgence et a également eu des impacts sur la diminution des départs de patients avant la prise en charge médicale.

Les prochaines étapes seront de poursuivre les travaux de collaboration en vue d'établir des corridors de service avec des cliniques réseau qui pourraient accueillir les cas de soins mineurs.

La réingénierie à l'urgence de l'hôpital Charles-Le Moyne, tout le monde en bénéficie!

[Projet débuté en novembre 2013 et en continu](#)

Personnes-ressources :

- Éric Tremblay, coordonnateur clinico-administratif Urgence-UHB, CSSS Champlain-Charles-Le Moyne
- Lyne Marquis, directrice chirurgie - oncologie et interimaire médecine - urgence, CSSS Champlain-Charles-Le Moyne

Collaboration :

Bruno Di Tomasso, ASI clinicien, Urgence CSSS Champlain—Charles-Le Moyne
