

Changements importants au processus de suivi des interventions des services de premiers répondants

Le programme d'implantation des services de premiers répondants est maintenant en place depuis plusieurs années et prend de plus en plus d'ampleur dans notre région. Face à l'augmentation du nombre de services et des interventions auxquels ils répondent, et par conséquent l'augmentation du nombre d'interventions qui doivent être révisées, nous avons ressenti le besoin de mettre à jour notre processus d'amélioration continue des interventions (PACI).

Constatation

Présentement, la quantité de formulaires qui sont envoyés à l'Agence génère un travail de classement et de suivis qui n'aide pas à prioriser les interventions devant être étudiées par le PACI. En effet, les interventions qui ne sont pas révisées à 100 % constituent la majorité des Rapports d'Intervention Préhospitalière du premier répondant (RIP) qui sont envoyés à l'Agence. Notre équipe d'assurance qualité a besoin de recevoir ce qui doit être révisé à 100 %, et ce, dans un court délai de 10 jours ouvrables maximum. Idéalement, ces interventions devraient nous être envoyées immédiatement après la rédaction du rapport, ou dès le lendemain, et avec le téléchargement des données DEA.

Nouvelle procédure

1. Les envois à l'unité d'assurance qualité de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie (ASSSM)

Dès maintenant, nous vous demandons d'envoyer par **télécopieur (450-679-6443)** ou par **courriel (premier.repondant.reviseur.agence16@ssss.gouv.qc.ca)** uniquement les rapports des **interventions qui sont révisés à 100 %** (l'idéal étant l'envoi des rapports numérisés avec les données DEA en un seul et même courriel). Comme mentionné précédemment, le délai maximum pour fournir ces rapports **avec les données du DEA** demeure 10 jours ouvrables.

Les *interventions qui sont révisées à 100 %* regroupent :

- tous les cas d'**arrêt cardiorespiratoire** avec ou sans manœuvres, y compris les situations de **réanimation impraticable** et de **mort évidente**;
- les cas d'**assistance ventilatoire**;
- les cas d'**anaphylaxie** avec et sans administration d'épipen;
- et éventuellement, **tous les cas d'administration de médicaments**;
- tous les cas de **traumatismes majeurs**;
- tous les cas de **refus de soins**, ainsi que toutes les **interventions problématiques ou non pour lesquelles vous aimeriez avoir une rétroaction**.

Cette nouvelle procédure ne modifie toutefois pas l'obligation de fournir **tous les rapports** d'interventions préhospitalières **classés par date d'intervention** en un envoi mensuel avec le **Rapport mensuel des interventions et du matériel utilisé** dans le délai usuel de 45 jours, par courrier régulier, à l'adresse suivante :

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie
Services préhospitaliers d'urgence – Premiers répondants
1255 rue Beauregard
Longueuil, Québec, J4K 2M3

2. La révision et les suivis « Promouvoir l'excellence des SPU »

Par la suite, toutes ces interventions seront révisées et, à partir de maintenant, un rapport de suivis « **Promouvoir l'excellence des SPU** » vous sera directement acheminé à l'intention des intervenants. Nous avons un peu de retard, mais vous recevrez bientôt les suivis des interventions que nous avons reçus jusqu'à maintenant. Par la suite, nous devrions vous faire parvenir l'ensemble des suivis plus régulièrement.

3. Les suivis sur le terrain

Parallèlement aux suivis « *Promouvoir l'excellence des SPU* », **les rencontres de suivis terrain continuerons, comme par le passé**, par des rencontres des services de premiers répondants (et non seulement des intervenants dont les interventions ont été révisées) avec les formateurs premiers répondants de l'ASSSM, selon vos secteurs.

À ce niveau, nous aimerions également tenter une nouvelle approche à la demande de plusieurs services de Premiers répondants : nous privilégierions ainsi de faire des **rencontres de suivis d'une durée d'environ 1 ou 2 heures avant certaines formations obligatoires** déjà aux calendriers de vos services, ce qui pourrait alléger la logistique de toutes ces rencontres. Ceci permettrait également aux organismes de formations qui le désirent de participer à ces rencontres. Pour ce faire, nous avons toutefois besoin de votre aide pour **nous transmettre vos calendriers de formations, et ce, le plus tôt possible**, afin de nous coordonner et de vous aviser de notre présence.

4. Le PACI

Par la présente communication, nous tenons à vous remercier tous et toutes pour votre implication et votre professionnalisme. Pour l'année 2012, nos statistiques de performances, entre autres au niveau des patients réanimés, sont encore excellentes et c'est en partie grâce à vous! Vous aurez bientôt accès à une partie de ces données.

De plus, c'est également grâce à vous et votre soutien que le Ministère pourra publier sous peu les nouveaux Protocoles d'intervention clinique à l'usage des premiers répondants, avec plusieurs ajustements résultant des échanges entre vos services et les unités d'assurance qualité du Ministère. Une petite note toutefois; continuez à respecter les standards pour lesquels vous avez reçu la formation jusqu'à ce que vous soyez officiellement formés selon les nouvelles normes.

Nouveaux outils

Deux nouveaux outils seront également sous peu à votre disposition. Afin d'aider les premiers répondants et leurs services à bien identifier les Rapports d'interventions préhospitalières des premiers répondants devant être envoyés à l'équipe d'Assurance Qualité, nous sommes à élaborer un « **Guide d'identification des formulaires AS-805 dont les interventions sont révisées à 100 % en vertu du Programme d'amélioration continue des interventions** ». Il s'agira d'un guide visuel d'une seule page qui présentera de manière concise et schématique les éléments à vérifier. Nous espérons qu'il vous sera utile.

Un second guide, le « **Guide résumé de rédaction des Rapports d'interventions préhospitalières des premiers répondants** » également d'une seule page, sera aussi élaboré pour vous aider dans la rédaction des Rapports d'interventions préhospitalières des premiers répondants, afin de répondre aux questions qui reviennent le plus souvent et aux lacunes parfois observées.

Entre temps, nous aimerions vous demander de porter une attention particulière à la qualité de vos rapports. Ils doivent être bien documentés, lisibles et clairs ainsi que de leurs envois, soit par télécopieur ou par numérisation complète et non tronquée.

Ces changements sont importants, nous vous demandons d'en prendre bonne note. Ils doivent être appliqués dès que possible, avec comme date limite le **1^{er} novembre 2013**.

Nous vous remercions pour votre habituelle collaboration et vous prions d'accepter nos meilleures salutations.



Dave Ross, M.D.
Directeur médical régional
Services préhospitaliers d'urgence