



L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève à l'urgence

par Direction des services d'urgence (DSU)

L'infirmière qui œuvre au triage doit être en mesure de prendre contact avec les personnes arrivant dans un service d'urgence dans un délai maximal de 10 minutes, conformément aux lignes directrices du triage de l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec (OIIQ) (1). Lorsque requis, l'évaluation brève (communément appelé prétriage) est une pratique essentielle et sécuritaire qui permet de respecter ce délai, de prioriser les personnes et de repérer rapidement celles qui nécessitent une intervention urgente (2).

C'est dans cette perspective qu'en mai 2022, l'évaluation brève en télépratique a été déployée à l'urgence du Centre hospitalier de l'Université Laval (CHUL) et ensuite à l'hôpital Saint-Sacrement en mai 2023. Inspiré par le Centre hospitalier universitaire de Montréal (CHUM) qui a mis en place, de façon temporaire, l'évaluation brève en télépratique pendant la pandémie de COVID-19, le Centre hospitalier universitaire de Québec-Université Laval (CHUL) a décidé de bonifier et de pérenniser cette mesure dans certaines de ses installations. Par ailleurs, l'urgence de Chicoutimi du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS SLSJ) s'est basée sur le modèle du CHU de Québec afin d'intégrer la télépratique dans son secteur du triage en mars 2023.

La télépratique se définit comme l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et des communications (3).

«L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève d'un usager est réalisée à distance, au moyen d'un écran d'ordinateur, par une infirmière habilitée, affectée en surplus de l'équipe en place. Cela permet de réaffecter à d'autres fonctions ou activités de soins le personnel infirmier dont une condition particulière pourrait empêcher d'être affecté aux services d'urgence» (4, p. 1).

L'évaluation brève en télépratique peut être réalisée lorsqu'une infirmière est attirée à ce rôle et que ce type d'évaluation est nécessaire pour répondre aux normes des lignes directrices de l'OIIQ. L'usager est donc dirigé à l'endroit prévu à cet effet et rencontre une infirmière, via un ordinateur, mais qui est physiquement dans un bureau de l'installation. Après avoir validé le consentement de l'usager pour cette pratique, elle effectuée, comme en présentiel, l'évaluation brève de l'usager.

Pour les usagers étant moins à l'aise avec la technologie ou bien ceux ayant certaines limitations, un préposé ou un agent de sécurité reste disponible pour les assister. Néanmoins, il est toujours possible d'effectuer l'évaluation brève en présentiel par le personnel du triage sur place.

La mise en place de cette pratique a notamment permis au CHUL et au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean d'améliorer, de façon considérable, certains indicateurs, dont le délai entre l'arrivée de l'utilisateur et son évaluation complète, en lien avec l'ajout d'une ressource infirmière au triage, mais qui n'y est pas physiquement. Selon les données disponibles dans le PowerBI du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), pour l'urgence du CHUL, le délai entre l'arrivée de l'utilisateur et la fin du premier triage a presque diminué de moitié en 2023-2024 par rapport à 2021-2022, passant de 40 à 21 minutes, tous quarts confondus. Par ailleurs, l'infirmière affectée à l'évaluation brève en télépratique est en mesure d'effectuer les réévaluations de certains usagers en attente de prise en charge médicale. Selon les données de l'installation du CHUL, le taux de réévaluation au triage est passé de 19 % en 2022-2023 à près de 60 % en 2023-2024 (période P1 à P11).

Dans les deux établissements, les infirmières du triage ont été questionnées sur les impacts de l'évaluation brève en télépratique et ont mentionné être très satisfaites de son implantation. Elles estiment que d'avoir une infirmière, en surplus de l'équipe, qui effectue rapidement une évaluation brève afin de prioriser les usagers se présentant à l'urgence amène une diminution importante de la charge de travail et de la pression reliée au fait que le temps d'attente au triage s'accumule. La diminution des délais améliore l'expérience ainsi que la sécurité des usagers et facilite énormément le travail des infirmières. De plus, les corridors de communications mis en place entre l'infirmière qui effectue l'évaluation brève en télépratique et celle du triage sont efficaces et sécuritaires pour la clientèle.

Enfin, selon un sondage mené l'été dernier au CHUL auprès de 100 usagers ayant utilisé cette nouvelle pratique innovante, 92 ont apprécié la nouvelle offre de service. Pour l'installation du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean un sondage réalisé en continu sur l'expérience des usagers démontre qu'une majorité d'usagers sont satisfaits de leur expérience et 60 % mentionnent avoir eu une évaluation en moins de 15 minutes suivant leur arrivée à l'urgence.

Ainsi, en collaboration avec la direction des soins et services infirmiers et les établissements partenaires, des orientations ministérielles ont été publiées en février 2024 afin de soutenir les installations qui voudraient mettre en place l'évaluation brève en télépratique dans leur service d'urgence qui effectue de façon soutenue de l'évaluation brève. Elles comprennent notamment des informations importantes sur l'organisation des services ainsi que sur les éléments essentiels à sa mise en œuvre telles que la confidentialité, la réponse aux usagers, la sécurité du processus ainsi qu'un volet technologique. Vous y trouverez aussi les fonctions et les responsabilités de l'infirmière y étant attitrée ainsi que des indicateurs de suivi pouvant être utilisés par les gestionnaires. Elles sont disponibles au lien suivant: L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève à l'urgence.

Également, des outils cliniques réalisés notamment par le CHUL et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean sont disponibles pour consultation dans le Portail des services d'urgence (MSSS - Portail des services d'urgence: protocoles, procédures et projets innovants - Accueil (sharepoint.com) qui est accessible à tous les professionnels du réseau de la santé par le biais de leur adresse courriel réseau.

L'équipe de la direction des services d'urgence (dsu@msss.gouv.qc.ca) ainsi que le CHUL (Mylène Ferrand coordonnatrice des soins critiques - volet des urgences, CHU de Québec - Université Laval, mylene.ferrand@chudequebec.ca) et le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (Laurie Fortin, conseillère cadre clinique à la Direction des services professionnels, diagnostiques et thérapeutiques, laurie.fortin@sss.gouv.qc.ca) sont disponibles en tout temps pour répondre à vos questions et vous accompagner tout au long du processus d'implantation de l'évaluation brève en télépratique. 📞

RÉFÉRENCES

1. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). Triage à l'urgence: lignes directrices. 2019. <https://www.oiiq.org/documents/20147/237836/2510-triage-urgence-lignes-directrices-web.pdf>
2. Gagnon-Gervais M, Simard G, Lapierre A. (2022). Huit étapes pour un triage infirmier optimal à la salle d'urgence. *Soins d'urgence*, 3(1), 13-18. doi.org/10.7202/1101698ar
3. Benoît M, Bergeron J, Bertrand G, Bouchard J, de Lanux C, Di Palma S, Greiche S, Roy C, Thompson N. Outil d'aide à la décision Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relation humaines. Groupe de travail sur la télépratique du Conseil interprofessionnel du Québec; 2016. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4071518>
4. Aubut A-A. Orientations ministérielles: L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève à l'urgence. Ministère de la Santé et des Services sociaux; 2024. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2023/23-905-04W.pdf>

Note: La version en ligne contient l'ensemble des liens hypertextes pour accéder à la documentation.

LES AUTEURES:

Andrée-Ann Aubut
inf., B. Sc., M. Sc. en développement des organisations
Conseillère clinique MSSS

Mylène Ferrand
inf., B. Sc., M. Sc. en développement des organisations
Coordonnatrice des soins critiques - volet des urgences
CHU de Québec-Université Laval

Laurie Fortin
inf., B. Sc.
Conseillère cadre programmes transversaux DSP, DSDT
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

AIDE FINANCIÈRE

Les auteurs n'ont reçu aucun soutien financier pour la rédaction et la publication de cet article.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Andrée-Ann Aubut est conseillère clinique à la Direction des services d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux. Mylène Ferrand et Laurie Fortin sont impliquées dans la mise en place de ce projet au Centre hospitalier universitaire de Québec-Université Laval et au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

