



# AIDE-MÉMOIRE

## OFFRE DE SERVICE ACCUEIL CLINIQUE CCSMTL

L'**accueil clinique** est un service qui permet de recevoir, sur référence, une clientèle présentant un problème clinique de nature subaiguë ou semi-urgente nécessitant une prise en charge dans un délai maximal de 24 à 72 heures. Regroupée sous des conditions cliniques spécifiques et selon des critères préétablis, cette clientèle ambulatoire bénéficie d'un accès aux plateaux techniques et diagnostiques, aux consultations auprès de médecins spécialistes, et dans certains cas, à des amorces de traitement en fonction des protocoles en place. Ces protocoles permettent d'assurer une investigation systématisée conformément aux normes de pratique.

Une demande de service spécifique à la condition clinique suspectée est envoyée par le professionnel de la santé demandeur au service d'accueil clinique, qui appliquera le protocole prédéterminé. Ainsi, le personnel infirmier de l'accueil clinique planifiera les différents examens et laboratoires prévus dans le protocole (algorithme) en fonction des délais indiqués. Une consultation avec un médecin spécialiste sera également fixée si nécessaire, et des amorces de traitement pourront être réalisées en fonction des algorithmes déterminés. Le personnel infirmier assurera un suivi auprès du professionnel demandeur à la fin des procédures ou dans certaines situations spécifiques, telles qu'un dépassement des délais prédéterminés ou des résultats anormaux. Le personnel infirmier soutiendra l'utilisateur tout au long du processus d'investigation, notamment par l'évaluation et l'enseignement effectués. Il est attendu que l'infirmière communique avec le médecin référent s'il y a une découverte fortuite, des résultats de laboratoire anormaux qui sortent de la prise en charge de la trajectoire ou s'il y a un changement dans l'état de l'utilisateur. À tout moment, si l'utilisateur est instable hémodynamiquement il sera transféré à l'urgence.

En raison de la nature spécifique du service et de la structuration précise des protocoles en vigueur, le personnel infirmier de l'accueil clinique est habilité à intervenir uniquement pour les conditions cliniques référées dans le cadre des protocoles établis.

### Critères généraux d'admissibilité

- Présenter un problème de santé de nature subaiguë ou semi-urgente nécessitant une prise en charge dans un délai de 24 à 72 heures, qui correspond aux indications spécifiques d'un des protocoles (*critères spécifiques aux conditions cliniques sur chacune des demandes de référence*).
- Être âgé de 16 ans et plus.
- Être en mesure de se déplacer seul.e ou avec l'aide d'une personne qui soit disponible pour l'accompagner tout au long de l'épisode de soins.
- États physique et mental stables et ne présente aucune contre-indication spécifique mentionnée sur la demande de référence.
- Être facilement joignable par téléphone et en mesure de comprendre les consignes qui lui seront données
- La demande de référence à l'accueil clinique ainsi que les ordonnances associées, doivent être dûment rempli par le médecin ou IPS référent.
- Le médecin ou IPS référent doit être disponible tout au long de l'épisode de soins afin d'assurer le suivi de l'utilisateur. Ce professionnel doit également indiquer un numéro de téléphone ou de téléavertisseur qui permet de le joindre directement durant les heures d'ouverture de l'accueil clinique.

## Critères généraux d'exclusion

- Usager.ère qui présente une démence, à moins d'être en tout temps accompagné d'un proche aidant.
- Usager.ère qui présente des troubles de mobilité, à moins d'être en tout temps accompagné d'un prochain aidant. L'infirmier.ère de l'accueil clinique ne peut accompagner l'usager.ère dans ses déplacements intra hospitaliers. Pas de mobilisation au levier.
- Usager.ère qui présente une autre condition clinique instable, autre que celle pour laquelle il est référé.

## Conditions cliniques

	Hôpital de Verdun	Hôpital Notre-Dame	Référence à partir de l'urgence HV/HND
Fibrillation auriculaire	Oui	Oui	Oui
Suspicion d'angine d'effort	Oui	Oui	À venir
Suspicion de thrombophlébite	Oui	Oui	Oui
Suspicion de diverticulite	Oui	Oui	Oui
Suspicion d'accident ischémique transitoire	Oui	Oui	À venir
Saignement premier trimestre	Oui	Oui	Oui
Suspicion de colique néphrétique	Oui	Oui	Oui
Hématurie macroscopique	Oui	Oui	Oui
Suspicion de colique biliaire	Oui	Oui	À venir
Cellulite	Oui	Oui	Vers MDJ
Hémoptysie	Oui	À venir	À venir
Anémie ferriprive	Oui	Oui	Oui
Rectorragie	Oui	À venir	À venir
Masse pulmonaire ou nodule suspect	Oui	Oui	À venir

## Coordonnées et références

Hôpital de Verdun Téléphone : 514-362-1000, poste 6666 Télécopieur : 514-765-8529	Hôpital Notre-Dame Téléphone : 514-413-8701 Télécopieur : 514-362-2829
Lundi au vendredi (sauf fériés) de 8h à 16h	

Demandes de services, algorithmes et informations complémentaires disponibles sur le site Web du CCSMTL :

<https://ccsmtlpro.ca/documentation-par-sujet/accueil-clinique>

Pour toutes questions, contactez :

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

Québec



Pamella Pepin  
Chef d'unité médecine de jour et accueil clinique  
Direction des soins infirmiers

Date : 2025-03-03

Nom de la direction : Direction des soins infirmiers

PLUS FORT  
AVEC VOUS