



10 Facteurs

de réussite pour
la réorientation
depuis les urgences.



En France, le nombre de passages aux urgences a connu une augmentation significative au cours des deux dernières décennies, passant de près de 14 millions en 2002 à près de 20 millions en 2021. Pour absorber cette hausse, plusieurs services d’urgences mettent en place des mesures de réorientation vers d’autres structures de soins, notamment vers de la médecine libérale. Mais comment savoir si les processus de réorientation en place sont efficaces et s’ils garantissent la sécurité des patients?

Ce guide, qui s’appuie sur l’expérience et les données de LGI Solutions Santé, décrit 10 facteurs pour favoriser la réussite et l’efficacité des programmes de réorientation des patients entrés aux urgences. Que vous envisagiez la mise en œuvre d’un tel processus ou que vous cherchiez à améliorer un protocole existant, ces recommandations vous aideront à offrir des soins plus efficaces.

Table des matières

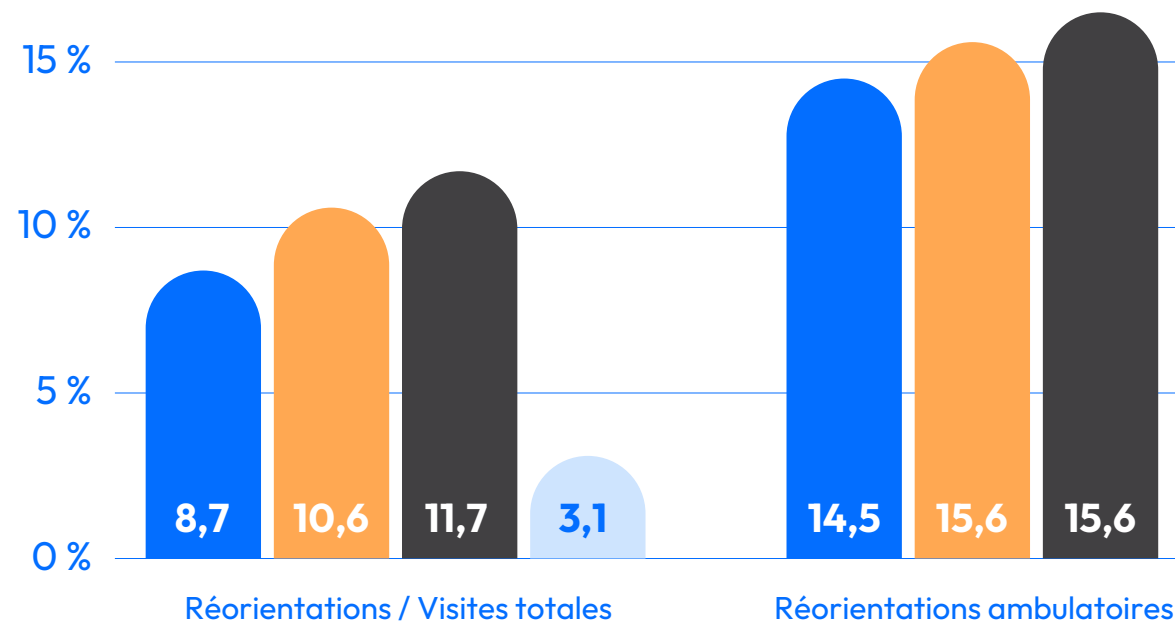
Validation scientifique et médicale	3
Avantages pour les établissements partenaires	4
Participation des patients	5
Facilité d’utilisation	6
Prise en charge adaptée	7
Évaluation et prise de rendez-vous unifiées	8
Adoption par le personnel	9
Données pour l’amélioration continue	10
Charge informatique minimum	11
Soutien au développement du réseau	12
Conclusion	13

1. Validation scientifique et médicale

Utiliser des méthodes éprouvées pour assurer la sécurité des patients.

Sans assise dans des recherches rigoureuses, un modèle de réorientation risque d'être inefficace ou dangereux. Le système de réorientation utilisé doit permettre une évaluation précise des patients pour s'assurer que ceux dont les besoins sont urgents sont repérés et traités. En même temps, il ne peut pas être trop prudent, car la réorientation d'un nombre de patients trop faible limiterait les effets de la mesure sur la réduction de la congestion dans les salles d'urgence.

Des études rigoureuses, comme celles menées par le centre de recherche de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal, visent à définir l'équilibre. Elles ont permis de s'assurer que les algorithmes repèrent avec exactitude les cas qui ne constituent pas des urgences tout en préservant la sécurité des patients, avec une moyenne de 15 % des patients ambulatoires qui peuvent être réorientés et un taux de retour de 3 %, ce qui représente l'équilibre idéal.



● Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal ● Hôpital Jean-Talon ● Hôpital Fleury ● Moyenne nationale

Source : Feral-Pierssens, A. L., Morris, J., Marquis, M., et al. (2022). Safety assessment of a redirection program using an electronic application for low-acuity patients visiting an emergency department. BMC Emergency Medicine, 22(1), 71. (En anglais uniquement)

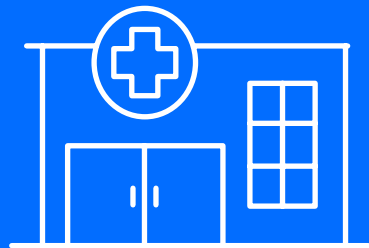
Liste de vérification

- Le modèle de réorientation est-il appuyé par des études indépendantes évaluées par des pairs?
- L'algorithme utilisé pour le triage et la réorientation intègre-t-il des critères médicaux éprouvés?
- La solution a-t-elle été mise à l'essai dans des établissements de soins de santé comparables pour s'assurer qu'elle est efficace et sécuritaire?



Liste de vérification

- Les établissements partenaires disposent-ils d'outils de planification flexibles pour gérer les créneaux de réorientation?
- Le système de réorientation comporte-t-il des outils d'analyse du flux de patients et de prédiction des types de cas?



2. Avantages pour les établissements partenaires

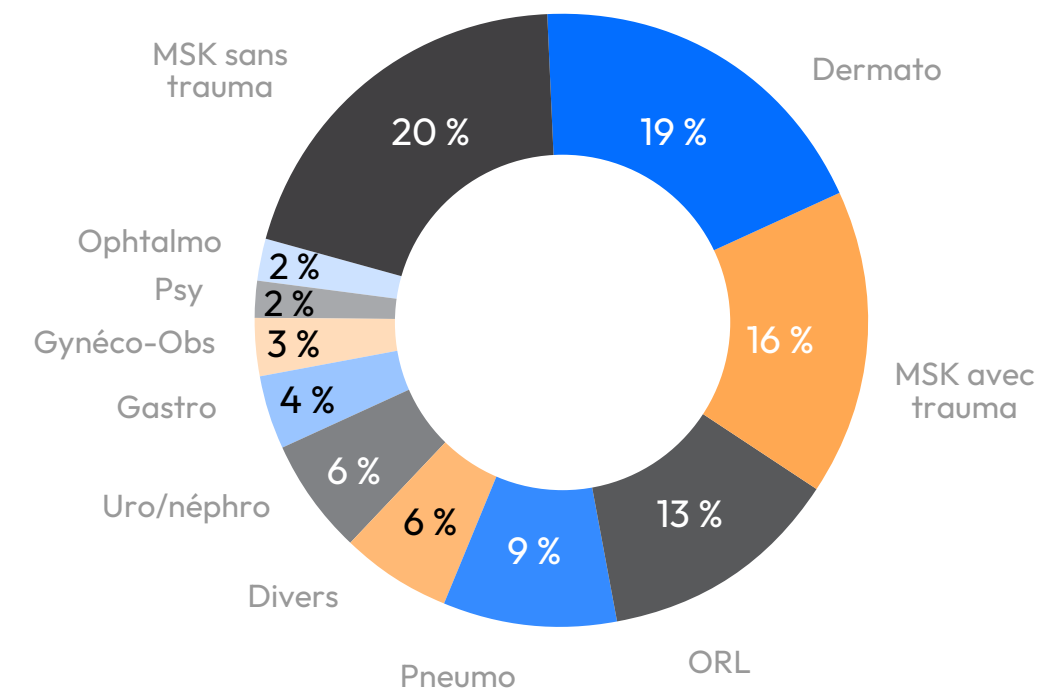
Une solution gagnant-gagnant est nécessaire.

Pour que les systèmes de réorientation soient efficaces, les avantages doivent aller au-delà de l'atténuation de la saturation des services d'urgence : les établissements partenaires doivent également obtenir des avantages clairs et tangibles. Les cliniques, par exemple, se méfient souvent des augmentations de la charge de travail et des perturbations des horaires.

Lorsqu'elle est gérée efficacement, la réorientation des patients offre des avantages importants aux établissements partenaires, notamment en réduisant les taux de rendez-vous manqués par rapport à ceux constatés au sein de la patientèle ordinaire. Des outils de planification flexibles permettent aux cliniques de combler les annulations de dernière minute en accueillant des patients réorientés, et la nature prévisible de leurs besoins médicaux permet d'améliorer la rapidité et l'efficacité des consultations.

La réorientation des patients
contribue à améliorer la
capacité de prédiction des
types de cas et des besoins en
personnel dans les cliniques.

Source : Feral-Pierssens, A. L., Morris, J., Marquis, M., et al. (2022). Safety assessment of a redirection program using an electronic application for low-acuity patients visiting an emergency department. BMC Emergency Medicine, 22(1), 71. (En anglais uniquement)

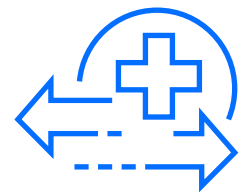


3. Participation des patients

Assurer la collaboration avec les patients.

Une résistance de la part des patients peut limiter l'efficacité des systèmes les mieux conçus. Pour remédier à cette situation, une communication claire et des conseils personnalisés sont essentiels. Lorsque les patients reçoivent des instructions détaillées, y compris quand ils savent à quoi s'attendre à la clinique et comment leurs besoins en soins seront satisfaits, ils sont plus susceptibles de se sentir en confiance et soutenus.

Les exemples de réussite, comme ceux que l'on peut voir au Québec, où 95 % des patients réorientés ont exprimé leur soutien au programme, et où 94 % d'entre eux honorent leurs rendez-vous, soulignent l'intérêt d'une communication réfléchie et d'un renforcement de la confiance pour l'amélioration de la satisfaction des patients.



95 %

des patients réorientés
pensent que ce modèle
devrait être utilisé dans tous
les services d'urgences.

94 %

des patients réorientés
se présentent à leur
rendez-vous.

Source: Abstracts présentés à l'AMUQ [Non publié] :Chauny, J.-M., Messier, A., Marquis, M., Lalonde, É., Cournoyer, A., Morris, J., Ducharme, D., Lanthier, C., & Daoust, R. Centre de recherche de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal (2017). Programme de réorientation des patients de l'urgence

Liste de vérification

- Les patients quittent-ils les services d'urgence avec des renseignements clairs, par exemple avec des instructions à suivre en cas d'aggravation de leur état, la date et l'heure de leur rendez-vous et une carte vers l'établissement partenaire choisi?
- Constate-t-on un taux d'adoption élevé du modèle parmi les patients?



Liste de vérification

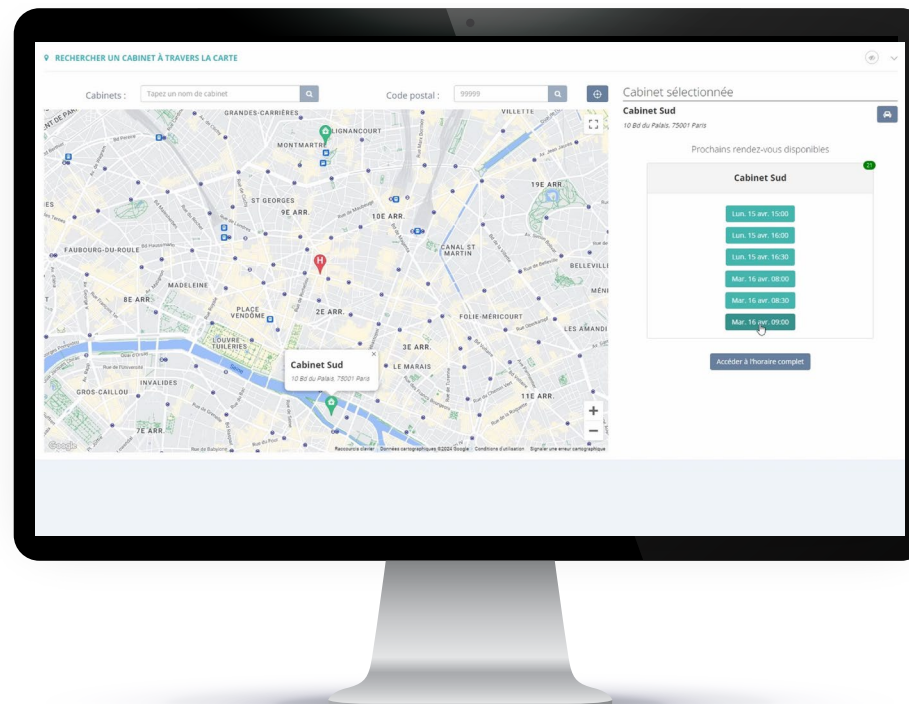
- L'utilisation de l'interface utilisateur est-elle simple et intuitive pour le personnel infirmier chargé du triage?
- Le système minimise-t-il le travail de saisie de données et simplifie-t-il le processus de réorientation?
- Le processus d'évaluation de l'admissibilité peut-il être effectué en moins d'une minute?
- La plateforme s'intègre-t-elle harmonieusement aux systèmes informatiques existants?

4. Facilité d'utilisation

Dans le chaos des services d'urgence, viser la simplicité.

Au vu de la pression importante liée à l'environnement dans les services d'urgence, la simplicité est essentielle. Les infirmières gèrent déjà plusieurs tâches simultanément, et si la procédure ou le logiciel sur lequel elles comptent pour la réorientation est trop complexe, il est moins probable qu'elles utilisent ce processus de façon uniforme. Cette situation peut affecter considérablement l'efficacité de la réorientation pour les soins aux patients.

Au lieu de cela, un modèle bien conçu devrait s'intégrer aux flux de travail existants, ce qui nécessite un certain niveau d'effort supplémentaire. Parmi les systèmes efficaces, certains permettent par exemple au personnel infirmier de définir l'admissibilité des patients en moins d'une minute. Cette facilité d'utilisation améliore non seulement l'adoption, mais fait aussi en sorte que les réorientations deviennent des opérations de routine dans les soins aux patients.



Regardez la vidéo
de démonstration de
LGI Réorientation

Visionner la vidéo

5. Prise en charge adaptée

Assurer les bons soins au bon endroit.

Orienter les patients vers des soins adaptés : c'est le cœur de la réorientation. Imaginez qu'on soupçonne une fracture chez un patient et qu'il soit orienté vers un cabinet sans service de radiologie. Ces inadéquations sont une source de frustration pour les patients et un fardeau pour les cliniques, qui accueillent des cas qu'elles ne peuvent traiter.

Les services d'urgence doivent s'appuyer sur des données pour orienter les patients vers des établissements à même de répondre à leurs besoins particuliers, en assurant une prise en charge adaptée en temps opportun. Les programmes de réorientation mis en œuvre par LGI ont réussi à tirer parti de ces approches, et les patients réorientés reçoivent des soins dans un délai de 48 heures. Non seulement cette méthode améliore les résultats pour les patients, mais elle renforce aussi la confiance dans le système de santé.



Exemples de services de soins requis :

- Plateau technique pour les interventions mineures
- Radiologie sur place
- Tests de dépistage des ITS
- Ressources en santé mentale
- Lampe à lumière de wood pour les examens ophtalmologiques

Liste de vérification

- Les possibilités de réorientation sont-elles adaptées aux besoins des patients (p. ex., cabinets équipés pour des troubles particuliers)?
- Les patients sont-ils réorientés dans un délai de 48 heures pour garantir la rapidité des soins?



Liste de vérification

- Le système comprend-il un algorithme de décision médicale pour l'évaluation de l'admissibilité à la réorientation?
- Le système peut-il générer des possibilités de rendez-vous en tenant compte de la proximité, de la disponibilité et des besoins en matière de soins?
- La plateforme réduit-elle la nécessité de saisie manuelle des données ou du passage d'un système à l'autre?



6. Évaluation et prise de rendez-vous unifiées

Un système unifié qui combine un algorithme de décision médicale pour l'évaluation de l'admissibilité à une réorientation et des capacités de prise de rendez-vous présente des avantages importants. Il simplifie les flux de travail du personnel infirmier chargé du triage, ce qui leur permet de gérer l'ensemble du processus au sein d'une même interface, et il facilite le suivi et l'analyse des données de façon transparente. Cette intégration permet aux établissements de santé de perfectionner leurs processus et d'améliorer leur efficacité globale.

Bien qu'une intégration avec les systèmes de réservation des installations partenaires soit idéale, ce n'est pas une nécessité absolue dans la mesure où les fonctions de réservation autonomes peuvent toujours assurer une réorientation efficace.

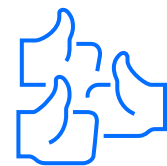


7. Adoption par le personnel

Soutenir votre équipe grâce à des processus clairs et simples.

L'adoption d'un modèle de réorientation exige l'adhésion du personnel de santé, en particulier celle des travailleurs de première ligne comme le personnel infirmier chargé du triage. Si un système est perçu comme ajoutant de la complexité ou augmentant la charge de travail, ce processus peut être confronté à une résistance importante. Un personnel surchargé peut considérer les nouveaux outils comme un obstacle plutôt qu'une solution.

Un système de réorientation bien conçu minimise la complexité en réduisant les frustrations des patients grâce à un processus de soins clair et simple, tout en minimisant la nécessité des réévaluations. En privilégiant la facilité d'utilisation et en offrant une formation efficace, les organisations de santé peuvent favoriser la collaboration du personnel et assurer la réussite à long terme du programme.



99 %

des infirmières sondées approuvent
l'utilisation du modèle de
réorientation des patients de LGI.

Source: Perception des infirmières au triage quant à la décision de réorienter un patient de l'urgence dans une clinique avoisinante. Judy Morris, Jean-Marc Chauny et al. Centre de recherche de l'HSCM, 2017.

Liste de vérification

- L'utilisation du système de réorientation est-elle intuitive et facile à apprendre?
- La solution comprend-elle des programmes de formation pour le personnel de triage et les cliniques partenaires?
- A-t-on créé des documents ou une stratégie de communication claire à l'appui du processus d'adoption?



Liste de vérification

- Peut-on assurer un suivi des taux de rendez-vous manqués et des résultats des rendez-vous?
- Le système comprend-il des outils pour prédire les types de cas?
- Existe-t-il un système d'analyse de la performance des établissements partenaires?

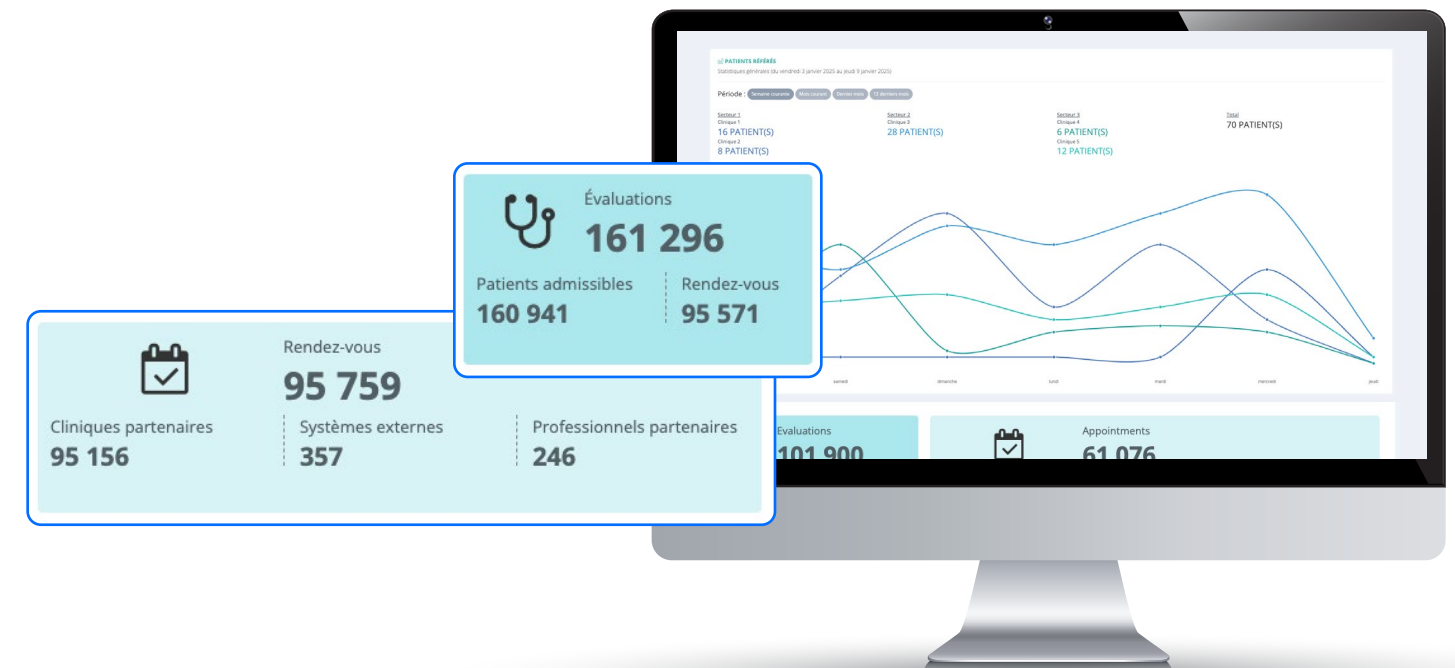


8. Données pour l'amélioration continue

Analyser les tendances pour optimiser la prestation des soins.

La réorientation efficace des patients repose sur la mise à profit des données pour s'adapter et s'améliorer en permanence. En analysant des indicateurs clés comme les taux de rendez-vous manqués, les résultats de réorientation et les modèles de flux de patients, les systèmes de santé peuvent cerner les tendances et apporter des ajustements en temps réel. Lorsque les résultats sont évidents, les parties prenantes, des décideurs aux travailleurs de première ligne, gagnent la confiance nécessaire pour soutenir et étendre ces initiatives.

Par exemple, les cliniques du Québec ont eu recours aux outils d'analyse pour adopter des stratégies de surréservation partielle, optimiser les plages horaires et réduire les temps d'attente. De telles approches fondées sur les données permettent de s'assurer que les ressources sont affectées efficacement, que les patients reçoivent des soins plus rapidement et que l'ensemble du système devient plus efficace au fil du temps.



9. Charge informatique minime

Assurer une mise en œuvre rapide et en toute sécurité.

À l'ère numérique dans laquelle nous vivons, une infrastructure technologique sûre et efficace n'est pas négociable. Les atteintes à la protection des données ou les défaillances des systèmes pourraient faire dérailler les initiatives les plus prometteuses. Les systèmes infonuagiques dotés d'un chiffrement de bout en bout garantissent que les renseignements de nature délicate demeurent protégés, tout en maintenant un temps de disponibilité élevé pour des raisons de fiabilité. C'est encore mieux si le système d'évaluation est conçu pour ne stocker aucune information sur le patient, en n'utilisant que des clics et aucune saisie au clavier.

Des solutions comme celles mises en œuvre par LGI Solutions Santé démontrent l'importance de la mise à l'échelle et de la sécurité, permettant aux systèmes de se développer à l'échelle régionale sans compromettre la performance. Grâce à des systèmes clés en main appropriés, les fournisseurs de soins de santé peuvent se concentrer sur ce qui compte le plus : fournir des soins de qualité.

Liste de vérification

- La plateforme utilise-t-elle un modèle infonuagique avec des normes élevées de disponibilité et de sécurité (p. ex., chiffrement de bout en bout, conformité SOC 2)?
- Le fournisseur s'occupe-t-il de la maintenance et des mises à jour pour réduire au minimum le fardeau informatique?
- Est-il possible de procéder à une mise à l'échelle du système pour tenir compte de la croissance régionale ou d'autres cliniques?
- En cas de problème, le système comporte-t-il des options de sauvegarde pour assurer l'intégrité des données et la constance de l'état opérationnel?



Liste de vérification

- Des ressources sont-elles disponibles pour faciliter l'intégration de nouveaux partenaires (p. ex., des manuels, des études de cas, un soutien technique)?
- L'équipe de mise en œuvre fournit-elle des conseils sur la création d'un réseau de partenaires robuste?
- Les différences régionales ou nationales dans la réglementation des soins de santé sont-elles prises en compte pendant la mise en place?

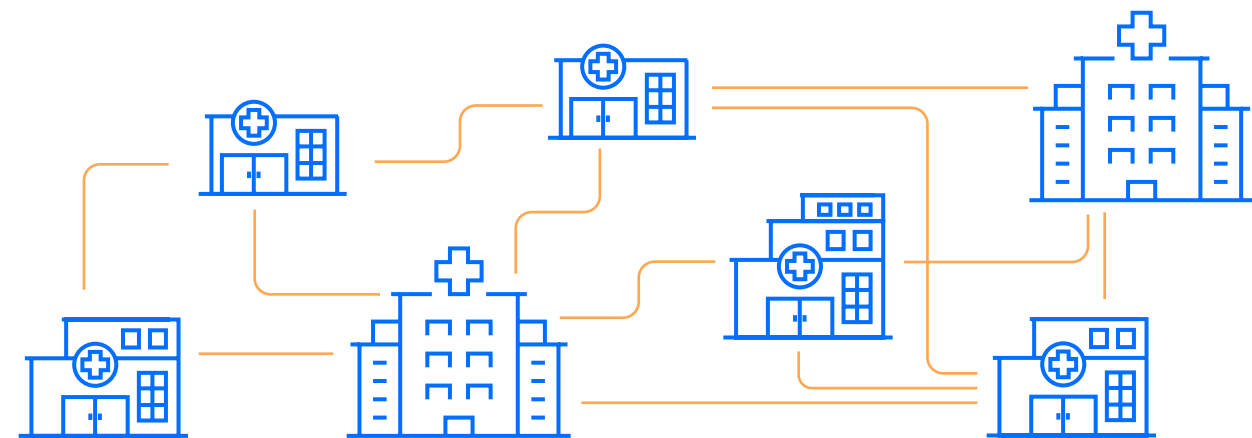


10. Soutien au développement du réseau

Bâtir un réseau qui répond aux besoins de la région.

Il est essentiel de bâtir et d'entretenir un réseau robuste d'établissements partenaires, comme des cliniques médicales, pour assurer l'évolutivité. Toutefois, la construction d'un tel réseau peut être intimidante. Les différences entre les réglementations régionales, les normes de soins variables et les défis logistiques compliquent souvent le processus.

Il est essentiel de choisir un partenaire expérimenté. Grâce à son expertise en développement de réseaux d'urgence, le bon partenaire peut offrir une documentation personnalisée, des outils pratiques et un soutien continu pour assurer une collaboration harmonieuse entre les services d'urgence et les cliniques. Par exemple, les prestataires de soins de santé en France ont réussi en tirant parti de l'aide d'experts de LGI pour harmoniser les usages de nombreuses cliniques et d'autres partenaires avec ceux des services d'urgence, créant ainsi un réseau bien intégré capable d'assurer une gestion efficace des patients réorientés.



Conclusion

Dix ans d'expérience et de réussite en matière de réorientation des patients.

La surcharge des services d'urgence est un défi persistant, mais des solutions efficaces comme la réorientation des patients offrent une voie éprouvée vers un allègement. Lorsqu'ils sont mis en œuvre correctement et que les dix facteurs essentiels à la réussite sont en place, les programmes de réorientation peuvent réduire considérablement la pression sur les services d'urgence.

Avec plus de 300 000 réorientations de patients au Canada et en Europe, LGI Solutions Santé a mis au point un modèle scientifiquement validé qui produit des résultats concrets. Par exemple, les programmes du Québec ont démontré que les temps d'attente aux urgences avaient diminué de 28 %.



2015

Développement du modèle de réorientation à Montréal.



2016

Démonstration de la reproductibilité du modèle dans plusieurs hôpitaux.



2020

Adoption de la solution en France.



2023

Adoption de la solution en Suisse.



2025

Plus de 300 k patients réorientés avec succès.



Passez à l'étape suivante pour optimiser vos services d'urgence

Profitez d'une évaluation gratuite pour découvrir comment cette solution peut profiter à votre région ou à votre service d'urgence. Ensemble, nous pouvons bâtir un système de santé plus efficace et plus accessible.

Demander une démonstration

1 800-361-9659 • info@lgisolutions.com • lgisolutions.com