

Titre court : Réorientation aux urgences

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

L'objet de cette procédure est de définir les modalités de réorientation des patients admis aux urgences vers la médecine de ville en fonction de leur état clinique.

L'objectif de cette réorientation est de désengorger les urgences en réorientant efficacement les patients ne nécessitant pas une prise en charge aux urgences.

La réorientation est possible si 3 critères cumulatif sont respectés :

- # Critère 1 : Age > 3 mois
- # Critère 2 : Gravité symptomatologique de niveau 4 ou 5 sur l'échelle régionale « TRIAGE »
- # Critère 3 : Aucune réponse positive aux 6 questions posées
 - Le patient est adressé par un professionnel de santé ;
 - Enfant de moins de 18 ans porteur d'une pathologie chronique et consultation en lien avec cette pathologie ;
 - Difficultés de compréhension du patient ;
 - Patient altéré ou en perte d'autonomie ;
 - Présence d'une comorbidité importante ou d'un handicap ;
 - Décompensation d'une pathologie psychiatrique.

L'éligibilité à l'orientation est réalisée par l'IOA à l'aide d'un formulaire de saisie dédié dans Terminal urgences (formulaire « Triage »).

Un dernier critère « médical » est placé sous la responsabilité du médecin des urgences. Il permet au médecin, en fonction du contexte clinique du patient, de décider d'une réorientation ou d'une admission aux urgences

L'ensemble de l'algorithme de réorientation est repris au chapitre 2.

2. DESCRIPTION

2.1. ELIGIBILITE

2.1.1. CRITERE 1

Le formulaire « Triage » intègre directement la date de naissance du patient est calcul son âge. Les patients âgés de moins de 3 mois ne sont pas éligibles et la partie du formulaire dédié à la réorientation n'est alors pas accessible, un message d'alerte spécifie que le patient ne peut pas être réorienté.



2.1.2. CRITERE 2

Le formulaire « Triage » permet de saisir un motif de recours et une gravité associée. Le référentiel utilisé est celui déployé en région PACA pour Terminal Urgences (« TRIAGE »). Les patients présentant une gravité 1, 2 ou 3 ne sont pas et la partie du formulaire dédié à la réorientation n'est alors pas accessible, un message d'alerte spécifie que le patient ne peut pas être réorienté.



2.1.3. CRITERE 3

Le formulaire « Triage » permet de répondre aux 6 questions posées :

- # **Si la réponse est positive à une seule des questions**

Le patient ne pourra pas être réorienté, un encart spécifique s'ouvre alors dans le formulaire informant l'IOA que la réorientation est impossible, que le patient doit être admis aux urgences en lui affectant une salle d'examen. Le recueil du critère d'exclusion sera alors renseigné par l'IOA à visée documentaire.

REORIENTATION IMPOSSIBLE

Le patient ne peut pas être réorienté, il doit être admis aux Urgences.

Actions de l'IOA :
 - Saisi "Attente Grande salle" dans le menu déroulant "Salle"
 - Oriente le patient vers la grande salle d'attente des urgences

Salle : --

Si l'ensemble des réponses sont négatives l'IOA peut :

- Orienter le patient vers la filière ICARE (cf chapitre 2.2)
- Doit informer le médecin de la ligne « SMUR » en priorité, (ou médecin de la ligne « Urgences » en seconde intention), d'une éligibilité à une réorientation.

2.2. CAS PARTICULIER DE LA FILIERE ICARE

Si les 3 critères précédents sont respectés l'IOA peut, le soir en semaine de 20h00 à 00h00, le samedi de 13h00 à 00h00 et les dimanche et jours fériés de 08h00 à 00h00, orienter le patient vers le praticien de l'association ICARE.

L'association ICARE assure une permanence des soins aux horaires suscités dans les locaux des urgences par un médecin généraliste libéral. A ce titre, et compte tenu de la proximité de l'équipe médicale des urgences, il n'est pas nécessaire que le médecin des urgences valide l'orientation du patient pour cette étape.

L'IOA renseigne dans le formulaire la filière « ICARE » pour le patient est celui-ci est alors intégré à la file active de Terminal Urgences des patients pour une prise en charge par le médecin libéral.

CRITÈRE 3 : QUESTIONNAIRE

Le patient est éligible à une réorientation si et seulement si il ne répond à aucun des cas de figure ci-dessous.

Question 1 : Patient adressé par un professionnel de santé ? >
 Question 2 : Enfant (< 18 ans) porteur d'une maladie chronique et consultation en lien avec pathologie ?
 Question 3 : Difficulté de compréhension du patient ?
 Question 4 : Patient altéré ou en perte d'autonomie ?
 Question 5 : Comorbidité importante ou handicap ?
 Question 6 : Pathologie psychiatrique décompensée ?

Action de l'IOA :
 - Répond : Pour les 6 questions le patient présente ? :
 Réponse aux 6 Q : * Aucun critère Au moins un des critères

Actions de l'IOA :
 - Pour ICARE peut réorienter le patient seul(e)
 - Dans les autres cas, prévient le médecin SMUR (en son absence le médecin référent) d'une réorientation possible. .

ÉLIGIBLE - CHOIX DE RÉORIENTATION

Action de l'IOA (si orientation vers ICARE):
 - Sélectionne "ICARE" dans le menu déroulant "Filière"
 - Oriente le patient vers la salle d'attente pour la filière ICARE

Filière : ICARE

RÉORIENTATION ICARE

Réorientation du patient dans la filière ICARE, poursuite de la saisie usuelle dans TU

2.3. CRITERE MEDICAL

En fonction du contexte clinique, le médecin peut décider :

De ne pas réorienter le patient, celui*ci sera alors admis aux urgences

REORIENTATION IMPOSSIBLE

Le patient ne peut pas être réorienté, il doit être admis aux Urgences.

Actions de l'IOA :
 - Saisi "Attente Grande salle" dans le menu déroulant "Salle"
 - Oriente le patient vers la grande salle d'attente des urgences

Salle : --

De réorienter le patient en fonction de la clinique du patient et de l'offre de soins disponible

CRITERE MEDICAL

Actions du Médecin :

- Saisir son nom,
- compléter l'observation (avec la conclusion du dossier),
- Saisir l'orientation et informer l'IOA de sa décision

Médecin réorienteur : DOS RAMOS Emmanuel

Conclusion :

Ajouter

Décision médicale : Réorientation possible Pas de réorientation sur décision médicale

Orientation vers :

- Plateforme SAS
- Centre Vilette
- Clinique Sainte Marguerite
- CDJRP
- SOS Main
- Médecin traitant

2.4. FILIERES DE REORIENTATION POSSIBLES

2.4.1. PLATEFORME SAS

Orientation possible en semaine de 08h00 à 20h00 pour de la médecine générale.
Le médecin urgentiste doit préciser si le RDV doit être pris dans les 8h, 24h ou 48h.

CAS 1 - Si le secrétariat des Urgences est ouvert :

Immédiatement, l'IOA oriente l'utilisateur vers le secrétariat des Urgences.

L'AMA des urgences :

- Vérifie le N° de portable de l'utilisateur
- Contacte l'OSNP au **04.94.13.28.37**
- Confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.
- Imprime la feuille d'information pour le patient qui s'est générée automatiquement

POUR PLATEFORME SAS

Secrétariat des urgences ouvert ? Oui Non

Actions de l'IOA :

- Oriente le patient vers l'AMA des Urgences.

Actions de l'AMA des Urgences :

- Vérifie le N° de portable du patient,
- Appelle OSNP qui enverra un RDV au patient par SMS
- Imprime la feuille d'information générée
- Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

- => Autocomplétion de la destination confirmée
- => Autocomplétion de la date de sortie
- => Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination : Protocole Réorientation

Date et Heure de sortie : 05/06/2023 12:40

CAS 2 - Si le secrétariat des Urgences est fermé :

Immédiatement, l'IOA :

- Vérifie que le N° de téléphone du patient soit bien renseigné dans Terminal Urgences
- Informe le patient qu'il recevra un SMS lui précisant les modalités du RDV
- Imprime la feuille d'information pour le patient qui s'est générée automatiquement
- **Ne valide pas le protocole, la fiche patient** n'est pas fermée et bascule alors dans une liste de travail spécifique pour l'AMA du service (Onglet Réorientation).
- Imprime la feuille d'information pour le patient qui s'est générée automatiquement
- **Saisie la date et l'heure de sortie du patient du service**

Le lendemain, l'AMA des urgences :

- Récupère **la fiche patient** en cours dans l'onglet « Réorientation »
- Contacte par téléphone l'OSNP au **04.94.13.28.37**

- Confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la destination est complétée automatiquement
- Vérifie que la date et l'heure soient bien saisis de la veille.

POUR PLATEFORME SAS

Secrétariat des urgences ouvert ? Oui Non Décocher

Actions de l'IOA :

- Colle une étiquette sur le cahier de réorientation (action provisoire),
- Imprime la feuille d'information générée
- Préviens le patient qu'il recevra par SMS le lendemain le RDV de consultation et vérifie son N° de téléphone portable

- NE clôture PAS le dossier dans TU

Actions le lendemain de l'AMA des Urgences :

- Vérifie que le N° de portable du patient soit bien renseigné,
- Appelle OSNP qui enverra un RDV au patient par SMS
- Clôture la fiche patient du TU.

Nom usuel	Age	Arrivée	Séjour	IOA	Salle	Motif	Souhaitée	Infos
Prénom	DN	...depuis	...depuis	IDE	Consultation	Code	Confirmée	
N° naissance			Junior	IDE CAP	Maintien en box		Attendu	
	21 ans	05/06/2023 à 11:47 1heure 6m	--	LE DROGO	A. COLAUBI 3	Hémorragie / Problème ST grossesse	Réorientation Interne CHI	Alorge Antécédent
TEST INFORMATIQUE	19 ans	05/06/2023 à 12:34 18minutes 49s	--	- Autre IDE	--	Coup de soleil	Protocole Réorientation	
TEST INFORMATIQUE			--	--	--			

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

- => Autocomplétion de la destination confirmée
- => Autocomplétion de la date de sortie
- => Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination : Protocole Réorientation

Date et Heure de sortie : 05/06/2023 12:40

Création d'un document (Test TEST INFORMATIQUE)

Merci de cliquer sur "Valider" pour générer le document ("Réorientation SAS"),

2.4.2. CNSP CARRE VILETTE

Orientation possible en semaine de 10h00 à 16h00 pour de la traumatologie avec impotence fonctionnelle faible ou des sutures simples (imagerie disponible).
Orientation possible le week-end de 11h00 à 20h00 pour des sutures simples ou de la pédiatrie (imagerie non disponible).

Cas 1 - Si le secrétariat des Urgences est ouvert :

L'IOA oriente le patient vers le secrétariat des Urgences.

L'AMA des urgences appelle Carre Vilette au **04.28.70.80.80** pour vérifier la disponibilité

⇒ Si carre Vilette est disponible, alors l'AMA des Urgences :

- Confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.
- Imprime la feuille d'information pour le patient qui s'édite automatiquement

POUR CARRÉ VILETTE

Secrétariat des urgences ouvert ? Oui Non Décocher

Actions de l'IOA :

- Oriente le patient vers l'AMA des Urgences.

Actions de l'AMA des urgences :

- Appelle Carré Vilette pour vérifier la disponibilité,

Carré Vilette est-il disponible pour recevoir le patient :

Oui Non Décocher

Actions de l'AMA des Urgences :

- Imprime la feuille d'information générée
- Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

- => Autocomplétion de la destination confirmée
- => Autocomplétion de la date de sortie
- => Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination : Protocole Réorientation

Date et Heure de sortie : 05/06/2023 12:40

Création d'un document (Test TEST INFORMATIQUE)

Merci de cliquer sur "Valider" pour générer le document ("Réorientation CSNP"),

⇒ **Si carre Vilette n'est pas disponible, alors l'AMA :**

- Informe le patient qu'il ne peut pas être réorienté (un message d'alerte est généré)
- Saisi "**Attente grande salle**" dans le menu déroulant "**Salle**",
- Oriente le patient vers la Salle d'attente des Urgences
- Informe l'IOA par téléphone

POUR CARRÉ VILETTE

Secrétariat des urgences ouverts ? Oui Non Décocher

Actions de l'IOA :
- Oriente le patient vers l'AMA des Urgences.

Actions de l'AMA des urgences :
- Appelle Carré Vilette pour vérifier la disponibilité,

Carré Vilette est-il disponible pour recevoir le patient :
 Oui Non Décocher

REORIENTATION IMPOSSIBLE

Le patient ne peut pas être réorienté, il doit être admis aux Urgences.

Actions de l'AMA des Urgences :
- Saisi "Attente Grande salle" dans le menu déroulant "Salle"
- Oriente le patient vers la grande salle d'attente des urgences

Salle : --

Cas 2 - Si le secrétariat des Urgences est fermé :

Si le secrétariat est fermé, en fonction de l'affluence et dans une logique de coopération, l'agent d'accueil des urgences ou l'IOA appelle Carre Vilette au **04.28.70.80.80** pour vérifier la disponibilité.

Le déroulé est ensuite identique au cas 1 précédent.

2.4.3. CSNP CLINIQUE SAINTE MARGUERITE

Orientation possible en semaine de 10h00 à 16h00 pour de la traumatologie avec impotence fonctionnelle faible ou des sutures simples (imagerie disponible).

L'IOA oriente le patient vers le secrétariat des Urgences.

L'AMA des urgences appelle la clinique Ste Marguerite au **04.83.69.01.33** pour vérifier la disponibilité

⇒ **Si la clinique est disponible, alors l'AMA des Urgences :**

- Confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.
- Imprime la feuille d'information pour le patient qui s'édite automatiquement

POUR SAINTE MARGUERITE

Actions de l'IOA :
- Oriente le patient vers l'AMA des Urgences.

Actions de l'AMA des Urgences :
- Téléphone au 04.83.69.01.33 pour confirmer la disponibilité
- Répond sur la disponibilité de la clinique

La Clinique Sainte Marguerite est-elle disponible pour recevoir le patient :

Oui Non Décocher

Actions de l'AMA des Urgences :
- Imprime la feuille d'information générée
- Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

=> Autocomplétion de la destination confirmée
=> Autocomplétion de la date de sortie
=> Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination : Protocole Réorientation

Date et Heure de sortie : 05/06/2023 12:40

Création d'un document (Test TEST INFORMATIQUE)

Merci de cliquer sur "Valider" pour générer le document ("Réorientation CSNP"),

⇒ Si la clinique n'est pas disponible, alors l'AMA :

- Informe le patient qu'il ne peut pas être réorienté (un message d'alerte est généré)
- Saisi "**Attente grande salle**" dans le menu déroulant "**Salle**",
- Oriente le patient vers la Salle d'attente des Urgences
- Informe l'IOA par téléphone

REORIENTATION IMPOSSIBLE

Le patient ne peut pas être réorienté, il doit être admis aux Urgences.

Actions de l'IOA :
- Saisi "Attente Grande salle" dans le menu déroulant "Salle"
- Oriente le patient vers la grande salle d'attente des urgences

Salle : --

2.4.4. COJUP LE LENDEMAIN

Orientation possible en semaine de 08h00 à 18h30 pour de la pédiatrie médicale.

L'IOA Confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.

L'IOA informe les parents que l'enfant sera vu le lendemain au COJUP, imprime la feuille d'information qui s'édite automatiquement

RÉORIENTATION COJUP

Actions de l'IOA :
- Imprime la feuille d'information générée
- Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

=> Autocomplétion de la destination confirmée
=> Autocomplétion de la date de sortie
=> Edition du document d'information

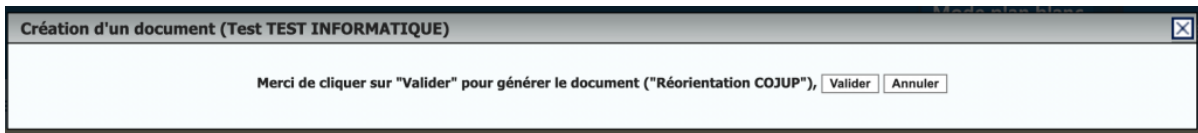
Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination : Protocole Réorientation

Date et Heure de sortie : 05/06/2023 12:40



2.4.5. SOS MAIN TOULON

Orientation possible 7j/7 et 24h/24 pour la traumatologie de la main.

Le médecin contact le chirurgien de la main afin de déterminer les modalités de prise en charge :

- Immédiate
- Différée au lendemain

L'IOA confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.

L'IOA informe le patient et imprime la feuille d'information qui s'édite automatiquement. Cette feuille doit être complétée par les modalités de prises en charge selon les recommandations :

- Immédiatement en restant à jeun
- Le lendemain matin à partir de 08h00 en restant à jeun depuis minuit

RÉORIENTATION SOS MAIN

Actions de l'IOA :
- Imprime la feuille d'information générée,
- Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

- => Autocomplétion de la destination confirmée
- => Autocomplétion de la date de sortie
- => Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination :

Date et Heure de sortie :

2.4.6. MEDECIN TRAITANT

Orientation possible en semaine pour la médecine générale.

L'IOA confirme le protocole en sélectionnant "**Validation**" dans le menu déroulant, la date et l'heure ainsi que la destination se remplissent automatiquement au moment du clic.

L'IOA informe le patient et imprime la feuille d'information qui s'édite automatiquement.

RÉORIENTATION MÉDECIN TRAITANT

Actions de l'IOA :
 - Imprime la feuille d'information générée,
 - Clôture la fiche patient du TU.

RÉORIENTATION CONFIRMÉE

Confirmer la validation du formulaire à l'aide du menu ci-dessous, les actions suivantes seront alors automatique :

=> Autocomplétion de la destination confirmée
 => Autocomplétion de la date de sortie
 => Edition du document d'information

Validation du protocole Validation Annulation

VOUS POUVEZ SORTIR DU FORMULAIRE EN CLIQUANT EN DEHORS DE LA FENETRE

Ne pas renseigner les items ci-dessous, sauf si une modification est nécessaire

Destination :

Date et Heure de sortie :

Création d'un document (Test TEST INFORMATIQUE)

Merci de cliquer sur "Valider" pour générer le document ("Réorientation Méd tttt"),

3. ACTEURS CONCERNÉS ET RESPONSABILITÉS

Personnel médical et paramédical service des Urgences, Cadre de Santé Urgences/UHU, Cadre supérieur de Santé Urgences/UHU, Coordinatrice AMA, AMA
 Médecin responsable des Urgences, Chef de pôle Urgences/UHU, Directeur des Soins

4. QUAND

Cf chapitre 1

5. DÉFINITION ET LEXIQUE - Optionnel

TRIAGE : Thésaurus Recours Infirmier Associé à la Gravité, outil régional de triage par recours symptomatique
 CSNP : Centre de Soins Non Programmés
 OSNP : Organisateur des Soins Non Programmés

6. SOURCES

Néant

7. DOCUMENTS ASSOCIÉS - Optionnel

Néant

8. MOTS CLÉ pour la recherche sur le logiciel de Gestion Electronique de Documents

Réorientation, urgences, soins non programmés

9. NATURE DES MODIFICATIONS APPORTÉES

Version	Date	Nature des modifications
V.0	Janvier 2023	Création
V.1	Juin 2023	Modification

Noms et fonctions

Rédacteur	Dr. Emmanuel Dos Ramos, Responsable du DIM, Référent dossier patient Dr. Nicolas Contie, Médecin Urgentiste responsable d'unité Urgences/UHU
Vérificateur/Relecteur	Laurence BONNAUD, Cadre de Santé Urgences/UHU/SMUR Véronique SOURSAS, Cadre Supérieur de Santé Urgences/UHU/SMUR Hélène BALLIS, Coordinatrice AMA
Approbateur	Dr. Jean-Denis FIROLONI, Médecin Urgentiste Chef de pôle Urgences/UHU Pascale SMOLIK, Directeur des Soins,