

Centre de santé et de services sociaux
de Rimouski-Neigette

Parce que rien n'égale la santé !

CSSS DE RIMOUSKI-NEIGETTE Hôpital régional de Rimouski

ACCUEIL CLINIQUE CADRE DE RÉFÉRENCE

**Préparé par : Ginette Dubé, infirmière clinicienne, chargée de projet
Colette Gagné, chef de service**

OCTOBRE 2010

TABLE DES MATIÈRES

SITUATION ACTUELLE	3
PROJET D'ACCUEIL CLINIQUE	4
DÉFINITION DE L'ACCUEIL CLINIQUE	4
COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DE L'ACCUEIL CLINIQUE	4
BUTS	5
OBJECTIFS	5
<i>Objectif général</i>	5
<i>Objectifs spécifiques</i>	5
ADMISSIBILITÉ	6
<i>Critères d'inclusion</i>	6
<i>Critères d'exclusion</i>	6
INDICATEURS DE SUIVI	7
CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE	8
VOLET MÉDICAL	10
VOLET INFIRMIER	11
VOLET ADMINISTRATIF	13
ANNEXE A : CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE	14
ANNEXE B : EXEMPLE D'ALGORITHME D'INVESTIGATION	15
ANNEXE C : DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS DE L'INFIRMIÈRE CLINICIENNE	16
ANNEXE D : DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS DE L'AGENTE ADMINISTRATIVE	19
GLOSSAIRE	22
RÉFÉRENCES	23

SITUATION ACTUELLE

Le projet de loi 25, *Loi sur les agences de développement des réseaux de services de santé et des services sociaux*, adopté par l'Assemblée nationale en décembre 2003, confirme la responsabilité populationnelle des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux face à l'état de santé de leur population.

Chaque CSSS doit coordonner les services requis pour sa population, en définissant des mécanismes d'accueil, de référence et de suivi de la clientèle.

Pour combler les besoins de notre population, **le CSSS de Rimouski-Neigette a fait de l'organisation des services de 1^{ère} ligne une priorité**. Suite à la diffusion du rapport de la firme RCGT (août 2008), à la consultation effectuée à l'été 2008 auprès des médecins omnipraticiens des cliniques médicales du territoire, et en conformité avec les orientations nationales (MSSS, FMOQ) et régionales (ASSS du Bas-Saint-Laurent, DRMG, TCDMS), différentes lacunes ont été identifiées en regard à l'accessibilité aux services. Des difficultés d'accès aux examens diagnostiques et aux consultations médicales spécialisées pour la clientèle présentant une problématique de nature subaiguë entraînent une fréquentation élevée du service d'urgence. Les omnipraticiens se plaignent de l'énormité de temps dépensée pour des démarches auprès des médecins spécialistes et des services diagnostiques. Les spécialistes répondent à beaucoup de demandes téléphoniques et autres provenant des omnipraticiens. Les listes d'attente dans plusieurs spécialités s'allongent. Les patients arrivent à leur rendez-vous avec un dossier incomplet. Les mécanismes de retour de l'information vers le médecin de 1^{ère} ligne sont à améliorer.

Des visites exploratoires au Centre hospitalier régional de St-Jérôme et à l'Hôpital Pierre-Le Gardeur, nous ont permis de constater l'impact positif d'un service d'accueil clinique sur l'accessibilité aux différents plateaux techniques, diagnostiques et de consultations spécialisées pour la clientèle ciblée.¹

¹Adaptation du document : CSSS de Rimouski-Neigette (2008). *Hôpital régional de Rimouski. Accueil clinique, Projet présenté à l'Agence de la Santé et des Services sociaux du Bas-Saint-Laurent*, pages 1-2.

PROJET D'ACCUEIL CLINIQUE

Depuis septembre 2009, nous assistons à la mise en oeuvre du service de l'Accueil clinique en favorisant une approche de cogestion clinique et médicale. Un comité formé d'une infirmière clinicienne, de deux coordonnateurs médicaux de 1^{ère} ligne et d'un chef de service travaille depuis à l'élaboration du projet et à son implantation prochaine.

Sur référence médicale, une infirmière clinicienne complète l'évaluation de la condition de l'utilisateur, en lien avec le diagnostic et les symptômes identifiés par le médecin requérant. Cette évaluation tient compte des critères d'admissibilité et des paramètres établis par des médecins spécialistes.

L'infirmière planifie et initie les examens et les consultations spécialisées selon les algorithmes et les ordonnances collectives élaborés. La clientèle du service de l'Accueil clinique bénéficie d'un accès privilégié aux plateaux technique et diagnostique, aux consultations auprès des spécialistes ou à des soins thérapeutiques particuliers.

DÉFINITION DE L'ACCUEIL CLINIQUE

Guichet d'accès unique aux services spécialisés pour la clientèle ambulatoire présentant des conditions cliniques de nature subaiguë.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU SERVICE DE L'ACCUEIL CLINIQUE

L'équipe du service de l'accueil clinique est composée de médecins omnipraticiens, de médecins spécialistes, d'une infirmière clinicienne et d'une agente administrative.

BUTS

Offrir dans un premier temps, un mécanisme permettant de réduire l'achalandage à l'urgence.

Orchestrer, pour les médecins omnipraticiens du CSSS de Rimouski-Neigette, la coordination des demandes d'investigation, de consultations en soins spécialisés, de prise en charge et de suivi pour la clientèle ambulatoire qui présente une condition clinique subaiguë.

Dans un deuxième temps : nous étudierons les impacts d'étendre le service d'accueil clinique au niveau régional suite à l'évaluation locale post-implantation.

OBJECTIFS

Objectif général

Assurer l'orchestration des services ambulatoires pour la clientèle présentant des conditions cliniques de nature subaiguë et référée par des médecins de première ligne.

Objectifs spécifiques

- Créer une porte d'entrée dédiée à des services d'investigation et de consultation.
- Coordonner le suivi du cheminement diagnostique et thérapeutique des usagers référés.
- Assurer le transfert d'information aux médecins requérants.
- Élaborer des algorithmes d'investigation (voir exemple en annexe).
- Standardiser les processus cliniques.
- Utiliser des ordonnances collectives.

ADMISSIBILITÉ

Critères d'inclusion

- Usager \geq 18 ans
- Clientèle ambulatoire :
 - condition physique permettant les déplacements;
 - hospitalisation non requise.
- Clientèle présentant une condition clinique de nature subaiguë :
 - exigeant un traitement, une consultation et/ou des services diagnostiques et/ou thérapeutiques dans les 24 – 72 heures;
- Diagnostic(s) et/ou symptôme(s) répondant au registre des ordonnances collectives de l'accueil clinique;
- Référence par un médecin omnipraticien d'une clinique médicale;
- Demande de consultation au service de l'accueil clinique identifiant les éléments suivants :
 - Numéro de l'ordonnance collective coché;
 - Diagnostic et/ou symptôme répondant au numéro de l'ordonnance collective ;
 - Renseignements cliniques pertinents;
 - Ordonnance individuelle si requise;
 - Noms du médecin et de la clinique requérants.
- Usager pouvant être rejoint par téléphone.

Critères d'exclusion

- Usager $<$ 18 ans
- Condition de l'état de santé requérant une prise en charge $<$ 24 heures
- Usager présentant un de ces critères :
 - Rythme cardiaque $>$ 120 / min;
 - Rythme respiratoire $>$ 30 / min;
 - Pression artérielle systolique $<$ 90 mm Hg ou \geq 200 mm Hg;
 - Pression artérielle diastolique \geq 120 mm Hg;
 - Température buccale $<$ 35.0 C ou $>$ 40.0 C;
 - SpO2 $<$ 90 %;
 - Altération de l'état de conscience;
 - Étourdissement associé à des saignements actifs;
- Client nécessitant des soins en psychiatrie
- Cliente nécessitant des soins en obstétrique

INDICATEURS DE SUIVI

Soucieux de suivre l'évolution du service d'accueil clinique, il nous apparaît nécessaire de cibler certains indicateurs de gestion. Ceux-ci découlent des objectifs de l'accueil clinique et du manuel de gestion financière du MSSS.

Ces indicateurs peuvent être répertoriés à partir des logiciels existant dans notre établissement. Ces statistiques proviennent donc de médi-visit, médi-résult, med-écho.

Indicateurs :

1. Nombre de cas en provenance des cliniques médicales
 - 1.1. Nombre de références par clinique médicale
 - 1.2. Nombre de références par médecin

2. Délai de prise en charge :
 - 2.1. Délai de prise de charge par l'infirmière
 - 2.2. Délai de prise en charge et fin de l'épisode de soins
 - 2.3. Respect des délais identifiés pour les plateaux techniques et diagnostiques

3. Nombre de cas inadmissibles
 - 3.1. Nombre de cas référés à l'urgence

4. Nombre de cas référés par spécialités :
 - 4.1. Par ordonnance collective
 - 4.2. Nombre de cas récurrents par ordonnance collective

5. Nombre de cas nécessitant une orientation pour continuité de soins vers :
 - 5.1. Médecine de jour : pour poursuite d'investigation ou traitements avec suivi médical sur place;
 - 5.2. Soins de santé courants : pour traitements en externe;
 - 5.3. Équipe/programme des maladies chroniques : pour suivi long terme.

CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE

(Algorithme en annexe)

- Recrutement de la clientèle en provenance des cliniques médicales de médecins de première ligne du territoire du CSSS de Rimouski-Neigette;
- Référence médicale complétée à l'aide du formulaire d'inscription du service de l'Accueil Clinique;
- Acheminement de la demande d'inscription du médecin requérant par télécopieur au secrétariat du service de l'Accueil Clinique :
 - La commis du service de l'Accueil Clinique récupère la demande et crée un dossier;
 - La commis transmet le dossier et la demande d'inscription à l'infirmière du service de l'Accueil Clinique.
- Évaluation par l'infirmière des informations inscrites sur la demande d'inscription :
 - Valide l'admissibilité de la référence au service de l'Accueil Clinique selon les critères d'admissibilité;
 - Avise par télécopieur le médecin requérant de l'admissibilité ou non admissibilité de l'usager.
- Vérification du dossier patient informatisé et papier :
 - Détermine la validité des examens para cliniques exécutés antérieurement selon les ordonnances collectives établies;
 - Débute la collecte des données.
- Évaluation téléphonique de l'usager par l'infirmière clinicienne :
 - Évaluation sommaire de l'état de santé;
 - Analyse de l'évolution des symptômes et la condition clinique;
 - Informe l'usager sur le fonctionnement du service de l'Accueil clinique;
 - Initie de l'enseignement sommaire selon la condition clinique de santé.
- Initiation de l'ordonnance collective établie au service de l'Accueil Clinique :
 - Planification des examens diagnostiques;
 - Coordination des consultations spécialisées
 - Avise l'usager par téléphone de son plan d'investigation.
- Rencontre de l'infirmière et de l'usager au service de l'Accueil Clinique :
 - Effectue les épreuves sanguines;
 - Finalise la collecte de données;
 - Ajuste le plan d'intervention selon la condition clinique;
 - Remet les requêtes d'examens diagnostiques et de consultations au besoin.
- Orientation de l'usager vers les examens et consultations prévues dans l'ordonnance collective.
- Orientation de l'usager vers les services de médecine de jour, soins courants, programme des maladies chroniques et service d'urgence, au besoin.
- Vérification fréquente des résultats d'examens diagnostiques en cours d'épisode de soins.

- Communication des résultats au médecin référant en cours d'épisode de soins si résultats anormaux sinon les résultats sont acheminés en fin d'investigation.
- Rencontre de l'utilisateur après la consultation spécialisée si requis, pour :
 - Vérifier les ordonnances du spécialiste;
 - Planifier les traitements/examens désirés (au besoin);
 - Céduler une autre consultation spécialisée (au besoin);
 - Valider le congé;
 - Amorcer un traitement (au besoin);
- Transmission du rapport de fin d'épisode de soins, au médecin référant et au médecin de famille, avec les rapports des examens et consultations qu'ils ne peuvent obtenir par les logiciels informatiques disponibles.
- Référence de l'utilisateur vers le type de soins et de services approprié à son état pour un suivi ambulatoire.
- Fermeture de l'épisode de soins au service de l'Accueil clinique.

VOLET MÉDICAL

Les médecins omnipraticiens de la MRC Rimouski-Neigette et les médecins spécialistes du CSSS Rimouski-Neigette font partie intégrante du service de l'Accueil Clinique.

- Le médecin omnipraticien collabore au bon fonctionnement du service de l'Accueil clinique par son implication et par le respect des critères d'admissibilité du service.
- Le médecin omnipraticien réfère l'usager au service de l'Accueil clinique après une évaluation médicale qui démontre une condition clinique de nature subaiguë et l'absence des contre-indications particulières à chaque algorithme :

Il doit :

- Acheminer la demande d'inscription par télécopieur au service de l'Accueil Clinique.
- S'assurer d'inscrire les renseignements suivants :
 - Numéro de l'ordonnance collective;
 - Renseignements cliniques;
 - Renseignements pertinents :
 - Créatinine;
 - Clairance de la Créatinine;
 - Allergies;
 - Diabétique;
 - Score à l'ABCD²;
 - Score de Wells;
 - Prescription(s) médicale(s) remise(s) à l'usager au besoin;
 - Médicaments prescrits ou cessés spécifiés;
 - Nom du médecin requérant;
 - Suivi médical assuré par...;
 - Signature et numéro de pratique.
- Assurer un suivi médical constant durant toute la durée de l'épisode de soins;
- Aviser l'infirmière clinicienne si le suivi médical doit être assuré par un autre médecin omnipraticien;
- Le médecin omnipraticien, en charge de l'usager, peut rejoindre l'infirmière clinicienne du service de l'Accueil Clinique pour s'informer du déroulement de l'investigation, tout au long du processus. Cependant, il ne peut ajouter des demandes d'examen ou de consultations en cours d'investigation. Les algorithmes du service de l'Accueil Clinique sont observés. Il n'y a pas de «tant qu'à y être».
- Le médecin spécialiste rencontre l'usager en consultation externe selon les délais établis avec chacun des médecins spécialistes, chefs des services médicaux ou chirurgicaux concernés.
- Le médecin spécialiste écrit brièvement ses recommandations et prescrit les examens et/ou consultations requis dans le processus d'investigation ou dans le traitement du patient.
- À la fin de l'investigation, le médecin omnipraticien, qui suit le patient, reçoit un rapport de fin d'épisode de soins et assure le suivi médical à sa clinique.

VOLET INFIRMIER

(Description des responsabilités, en annexe)

L'infirmière clinicienne du service de l'Accueil Clinique coordonnera les demandes d'investigation, de consultation spécialisée ou de traitement en se référant au processus de collaboration établi avec les deux coordonnateurs médicaux de première ligne et le chef de service de l'Accueil Clinique, ainsi qu'avec l'ensemble des médecins de première ligne du CSSS de Rimouski-Neigette et les médecins spécialistes en préconisant une approche de cogestion clinique-médicale.

L'infirmière clinicienne du service de l'Accueil Clinique doit :

- Assurer l'orchestration des services ambulatoires pour la clientèle présentant des conditions cliniques de nature subaiguë;
- Assurer la prise en charge rapide de la clientèle référée à l'Accueil Clinique;
- Permettre un accès privilégié aux plateaux technique et diagnostique ainsi qu'aux consultations spécialisées;
- Supporter le travail des médecins généralistes et des médecins spécialistes en développant la collaboration infirmière/médecin généraliste traitant/médecin spécialiste;
- Diminuer le nombre de visites de la clientèle ambulatoire au service d'urgence du CSSS de Rimouski-Neigette et réduit les hospitalisations pour le traitement des conditions subaiguës;
- Diriger la clientèle à l'intérieur du CSSS, et ce, dans un objectif d'établir un diagnostic préliminaire ou spécifique à partir de la 1^{ère} ligne;
- Assurer la transmission des demandes de service auprès des différents intervenants concernés.

Suite à la référence d'un médecin de première ligne, l'infirmière clinicienne s'appuie sur un algorithme d'intervention et une ordonnance collective pour orchestrer le cheminement clinique de l'utilisateur.

L'infirmière clinicienne contribue de façon intensive à l'émission d'un diagnostic pour la clientèle ambulatoire,

Elle :

- Participe à l'évolution et à l'application de suivis systématiques et des algorithmes de décision;
- Participe à l'accueil du client/famille selon la procédure d'inscription et les ordonnances collectives de l'accueil clinique;
- Évalue la condition de santé physique et mentale de la clientèle ainsi que son environnement, par l'analyse des données recueillies :
 - Renseignements cliniques de la référence médicale;
 - Collecte des données;
 - Dossier antérieur;
- Autorise l'accès aux services de l'Accueil Clinique selon les critères d'admissibilité préétablis;
- Priorise la demande de référence selon les délais établis avec les médecins spécialistes, l'évaluation téléphonique et la disponibilité des plateaux diagnostique et thérapeutique;
- Organise le cheminement clinique supporté par l'algorithme d'intervention et l'ordonnance collective à travers les plateaux diagnostique et thérapeutique et auprès des médecins spécialistes;

- Connaît les tests et examens diagnostiques;
- Valide les résultats et avise le médecin traitant si nécessaire;
- Donne une assistance bio-psycho-sociale immédiate selon les besoins prioritaires du client en tenant compte de l'impact de certaines situations sur le bien-être des autres clients en période d'attente;
- Détermine les besoins prioritaires du client/famille selon les données recueillies;
- Identifie les facteurs de risque potentiels et établit des priorités;
- Évalue le besoin d'information et d'enseignement du client/famille en regard de son état de santé, des examens et des traitements de sa maladie;
- Inscrit au dossier les actions qu'elle a posées, y compris l'enseignement et les résultats observés chez le client/famille;
- Assure la continuité et l'évaluation des soins;
- Dirige, au besoin, l'usager vers le type de soins ou de services approprié à son état de santé et à son autonomie fonctionnelle;
- Favorise et maintient une bonne communication avec les intervenants intra et inter établissements;
- Assure un support clinique au personnel infirmier à titre de personne ressource.
- Assure le retour de l'information au médecin requérant suite à la réalisation de toutes les étapes prévues dans l'algorithme d'intervention.
- Participe à la compilation des statistiques;
- Élabore et met à jour les documents d'information pour la clientèle;
- Participe et s'implique dans les réunions administratives et cliniques à la demande de son supérieur immédiat;
- Maintient à jour ses connaissances théoriques et pratiques.
- Participe à la promotion de la profession infirmière en appliquant les nouvelles dispositions prévues par la loi 90.

VOLET ADMINISTRATIF

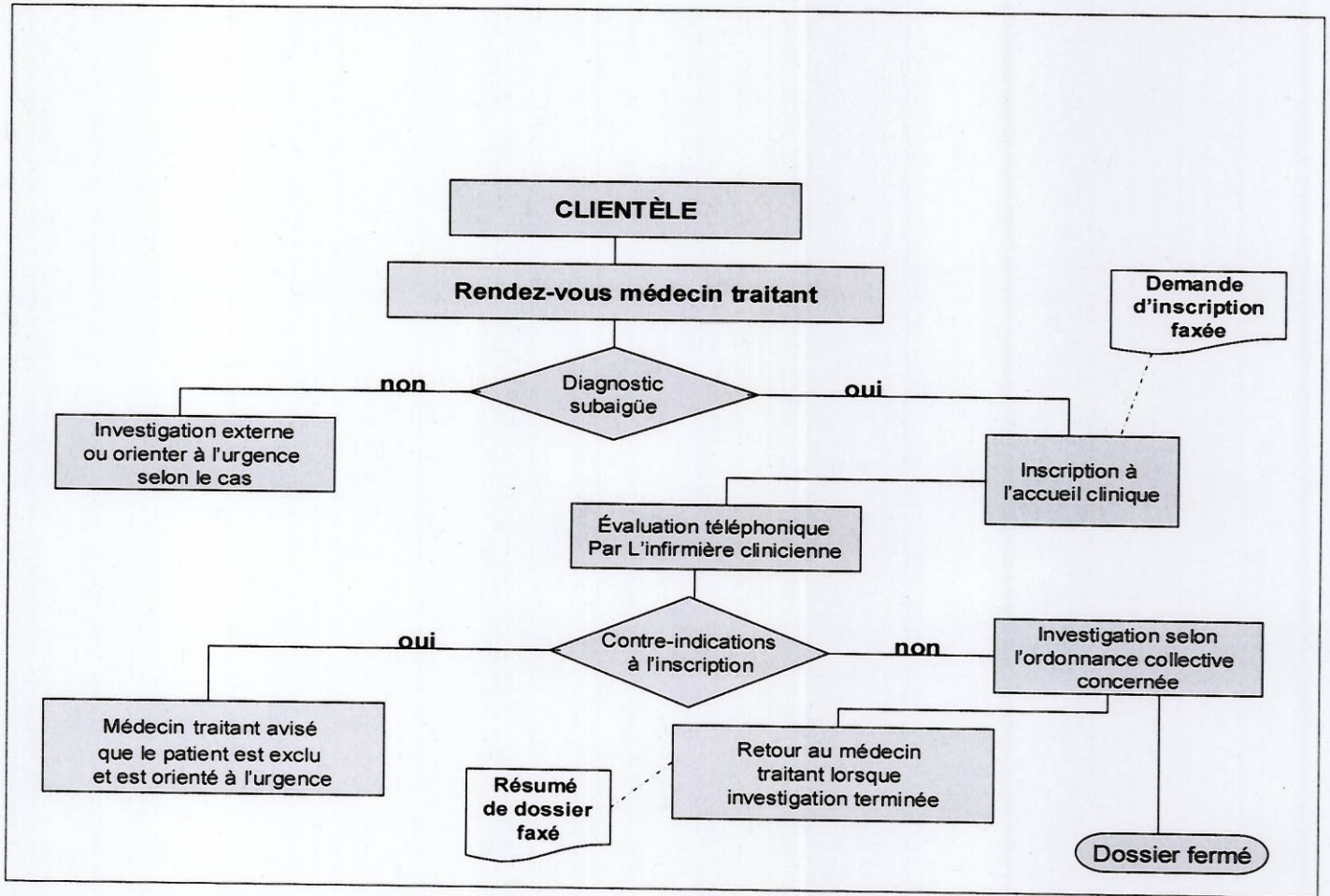
(Description des responsabilités, en annexe)

L'agente administrative du service de l'Accueil Clinique est un membre important de l'équipe. Elle exécute le travail général de bureau inhérent aux activités du service. Elle accueille les usagers et les accompagnateurs et les renseigne de façon générale. Elle reçoit et transmet les messages et les appels téléphoniques.

Elle doit :

- S'empresser de remettre les nouvelles demandes d'inscription à l'infirmière clinicienne;
- Procéder à l'ouverture de dossiers pour les usagers du service de l'Accueil Clinique;
- Collaborer à la prise des rendez-vous et à la transmission d'information auprès de l'utilisateur et des différents services concernés par l'investigation;
- Accueillir, inscrire et diriger la clientèle vers les différents services pour subir les examens diagnostiques;
- Tenir à jour les différentes données statistiques : fréquentation, assiduité;
- Élaborer une liste des patients invités à l'Accueil clinique pour le lendemain;
- Assurer la réception et le suivi des appels téléphoniques et du courrier;
- S'assurer de la disponibilité des fournitures de bureau et médicales;
- S'assurer du bon fonctionnement du matériel informatique, électrique, pneumatique, etc.;
- Télécopier au médecin référant les résultats des examens et des consultations effectués pendant l'investigation de l'utilisateur, après vérification par l'infirmière de l'Accueil clinique;
- Procéder à l'orientation de nouveaux employés lorsque requis;
- Collaborer activement au bon fonctionnement du service de l'Accueil clinique.

CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE Service de l'Accueil clinique du CSSS Rimouski-Neigette



ANNEXE B : Exemple d'algorithme d'investigation.

Gastroentérologie
OC-AC-GE-2 Diverticulite

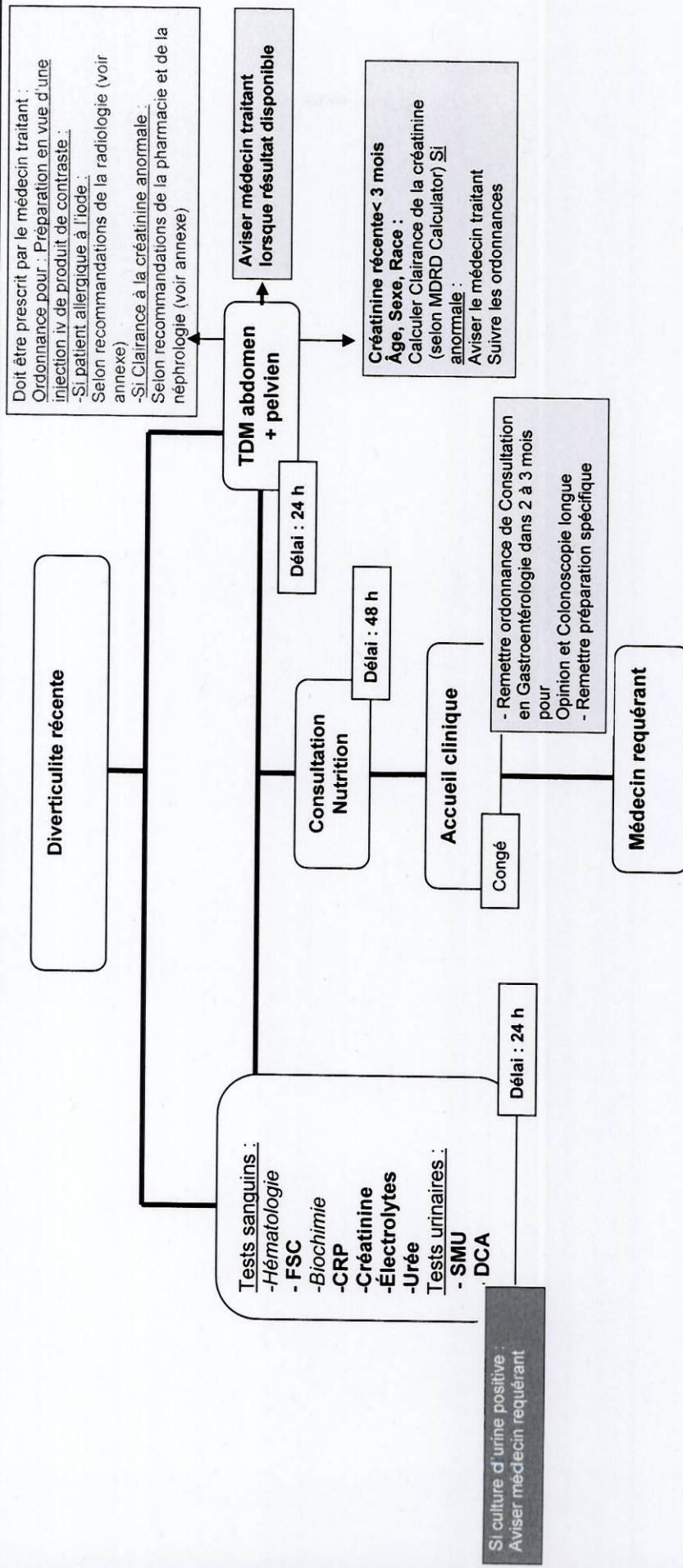
Priorité : 1

Professionnels habilités : Infirmière clinicienne travaillant à l'accueil clinique de l'Hôpital régional du CSSS de Rimouski-Neigette
Clientèle visée : Usager ≥ 18 ans, pour lequel un diagnostic de diverticulite en phase subaiguë a été posé par le médecin traitant
Indications : Usager qui requiert une prise en charge pour une investigation clinique dans un délai de 24 heures.
Conditions : Répondre aux critères d'admissibilité du service de l'accueil clinique et être référé par le médecin généraliste traitant

- Si présence de contre-indications : Diriger le patient à l'urgence et aviser médecin traitant.

Contre-indications : - Diabétique insulino-dépendant; - Si depuis la réception de la référence médicale : - Douleur abdominale intense non soulagée par analgésique; Inappétence totale; Oligurie > 12 h.

Activités réservées : - Initier des mesures diagnostiques et thérapeutiques, selon une ordonnance.



Doit être prescrit par le médecin traitant :
Ordonnance pour : Préparation en vue d'une injection iv de produit de contraste :
- Si patient allergique à l'iode :
Selon recommandations de la radiologie (voir annexe)
- Si Clairance de la créatinine anormale :
Selon recommandations de la pharmacie et de la néphrologie (voir annexe)

Aviser médecin traitant lorsque résultat disponible

Créatinine récente < 3 mois
Age, Sexe, Race :
Calculer Clairance de la créatinine (selon MDRD Calculator) Si anormale :
Aviser le médecin traitant
Suivre les ordonnances

Durée estimée de l'épisode de soins : 1 sem.

Expert interne : Dr André Larose, Chef de service, Gastroentérologie

ANNEXE C : Description des responsabilités de l'infirmière clinicienne.

Centre régional de santé et de services sociaux
Rimouski

**DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS
Poste syndiqué n°**

**DIRECTION DES PROGRAMMES DE SANTÉ PHYSIQUE
INFIRMIÈRE CLINICIENNE**

**Temps complet
Jour
Accueil clinique (nouveau service)**

Définition de l'accueil clinique

L'accueil clinique est un nouveau service qui offre à la clientèle ambulatoire présentant des conditions cliniques de nature subaiguë et aux médecins omnipraticiens du territoire du CSSS de Rimouski-Neigette, un mécanisme permettant la coordination des demandes d'investigation, de consultation en soins spécialisés, de prise en charge et de suivi.

1. SOMMAIRE DES RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE

- Assure l'orchestration des services ambulatoires pour la clientèle présentant des conditions cliniques de nature subaiguë;
- Assure la prise en charge rapide de la clientèle référée à l'accueil clinique;
- Permet un accès privilégié aux plateaux techniques et diagnostiques ainsi qu'aux consultations avec les spécialistes;
- Supporte le travail des médecins généralistes et des médecins spécialistes en développant la collaboration infirmière/médecin généraliste traitant/médecin spécialiste ;
- Diminue le nombre de visites de la clientèle ambulatoire au Service d'urgence du CSSS de Rimouski-Neigette et réduit les hospitalisations pour le traitement des conditions subaiguës.
- Dirige, de façon virtuelle, la clientèle à l'intérieur du CSSS, et ce, dans un objectif d'établir un diagnostic préliminaire ou spécifique à partir de la 1^{ère} ligne.
- Assure la transmission des demandes de service auprès des différents intervenants concernés.

2. FONCTION SPÉCIFIQUE D'AMORCE DU PROJET

- Elle est responsable du programme de l'accueil clinique, de son évolution et du développement des activités de ce service.
- Travaille en approche de cogestion clinico-médicale. Elle œuvre en collaboration avec la coordonnatrice médicale de première ligne et son adjoint ainsi qu'avec l'ensemble des médecins omnipraticiens et spécialistes.
- La personne travaille sous la responsabilité d'un chef de service en soins infirmiers.

3. RESPONSABILITÉS DE PREMIER NIVEAU

Contribuer de façon intensive à l'émission d'un diagnostic pour la clientèle ambulatoire :

- Participe à l'évolution et à l'application de suivis systématiques et des algorithmes de décision;

- Participe à l'accueil du client/famille selon la procédure d'inscription et les protocoles de l'accueil clinique;
- Connaît les tests et examens diagnostiques;
- Valide les résultats et avise le médecin traitant si nécessaire;
- Donne une assistance bio-psycho-sociale immédiate selon les besoins prioritaires du client en tenant compte de l'impact de certaines situations sur le bien-être des autres clients en période d'attente;
- Détermine les besoins prioritaires du client/famille selon les données recueillies;
- Identifie les facteurs de risque potentiels et établit des priorités;
- Planifie les actions et détermine l'approche qui répond le mieux aux besoins identifiés;
- Évalue le besoin d'information et d'enseignement du client/famille en regard de son état de santé, des examens et des traitements de sa maladie;
- Inscrit au dossier les actions qu'elle a posées, y compris l'enseignement et les résultats observés chez le client/famille;
- Assure la continuité et l'évaluation des soins;
- Dirige, au besoin, l'usager vers le type de soins ou de services approprié à son état de santé et à son autonomie fonctionnelle;
- Favorise et maintient une bonne communication avec les intervenants intra et interétablissements;
- Assure un support clinique au personnel infirmier à titre de personne ressource.

4. RESPONSABILITÉS DE DEUXIÈME NIVEAU

- Collabore à la prise des rendez-vous spécifiques, multiples et séquentiels, si requis;
- Participe à la compilation des statistiques;
- Encadre le personnel en orientation;
- Collabore activement à l'évaluation de la période de probation du nouveau personnel en soins infirmiers et du personnel de bureau;
- Élabore et met à jour les documents d'information pour la clientèle;
- Maintient à jour ses connaissances théoriques et pratiques;
- Participe et s'implique dans les réunions administratives et cliniques à la demande de son supérieur immédiat;
- Informe son supérieur immédiat de certaines situations complexes;
- Fait partie intégrante de l'équipe des soins de santé courants et de la médecine de jour;
- Accomplit toute autre fonction ou activité à la demande du supérieur immédiat selon les besoins des clients, du personnel et du fonctionnement de l'accueil clinique.

4. PROFIL DU CANDIDAT

Formation académique

- Diplôme de premier cycle universitaire en soins infirmiers ou un équivalent.

Expérience

- 3 ans d'expérience comme infirmière avec prédominance en santé physique volet hospitalier ou volet soins et services ambulatoires.

Appartenance à une association

- Membre en règle de l'OIIQ.

Habilités intellectuelles, personnelles, interpersonnelles et organisationnelles requises

- **Vision réseau;**
- **Connaissances de l'ambulatoire et de l'hospitalier;**
- **Esprit de synthèse;**
- **Leadership;**
- Initiative;
- Sens inné des communications;
- Autonomie professionnelle;
- Sens de l'organisation;
- Aptitudes au travail d'équipe;
- Capacité rédactionnelle.

Le générique féminin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Dans cette description de poste le mot usager signifie patient ou bénéficiaire.

Préparé par : Éric Parent
Directeur des programmes de santé physique

Approuvé par : _____ Date : _____

Émise le : 2009.03.13

ANNEXE D : Description des responsabilités de l'agente administrative.

Centre de santé et de services sociaux
de Rimouski-Neigette

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS
Poste n°

DIRECTION DES PROGRAMMES DE SANTÉ PHYSIQUE
AGENTE ADMINISTRATIVE CLASSE 3

Temps complet permanent
Jour
Accueil clinique

1. SOMMAIRE DES RESPONSABILITÉS

Sous l'autorité du chef de service et en conformité avec les normes et pratiques de gestion de la Direction des programmes de santé physique et de l'unité de soins.

- Exécute le travail général de bureau inhérent aux activités de l'unité de soins.
- Accueille les usagers et les accompagnateurs et leur donne les renseignements d'ordre général.
- Reçoit et transmet les messages et les appels téléphoniques.

2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES RESPONSABILITÉS

a) Fonctions principales

- Assure les communications téléphoniques.
- Reçoit les références des omnipraticiens par télécopie.
- S'assure de faire valider l'admissibilité de l'usager dans les plus brefs délais par l'infirmière de l'accueil clinique.
- Procède à l'ouverture de dossiers pour les usagers de l'accueil clinique.
- Donne les rendez-vous pour les clients et s'assure du suivi au transfert d'information.
- Téléphone aux services concernés pour demander des renseignements, transmet les messages (ex. : laboratoire, imagerie médicale, cliniques externes, etc.).
- Accueille la clientèle référée à l'accueil clinique, inscrit et dirige l'usager vers les différents services pour subir ses examens diagnostiques.
- Ouvre et distribue le courrier.

- Assure le fonctionnement du convoyeur pour l'expédition et la réception des effets conjointement avec les autres membres de l'équipe.
- Effectue les photocopies de documents, s'il y a lieu.
- Achemine les documents par télécopieur, s'il y a lieu.
- Tient à jour les inventaires de fournitures de bureau, de papeterie médicale et diverse et complète les requêtes d'inventaire de ces articles.
- Vérifie les commandes à leur réception et les place à l'endroit approprié, s'il y a lieu.
- Complète, achemine et fait le suivi des différentes requêtes pour réparation ou autre (GBM, informatique, entretien des installations, etc.).
- Effectue le classement des requêtes terminées quelque soit leur nature selon le cas.
- Tient à jour les listes des rendez-vous de la clinique et les distribue dans les bureaux respectifs.
- Tient à jour les différentes données statistiques.
- Télécopie les résultats et dossiers terminés au médecin référant après validation du contenu par l'infirmière de l'accueil clinique.
- Élabore la liste des patients qui seront à voir à l'accueil clinique pour le lendemain.
- Classe les dossiers des usagers de l'accueil clinique.
- Tient à jour les statistiques de fréquentation et d'assiduité de l'accueil clinique.
- Procède à l'orientation de nouveaux employés lorsque requis.

b) Lors d'une visite à la clinique

- Rassemble, complète et adressographie les formules de base pour le dossier du client selon la routine établie.
- Se procure le dossier antérieur du client auprès des archives, s'il y a lieu.

c) Lors d'examens diagnostiques

- Cédule les examens diagnostiques demandés par l'infirmière.
- S'assure de la présence des résultats d'analyse et des examens requis et les photocopies, s'il y a lieu.
- S'assure de la présence des formules requises et complète les requêtes d'accompagnement pour les clients devant subir des examens en externe.

d) Fonctions secondaires

- Établit et maintient de bonnes relations interpersonnelles avec l'équipe interdisciplinaire, l'équipe soignante et les cabinets privés.
- Communique à son supérieur immédiat les problèmes rencontrés dans l'exercice de ses fonctions.
- Soumet ses observations à l'infirmière de l'accueil clinique quant au bon fonctionnement de l'accueil clinique.
- Effectue toute autre tâche connexe à son travail à la demande de son supérieur immédiat.
- Fait des commissions.

3. NIVEAU D'AUTORITÉ

Aucun.

4. PROFIL DU CANDIDAT

Formation académique

- Diplôme d'études (Secondaire V) ou l'équivalent;

- Dactylographeur (20 mots/minute);
- Posséder les connaissances de base des techniques de secrétariat;
- Avoir une connaissance de l'environnement Windows et du Lotus notes;
- Connaissance des logiciels Word, Médi-visit et Excel serait un atout.
- Bonne connaissance du français écrit et parlé.

Habilités intellectuelles, personnelles, interpersonnelles et organisationnelles requises

- Tact, discrétion et respect de la confidentialité;
- Relations interpersonnelles;
- Initiative.

Approuvé par : _____ Date : _____

Émise le : 2009.12.10

GLOSSAIRE

Condition clinique de nature subaiguë : Client qui présente une condition clinique urgente, mais stable, et qui nécessite une prise en charge entre 24 et 72 heures.

Cheminement clinique : itinéraire de l'utilisateur à travers les différents plateaux techniques et diagnostiques.

Algorithmes : organisation des activités dans le but d'offrir les services de l'accueil clinique (investigation, consultations aux spécialistes, traitements, références dans différents services pour prise en charge et suivi).

Médecin requérant : médecin qui complète la demande d'inscription à l'accueil clinique.

Registre des diagnostics et symptômes : liste établie par l'équipe de l'accueil clinique, des diagnostics et symptômes et leurs ordonnances collectives correspondantes.

RÉFÉRENCES

CSSS de Rimouski-Neigette (2008). Hôpital régional de Rimouski. Accueil clinique, *Projet présenté à l'Agence de la Santé et des Services sociaux du Bas-Saint-Laurent*, pages 1-2.

Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme. 2008. *Guide de référence : Accueil clinique*.

Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière. 2006. *Guide de référence : Accueil clinique du Centre hospitalier Pierre-Le Gardeur*.