



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

PHY L01C1 - SITES NON TRADITIONNELS DE SOINS (SNT) NOTIONS AVANCÉES

Programme de formation

PANDÉMIE INFLUENZA

18-207-02W

Ce document de formation a été produit en 2006 afin de soutenir les professionnels de la santé lors de pandémies de grippe. Veuillez noter que si les contenus peuvent toujours être pertinents, ils n'ont pas été mis à jour depuis leur production.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

MISE EN SITUATION.....	5
INTRODUCTION	5
Avant-propos.....	6
1. Définition d'un SNT de soins	6
2. Les types de SNT de soins.....	6
ORGANISATION	7
Avant-propos.....	7
1. Les phases et les activités.....	7
2. Les phases 4 à 6 et la phase postpandémique	9
2.1 La phase 4	9
2.2 La phase 5	10
2.3 La phase 6	10
2.4. La phase postpandémique	11
MODULES DU SNT DE SOINS AMBULATOIRES	11
Avant-propos.....	11
1. Les modules de la fonction clinique	12
2. Les modules de la fonction soutien et gestion.....	15
MODULES DU SNT SOINS ET ADMISSION.....	16
Avant-propos.....	16
1. Les modules de la fonction clinique	16
2. Les modules de la fonction soutien et gestion.....	18
CLIENTÈLES EN SNT DE SOINS.....	20
Avant-propos.....	20
1. Les clientèles des SNT de soins ambulatoires	20
2. Les clientèles des SNT soins et admission	20
TRAJECTOIRES DE SOINS DANS UN SNT DE SOINS	21
Avant-propos.....	21
1. La trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires	21
Arrivée au SNT de soins ambulatoires, à l'accueil et au prétriage.....	22
Le triage.....	23
L'évaluation médicale.....	24
SON RÔLE DANS UN SNT DE SOINS	24

Avant-propos	24
1. Le gestionnaire de site.....	25
2. La personne au module prétriage	27
3. L’infirmière au module triage	27
4. Module enseignement et antiviraux	28
4.1 L’infirmière	28
4.2 Le pharmacien	29
5. L’intervenant psychosocial dans les SNT de soins.....	29
RÉSUMÉ	30
Qu’est-ce qu’un « site non traditionnel de soins (SNT de soins) »?.....	30
Le SNT de soins ambulatoires.....	30
Le SNT soins et admission	30
Les deux types de SNT de soins	30
Le SNT de soins ambulatoires.....	30
Le SNT soins et admission	31
Les clientèles	32
La clientèle admise dans un SNT de soins ambulatoires.....	32
La trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires	32
Accueil et prétriage	33
Triage	33
Évaluation médicale	33
Activités diagnostiques et thérapeutiques.....	33
Enseignement et antiviraux.....	33
Fonctions et rôles dans un SNT de soins ambulatoires	33
Le gestionnaire de site.....	34
La personne au module accueil et prétriage.....	34
L’infirmière au module triage	34
L’infirmière au module enseignement et antiviraux	34
Le pharmacien au module enseignement et antiviraux.....	34
La personne au module intervention psychosociale.....	34
CE QUE JE RETIENS	35
RÉFÉRENCES	43

CRÉDITS 43

 Coordonnatrice..... 43

 Expertes de contenu et validation scientifique 43

MISE EN SITUATION

En préparation à la pandémie d'influenza et dans un contexte de prévention et de maintien des services essentiels, le MSSS entend mettre en place des sites non traditionnels (SNT) de soins afin de répondre aux besoins de la population à domicile atteinte d'influenza et qui ne nécessite pas d'hospitalisation et de prendre en charge la clientèle dont l'état de santé ne permet pas le maintien à domicile.



La phase 5 de la pandémie se déclare... Le MSSS, après examen et décision de sa cellule de gestion stratégique, donne l'autorisation aux agences de procéder à la préparation des lieux pour recevoir les SNT de soins.

Vous êtes pressenti pour y travailler!

Quels rôles remplissent les SNT de soins?

Quel y est votre rôle?

Dans quel type de SNT de soins allez-vous travailler?

INTRODUCTION

Ce module est conçu pour vous donner les informations générales, spécifiques et pratiques, nécessaires à la planification et à la mise en service de cette ressource.

L'objectif de ce module est donc de connaître et de comprendre l'utilisation des SNT de soins ambulatoires et des SNT soins et admission en situation de pandémie.

Nous y parviendrons en :

- définissant et en identifiant les raisons d'être d'un SNT de soins;
- différenciant les rôles du SNT de soins ambulatoires et ceux du SNT soins et admission;
- organisant un SNT de soins ambulatoires et un SNT soins et admission dans les délais requis;
- connaissant les particularités liées à la clientèle admise dans un SNT de soins;
- connaissant les différents modules du SNT de soins ambulatoires et du SNT soins et admission;
- comprenant la trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires;
- étant habilité à jouer son rôle au sein du SNT de soins.

Avant-propos

Les composantes de ce thème s'appliquent à établir les raisons d'être d'un SNT de soins, à le définir et à en déterminer les types et les rôles respectifs.

1. Définition d'un SNT de soins

En période de pandémie d'influenza, le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) sera confronté à une augmentation importante de la demande de services malgré la mise en mode « services essentiels » du RSSS. La hausse de la demande de services dans un court laps de temps va nécessiter l'ouverture de la ressource SNT de soins pour répondre aux besoins de la population atteinte d'influenza.



Qu'est-ce qu'un « site non traditionnel de soins (SNT de soins) »?

Le SNT de soins est une ressource de soins de santé, d'assistance et de services sociaux située dans un lieu de soins temporaires. Cette ressource a deux missions : le SNT de soins ambulatoires et le SNT soins et admission.

Le SNT de soins est sous la responsabilité :

- soit d'un centre de santé et de services sociaux (CSSS) ayant une mission de centre hospitalier (CH),
- soit d'un CSSS ayant conclu une entente avec un centre hospitalier du territoire,
- soit d'un centre hospitalier.

Cette ressource desservira la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) ou souffrant d'influenza en période de pandémie.

2. Les types de SNT de soins

Il existe deux types de SNT de soins. Dans le tableau ci-dessous, vous trouverez, pour chaque type de SNT de soins, sa définition, sa raison d'être et le modèle d'intervention clinique qui le concerne.

Tableau 1 – Les deux types de SNT de soins

	LE SNT DE SOINS AMBULATOIRES	LE SNT SOINS ET ADMISSION
DÉFINITIONS	Ressource de premier recours, il regroupe, dans un même site, les services médicaux, les services de soins infirmiers, les services pharmaceutiques et psychosociaux. Ce regroupement de services a pour but de	Ressource d'hospitalisation d'appoint et complémentaire à l'offre de service de soins de courte durée, il regroupe, dans un même site, les services médicaux, les services de soins infirmiers, les services pharmaceutiques

	limiter la propagation de l'influenza pandémique et de permettre au réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), aux groupes de médecine de famille (GMF), aux médecins en cliniques-réseau et en cabinets privés de maintenir les activités essentielles pour la clientèle non atteinte de l'influenza pandémique.	et psychosociaux afin de prévenir et d'éviter le seuil de rupture de l'offre de service de la première et de la deuxième ligne.
RAISONS D'ÊTRE	Évaluer, diagnostiquer et traiter la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) et orienter la clientèle malade selon ses besoins vers la ressource appropriée. Distribuer sur place les antiviraux pour traiter la clientèle ambulatoire selon les critères d'utilisation établis et en vigueur.	Héberger et prodiguer des soins de santé et d'assistance à la clientèle souffrant d'influenza dont l'état de santé ne requiert ni le maintien à domicile ni les soins et les services spécialisés offerts dans un centre hospitalier.
MODÈLES D'INTERVENTION CLINIQUE	Le modèle d'intervention clinique retenu dans le SNT de soins ambulatoires (niveau de soins dispensés) se compare à la pratique clinique en cabinet privé ou en GMF.	Le modèle d'intervention clinique retenu dans le SNT soins et admission (niveau de soins dispensés) se compare à la fois à la pratique clinique dans une unité de médecine hospitalière et à celle qui se déroule dans une unité de soins de longue durée.

ORGANISATION

Avant-propos

Le Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza — Mission santé a arrimé les phases de son plan d'action aux périodes et aux phases utilisées par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Il en sera de même pour la ressource SNT de soins.

Le déploiement du SNT de soins sera séquencé en fonction des périodes et des phases de l'OMS et de l'ampleur de la pandémie.

1. Les phases et les activités

Tableau 2 – Les phases et les activités prescrites dans le déploiement du SNT de soins

HASES DE L'OMS	DESCRIPTIONS	ACTIVITÉS PRESCRITES DANS LE DÉPLOIEMENT DU SNT DE SOINS
1	Aucun nouveau sous-type du virus de l'influenza détecté chez l'humain.	Aucune activité relative au déploiement du SNT de soins n'est prescrite aux phases 1 et 2.
2	Un virus animal qui circule et entraîne un risque important de maladie chez l'humain.	
3	Infection humaine avec un nouveau sous-type, sans transmission interhumaine, ou, tout au plus, rare et en raison des contacts étroits et prolongés avec la volaille.	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration par les agences du plan de déploiement de la ressource SNT de soins de leur territoire. Approbation par le MSSS des plans de déploiement de la ressource SNT de soins pour toutes les régions du Québec. Élaboration de la planification de mise en opération de la ressource SNT de soins par les établissements responsables de cette ressource. Identification des sites, avec leur adresse civique, qui doivent être branchés au Réseau de télécommunications sociosanitaire (RTSS) et transmission de l'information au MSSS.
4	Transmission interhumaine limitée et très localisée. Évidence d'un accroissement de transmission interhumaine.	<p>Après examen et décision de la cellule de gestion stratégique, le MSSS donne aux agences l'autorisation de permettre aux CSSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> selon les besoins, la signature des contrats concernant la location d'espace déjà acceptée, la génératrice ou le déménagement; la préparation des trousseaux des SNT de soins; de brancher les SNT de soins au RTSS; l'émission de permis temporaires d'ouverture de lits SNT de soins.
5	Grappes de transmission interhumaine.	<p>Après examen et décision de la cellule de gestion stratégique, le MSSS autorise les agences à permettre aux CSSS de préparer les lieux pour recevoir les SNT de soins, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> le démontage du site dans sa vocation actuelle; le nettoyage du site; les adaptations mineures permises par les agences;

		<p>la formation des ressources humaines.</p> <p><i>Note.</i> – Lorsque les SNT de soins sont situés dans des lieux tels que l’hôtellerie ou le milieu scolaire, le MSSS donne un avis particulier en fonction de la situation qui prévaut par région.</p>
6	Transmission interhumaine soutenue dans la population.	<p>Après examen et décision de la cellule de gestion stratégique, le MSSS autorise les agences à permettre aux CSSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> · d’aménager les SNT de soins; · de procéder à la mise en opération des SNT de soins; · de procéder à la mise en état de veille des SNT de soins en attente de la deuxième ou de la troisième vague.
7	Phase postpandémique (OMS)	<p>Après examen de la situation et décision de la cellule de gestion stratégique, le MSSS autorise les agences à permettre aux CSSS de procéder à la fermeture des SNT de soins selon le processus convenu afin de favoriser le retour aux activités régulières.</p> <p>Par la suite, les agences procéderont à l’élaboration du bilan de la ressource SNT de soins et le déposeront au MSSS.</p>
8	Retour à la période interpandémique	

2. Les phases 4 à 6 et la phase postpandémique

Reprenons maintenant en détail les tâches des phases 4 à 6 (et de la phase postpandémique par la suite). Pendant ces phases, l’organisation et la mise en service d’un SNT de soins relèvent davantage d’une série de tâches à accomplir que de principes à appliquer. C’est l’opérationnalisation de la planification effectuée en phase 3.



2.1 La phase 4

En phase 4, les tâches à effectuer sont les suivantes :

- La réactivation du comité SNT de soins

- L'évaluation des critères d'ouverture du SNT soins et admission
- La transmission de l'information à l'Agence
- L'information sur l'état de la situation auprès des médecins et du personnel
- La signature du ou des contrats de location d'espace
- La signature du contrat de déménagement
- La signature du contrat de la génératrice
- Le montage des trousseaux par module et par salle
- Le montage des trousseaux des outils cliniques et de gestion
- Le branchement des sites au RTSS
- L'octroi des titres et des privilèges aux médecins
- La préparation des horaires de travail des intervenants cliniques, des intervenants de soutien et des bénévoles
- La préparation des horaires du personnel médical
- La préparation des horaires de formation des intervenants cliniques, des intervenants de soutien et des bénévoles
- L'identification des coordonnées des pharmacies communautaires sur le territoire

2.2 La phase 5

En phase 5, les tâches à effectuer sont les suivantes :

- Le démontage du site dans sa vocation actuelle
- Le nettoyage du site
- La mise en place des rampes d'accès
- La mise en place de l'identification des modules et des salles du SNT de soins
- L'affichage par module et par salle de la liste des contenus des trousseaux dédiés
- L'affichage de la signalisation interne du SNT de soins
- L'affichage :
 - des mesures de prévention et de protection
 - de la trajectoire de soins et de services du SNT de soins ambulatoires
 - du plan d'évacuation en cas de sinistre
- La mise en place de l'identification du SNT de soins dans le bâtiment
- Le branchement de la génératrice si nécessaire
- La formation du personnel, des ressources humaines, des ressources humaines alternatives et des bénévoles

2.3 La phase 6

En phase 6, les tâches à effectuer sont les suivantes :

- Le déménagement
- L'aménagement du site :
- les modules cliniques
- le module de gestion
- les modules de soutien
- L'orientation du personnel du SNT de soins
- L'affichage de l'identification routière du SNT de soins
- L'ouverture du SNT de soins, selon l'ordonnance du MSSS
- La mise en service du site, l'accueil de la clientèle

En phase 6 de la pandémie, en période de veille, les tâches à effectuer sont les suivantes :

- La fermeture temporaire des SNT de soins ou l'entreposage du matériel en attente de la seconde vague selon le processus établi
- La mise à niveau de la ressource SNT de soins en attente de la seconde vague (ressources humaines, matérielles et informationnelles)
- L'évaluation des critères de réouverture du SNT soins et admission
- La transmission de l'information à l'Agence
- La réouverture du site selon la démarche préétablie

2.4. La phase postpandémique

Les tâches à effectuer en phase postpandémique sont les suivantes :

- La fermeture du SNT de soins selon le processus établi
- L'élaboration du bilan de la ressource SNT de soins
- Le dépôt du bilan du SNT de soins de l'établissement au conseil d'administration de l'établissement
- Le dépôt du bilan de la ressource SNT de soins à l'Agence

MODULES DU SNT DE SOINS AMBULATOIRES

Avant-propos

Dans toute unité de soins, le personnel clinique est secondé par une logistique de soutien et de gestion. Il en est de même pour les SNT de soins.

La structure organisationnelle du SNT de soins ambulatoires est composée à la fois de modules cliniques et de modules de soutien et de gestion.

1. Les modules de la fonction clinique

Aux fins de la planification des modules SNT de soins ambulatoires, voici les hypothèses et les paramètres qui ont été retenus :

- Un achalandage de 300 personnes au quotidien.
- 100 % des personnes sont inscrites.
- 100 % des personnes sont dirigées vers le module triage.
- Environ 60 % (180 personnes par 24 heures) des personnes sont dirigées vers le module évaluation médicale avant de quitter le SNT de soins.
- Environ 40 % (120 personnes par 24 heures) sont dirigées vers le module enseignement et antiviraux. En général, ces dernières n'auront pas à subir d'évaluation médicale avant de quitter le SNT de soins.
- Environ 10 % des personnes sont dirigées vers le module intervention psychosociale par l'infirmière au triage et le médecin.
- Environ 4 % des personnes évaluées par le médecin au module évaluation médicale sont admises au SNT de soins.

Les modules de la fonction clinique sont les suivants :

- Accueil et prétriage
- Aire d'attente
- Triage
- Inscription
- Évaluation médicale
- Intervention psychosociale
- Enseignement et antiviraux
- Activités diagnostiques et thérapeutiques
- Pharmacie

MODULE ACCUEIL ET PRÉTRIAGE

- Faire appliquer et respecter, dès l'entrée du SNT de soins ambulatoires, les recommandations portant sur les mesures de protection et de prévention (le lavage des mains, le port du masque et l'étiquette respiratoire ou toutes autres mesures jugées nécessaires) émises par le Comité sur les infections nosocomiales du Québec (CINQ) dans le but de prévenir la propagation de la grippe et autres infections.
- Identifier la ou les personnes dont l'état nécessite une intervention immédiate et les diriger au module triage pour une prise en charge immédiate.
- Orienter vers le module enseignement et antiviraux les personnes se présentant avec une ordonnance médicale d'antiviraux.
- Contrôler, diriger, soutenir et accompagner la clientèle de l'entrée vers les modules inscription ou aire d'attente.

MODULE AIRE D'ATTENTE

- Assurer la sécurité et le confort de la clientèle en attente.
- Rendre disponible sur place l'eau nécessaire pour l'hydratation de la clientèle.
- Assurer la gestion du temps d'attente de la clientèle.
- Permettre au personnel infirmier du module triage d'assurer la surveillance à distance de la clientèle en attente.

MODULE TRIAGE

- Évaluer la condition de santé du malade.
- Déterminer l'urgence d'intervention médicale selon la classification prédéterminée et attribuer aux malades une priorité.
- Déterminer, à partir des critères établis et en respectant les ordonnances collectives, les personnes qui doivent être dirigées directement vers le module enseignement et antiviraux et le module activités diagnostiques et thérapeutiques.
- Repérer les personnes pouvant être aux prises avec des problèmes psychosociaux et les diriger vers l'intervenant psychosocial.
- Diriger les personnes vers le module inscription ou évaluation médicale, selon leur état de santé après l'évaluation.
- Guider la clientèle non SAG vers la ressource appropriée.

MODULE INSCRIPTION

- Enregistrer les données du formulaire AH280 du patient.
- Inscrire la visite et les informations requises.
- Effectuer la réponse téléphonique.
- Recueillir les données statistiques.

MODULE ÉVALUATION MÉDICALE

- Diagnostiquer et traiter la clientèle.
- Prescrire aux malades atteints de l'influenza, selon leur état :
- des médicaments (antiviraux, antibiotiques),
- un congé de maladie,
- un suivi à domicile par téléphone ou sur place,
- des soins à domicile,
- une hospitalisation dans un SNT soins et admission ou dans un CH.

MODULE INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

- Évaluer la ou les personnes identifiées comme étant à risque de détresse psychologique par les autres professionnels.

- Orienter la clientèle jugée à risque vers une prise en charge immédiate par les services psychosociaux de première ligne.
- Prodiguer des conseils aux personnes à risque afin qu'elles retrouvent et maintiennent leur bien-être.
- Désamorcer les crises.
- Participer aux activités du module enseignement et antiviraux afin de prodiguer des conseils de nature psychosociale concernant les impacts psychosociaux de la pandémie.

MODULE ENSEIGNEMENT ET ANTIVIRAUX

- Informer et outiller les malades et leur famille (enseignement de groupe) sur :
 - les mesures de protection, de prévention et de contrôle des infections,
 - les soins appropriés et l'évolution de la maladie,
 - la pandémie,
 - le Guide autosoins.
- Exécuter les ordonnances d'antiviraux provenant du module évaluation médicale et d'autres cliniques médicales à la lumière des critères d'usage et en colligeant les renseignements requis au dossier du patient. Précisons que les autres médicaments prescrits en SNT de soins ambulatoires (ex. : antibiotiques) ne sont pas remis sur place. Les patients doivent se les procurer auprès de leur pharmacien communautaire.
- Prodiguer les conseils personnalisés nécessaires à un usage optimal.
- Établir et entretenir les liens requis avec les pharmaciens communautaires de la région.
- Transmettre par télécopieur les ordonnances des autres médicaments prescrits (ex. : antibiotiques) à la pharmacie choisie par le patient, après avoir obtenu son autorisation, afin qu'elles puissent être livrées à son domicile ou inciter le patient à demander à un proche non malade d'aller faire exécuter ses ordonnances à la pharmacie.
- Réévaluer, au besoin et par l'infirmière, la condition du malade qui doit recevoir des antiviraux, en provenance du module triage ou d'autres cliniques afin de s'assurer que les critères pour la prise des antiviraux sont respectés.

MODULE ACTIVITÉS DIAGNOSTIQUES ET THÉRAPEUTIQUES

- Assurer les examens diagnostiques.
- Garantir une observation brève des malades sous traitement.
- Prodiguer les traitements prescrits et les soins infirmiers requis.
- Procéder au transfert de la clientèle soit vers le Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS) ou le SNT soins et admission à la demande du médecin.

MODULE PHARMACIE

Sous la responsabilité du département de pharmacie du centre hospitalier

- Assurer la disponibilité des antiviraux et des médicaments nécessaires au module activités diagnostiques et thérapeutiques du SNT de soins ambulatoires.
- Assurer la gestion et le contrôle de la réserve des antiviraux.

2. Les modules de la fonction soutien et gestion

- Administration
- Technologies informatiques et communicationnelles
- Sécurité
- Approvisionnement (matériel propre)
- Hygiène et salubrité (matériel souillé)
- Aire de repos des intervenants

MODULE ADMINISTRATION

- S'assurer d'une prestation de soins et de services de qualité pour la clientèle atteinte d'influenza.
- Coordonner les soins.
- Coordonner les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles en vue d'assurer une prestation de soins et de services de qualité à la population.
- S'assurer de l'application des mesures de prévention et de protection.
- MODULE TECHNOLOGIES INFORMATIQUES ET COMMUNICATIONNELLES
- Assurer la communication informatique avec le réseau de la santé et des services sociaux.
- Garantir le fonctionnement des équipements et des applications utilisés dans un SNT de soins.

MODULE SÉCURITÉ

- Garantir la sécurité de la clientèle, du personnel et des bénévoles.
- Assurer la sécurité de la réserve de médicaments, des équipements et du lieu ainsi que la confidentialité de l'information sur les patients.

MODULE APPROVISIONNEMENT (UTILITÉ PROPRE)

- S'assurer que le SNT de soins dispose des fournitures de soins et de bureau nécessaires pour le fonctionnement du site.
- Contrôler les produits essentiels et critiques.
- Distribuer les fournitures par module et par salle.

MODULE HYGIÈNE ET SALUBRITÉ (UTILITÉ SOUILLÉE)

- Appliquer les techniques d'hygiène et de salubrité de l'établissement hôte comme il est prescrit en période de pandémie.
- Disposer des déchets et du matériel souillé.

MODULE AIRE DE REPOS DES INTERVENANTS

- Assurer le confort et le bien-être des intervenants afin de leur permettre de se reposer, de s'alimenter et de communiquer avec leur famille.
- Retour en haut de la page

MODULES DU SNT SOINS ET ADMISSION

Avant-propos

L'organisation structurelle et fonctionnelle d'un SNT soins et admission correspond au modèle standard d'une unité de soins de médecine hospitalière déjà existant dans le RSSS.

Le SNT soins et admission est composé à la fois d'un ensemble de modules cliniques et de modules de soutien et de gestion.

1. Les modules de la fonction clinique

Aux fins de la planification des modules SNT soins et admission, voici les hypothèses et les paramètres qui ont été retenus :

- Une unité de 30 lits,
- Une durée moyenne d'hospitalisation de 5 à 7 jours,
- Environ 40 % de la clientèle admise nécessitant des traitements d'inhalothérapie.

Les modules de la fonction clinique sont les suivants :

- Accueil et admission (est créé lorsque le SNT soins et admission est à l'extérieur du CSSS)
- Unité de soins infirmiers
- Intervention psychosociale
- Inhalothérapie
- Pharmacie

MODULE ACCUEIL ET ADMISSION

- Enregistrer les données du formulaire AH 280 du malade.
- Admettre le malade pour son hospitalisation.
- Préparer le transfert du malade vers le centre hospitalier.
- Effectuer la réponse téléphonique du SNT soins et admission.

MODULE UNITÉ DE SOINS INFIRMIERS

- Évaluer et prodiguer les soins infirmiers de santé, d'assistance selon les besoins de la clientèle admise dans le SNT soins et admission.

- Détecter les signes et les symptômes de détérioration de la condition pulmonaire du malade admis et assurer son transfert vers le centre hospitalier.
- Effectuer des traitements d'aérosolthérapie avec aérochambre.
- Enseigner au malade et à sa famille les mesures de santé et de bien-être pour le retour à domicile.
- Disposer du corps des personnes décédées le temps qu'il soit pris en charge par les instances concernées.

L'espace prévu pour ce module doit être assez grand afin de pouvoir contenir :

- un poste de soins infirmiers,
- un bloc de chambres,
- un espace réservé aux familles.

MODULE INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

- Détecter et évaluer les signes de détresse psychologique chez le malade et sa famille et intervenir au besoin.
- Préparer, en collaboration avec le personnel des soins infirmiers, le retour à domicile du malade.
- Désamorcer et traiter les situations difficiles.

MODULE INHALOTHÉRAPIE

- Évaluer et prodiguer les soins en inhalothérapie selon le niveau de soins prévu dans un SNT soins et admission. (Les traitements d'aérosolthérapie sont faits avec des aérochambres, sauf pour les malades qui sont incapables de collaborer. Dans ce cas, le traitement traditionnel d'aérosolthérapie sera fait dans une salle désignée pour ce type de traitement.)
- Détecter les signes et symptômes de détérioration de la condition pulmonaire des malades, aviser le médecin et l'assistante infirmière-chef afin d'assurer son transfert vers le centre hospitalier.
- Informer le malade et sa famille sur :
 - la manière de faire le traitement d'aérosolthérapie avec aérochambre;
 - les mesures de protection, les mesures de prévention et de contrôle des infections;
 - le Guide autosoins.

MODULE PHARMACIE

Sous la responsabilité du département de pharmacie du centre hospitalier

- Assurer la planification et la gestion de l'approvisionnement en médicaments des SNT soins et admission.
- Garantir la préparation ainsi que la gestion et le contrôle de la distribution des médicaments.
- Fournir l'expertise pharmaceutique auprès des intervenants cliniques.
- Prodiguer les conseils pharmaceutiques nécessaires au malade et à sa famille.



2. Les modules de la fonction soutien et gestion

La fonction soutien et gestion peut être prise en charge par des ressources externes ou être assumée à l'interne par le CSSS. Ces modules se situent donc à l'extérieur de l'aire des modules de la fonction clinique.

Les modules de la fonction soutien et gestion sont les suivants :

- Administration
- Technologies informatiques et communicationnelles
- Sécurité
- Approvisionnement (utilité propre)
- Hygiène et salubrité (utilité souillée)
- Lingerie et literie
- Alimentation (cuisinette)
- Aire de repos des intervenants

Note. – Ces modules seront créés seulement lorsque le SNT soins et admission se trouvera à l'extérieur des bâtiments du CSSS.

MODULE ADMINISTRATION

- Garantir une prestation de soins et de services de qualité pour la clientèle atteinte de l'influenza.
- Coordonner les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles en vue d'assurer une prestation de soins et de services de qualité à la population.
- S'assurer de l'application des mesures de prévention et de protection.

MODULE TECHNOLOGIES INFORMATIQUES ET COMMUNICATIONNELLES

- Assurer la communication informatique avec le réseau.

- Garantir le fonctionnement des équipements et des applications utilisés dans le SNT de soins.

MODULE SÉCURITÉ

- Assurer la sécurité de la clientèle, du personnel et des bénévoles.
- Assurer la sécurité de la réserve de médicaments, des équipements et du lieu et garantir la confidentialité de l'information sur les malades.

MODULE APPROVISIONNEMENT (UTILITÉ PROPRE)

- S'assurer que le SNT de soins dispose des fournitures de soins et de bureau pour le fonctionnement du site.
- Contrôler les produits critiques.

L'approvisionnement des SNT de soins va se faire auprès du service d'approvisionnement du CH hôte.

MODULE HYGIÈNE ET SALUBRITÉ (UTILITÉ SOUILLÉE)

- Appliquer les techniques d'hygiène et de salubrité de l'établissement hôte comme il est prescrit en période de pandémie.
- Disposer des déchets et du matériel souillé.

Ce module regroupe les secteurs liés à la salubrité des lieux, à la collecte du matériel souillé et des déchets. Les déchets et le matériel souillé vont être entreposés dans un local à l'écart des modules de la fonction clinique afin d'être expédiés hors du SNT de soins.

MODULE LINGERIE ET LITERIE

- S'assurer que le SNT de soins dispose de la lingerie et de la literie nécessaires au fonctionnement du site.

Malgré l'utilisation de matériel jetable, l'approvisionnement des SNT soins et admission en lingerie et en literie va se faire auprès du service de buanderie de son hôpital.

MODULE ALIMENTATION (CUISINETTE)

- Assurer la réception des repas de la clientèle et du personnel si le site est à l'extérieur du réseau.
- Préparer les collations et les boissons non alcoolisées.
- Respecter les besoins de l'alimentation thérapeutique.

MODULE AIRE DE REPOS DES INTERVENANTS

- Assurer le confort, la sécurité et le bien-être des intervenants.

Dans le SNT soins et admission, il faut prévoir un espace privé pour le personnel pour qu'il se repose, s'alimente, communique avec sa famille et se change au besoin (toilettes et sanitaires). Vous devez prévoir pour le personnel un lieu pour dormir, si nécessaire.

CLIENTÈLES EN SNT DE SOINS

Avant-propos

Seules les personnes présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) ou souffrant d'influenza peuvent être traitées dans un SNT de soins. Chacun des deux types de SNT de soins vise une clientèle spécifique. De plus, certaines clientèles ne sont pas admises dans un SNT soins et admission.

1. Les clientèles des SNT de soins ambulatoires

- La clientèle de tout âge présentant un SAG pour diagnostic et traitement.
- La clientèle ayant déjà été vue dans un SNT de soins ambulatoires et dont l'état de santé nécessite une réévaluation ou un contrôle.



2. Les clientèles des SNT soins et admission

- La clientèle âgée de 14 ans et plus et dont l'état de santé et la condition sociale ne permettent pas le maintien à domicile, mais ne requièrent pas non plus les soins et les services spécialisés offerts en centre hospitalier.
- La clientèle connue porteuse de maladies infectieuses (ERV et SARM); elle peut être admise si elle est regroupée en cohorte.
- La clientèle souffrant de maladies chroniques dont la maladie est contrôlée (ex. : MPOC, maladies cardiaques, insuffisance rénale).
- La clientèle souffrant de maladies mentales dont la maladie est contrôlée.
- La clientèle hospitalisée dans un CH pour l'influenza qui nécessite encore une surveillance clinique, mais dont l'état de santé n'exige plus les soins et les services spécialisés offerts dans un centre hospitalier.

LES CLIENTÈLES NON ADMISES DANS LE SNT SOINS ET ADMISSION

- La clientèle souffrant de maladies chroniques non stabilisées (ex. : MPOC, maladies cardiaques, insuffisance rénale).

- La clientèle souffrant d'influenza et présentant des complications nécessitant du monitoring ou des interventions spécifiques (ex. : intubation, ventilation mécanique, aspiration des sécrétions).
- La clientèle souffrant de maladies mentales chroniques en phase aiguë (ex. : troubles anxieux sévères, psychose aiguë).
- La clientèle souffrant d'influenza et dont le poids excède la capacité des équipements standards.
- La clientèle pédiatrique (enfants de 13 ans et moins).
- Les femmes enceintes du 2e et du 3e trimestre.

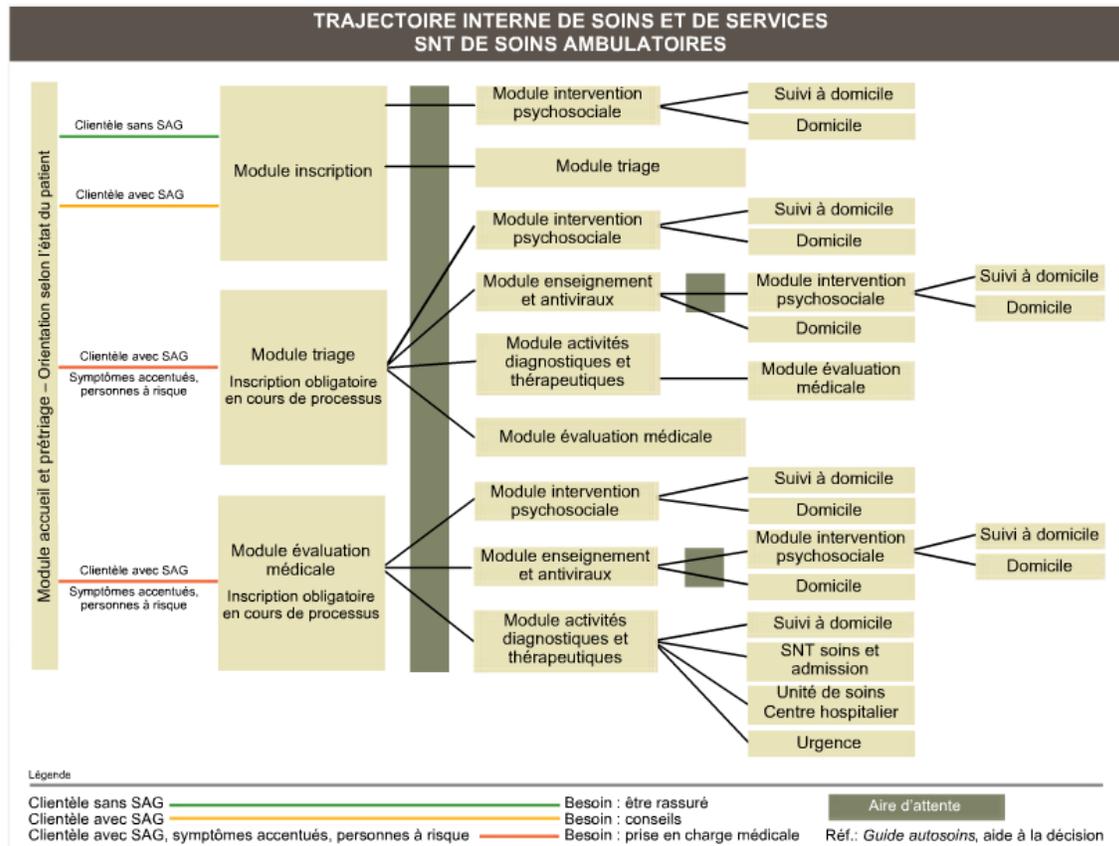
TRAJECTOIRES DE SOINS DANS UN SNT DE SOINS

Avant-propos

Nous avons présenté précédemment les modules qui composent un SNT de soins ambulatoires et un SNT soins et admission. Nous nous appliquerons maintenant à décrire la trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires. Pour simplifier, nous n'avons retenu que les modules significatifs à cette trajectoire de soins.

1. La trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires

Mettez en fonction les haut-parleurs de votre système ou portez votre casque d'écoute et cliquez sur le bouton démarrer.



Voici les principaux éléments de la bande sonore associée à la trajectoire de soins de cette séquence vidéo et audio.

Arrivée au SNT de soins ambulatoires, à l'accueil et au prétriage

Les personnes qui se présenteront dans un SNT de soins ambulatoires le feront d'elles-mêmes. Il ne devrait pas y avoir d'arrivées par ambulance dans les SNT de soins.

Elles seront accueillies par le personnel du module accueil et prétriage.

Le prétriage permettra d'identifier les personnes sans SAG et de leur offrir une trajectoire appropriée à leur état de santé. Certaines d'entre elles seront dirigées vers le module intervention psychosociale si elles ne sont pas malades, mais tout de même inquiètes ou angoissées.

Les personnes présentant un SAG seront dirigées :

- vers l'aire d'attente;
- vers le module enseignement et antiviraux lorsque la personne se présente avec une ordonnance individuelle d'un médecin externe (en cabinet privé ou autre);
- immédiatement vers le triage ou le module évaluation médicale, si leur état demande une prise en charge prioritaire.

Les personnes malades sans SAG seront évaluées rapidement par une infirmière et dirigées vers la bonne ressource si leur état le permet. Si la situation est jugée urgente, la personne sera évaluée et stabilisée sur place, dans le local le plus approprié (et, autant que possible, réservé à cette clientèle).

Le triage

Le triage permet d'attribuer au malade un niveau de priorité pour l'évaluation médicale selon l'ETG.

En situation de pandémie, il permet aussi la répartition de la clientèle entre les quatre modules d'intervention suivants :

- le module intervention psychosociale : lorsque le problème n'en est pas un de nature physique, mais plutôt de nature psychosociale, ou lorsque le problème physique de la personne qui consulte concerne des personnes dépendantes;
- le module enseignement et antiviraux : lorsque l'évaluation au triage confirme que la personne répond aux critères établis et en vigueur pour l'ordonnance collective « Distribution des antiviraux ».
- Les fonctions de ce module sont de distribuer les antiviraux, soit à partir d'une ordonnance collective ou d'une ordonnance individuelle, d'enseigner aux malades et de leur prodiguer des conseils. Les personnes recevront une fiche-conseil sur l'usage optimal de leur antiviral, sur les mesures à prendre et les ressources à contacter selon l'évolution de la situation. Les personnes sont dirigées vers ce module à partir du prétriage, du triage ou du module évaluation médicale. Par la suite, les personnes sont dirigées vers leur domicile et, le cas échéant, vers leur pharmacie communautaire pour la distribution des autres médicaments prescrits;
- le module activités diagnostiques et thérapeutiques : lorsque l'évaluation clinique au triage démontre que des ordonnances collectives diagnostiques sont requises (prélèvements sanguins, tests urinaires qualitatifs de grossesse et radiographies pulmonaires).

Les patients seront dirigés vers ce module pour :

- assurer les examens diagnostiques, soit après le triage ou à la suite de l'évaluation médicale;
- prodiguer les traitements prescrits par le médecin après l'évaluation médicale;
- assurer l'observation et prodiguer les soins infirmiers requis;
- procéder aux transferts de la clientèle qui doit être admise et assurer les soins pendant l'attente du transport.

Sauf exception, les personnes qui seront dirigées vers ce module devront être vues ou revues par le médecin avant leur congé;

- le module évaluation médicale : lorsque les critères ne permettent pas d'orienter la clientèle SAG vers un autre module, soit à cause de l'état de la personne (selon son niveau de priorité au triage), soit parce que les critères pour l'orientation vers un module précis (ex. : antiviraux) ne sont pas respectés.

L'évaluation médicale

L'évaluation médicale vise à diagnostiquer et à traiter la clientèle.

Après évaluation, les personnes seront :

- libérées après avoir fait le lien avec le CSSS, si la clientèle est connue ou à risque;
- libérées et orientées vers la pharmacie communautaire, s'il y a prescription de médicaments autres que les antiviraux;
- L'évaluation médicale orientées vers le module enseignement et antiviraux;
- orientées vers le module psychosocial;
- hospitalisées dans un SNT soins et admission;
- transférées à l'hôpital, à l'urgence ou pour être hospitalisées. L'admission à l'unité de soins se fera préférablement directement sans passer par l'urgence, à moins que l'état du malade ne le justifie. Le transfert pourra s'effectuer par ambulance, mais on devra privilégier d'autres moyens de transport, comme le taxi ou un service de navette, si l'état du patient le permet. Les enfants de moins de 14 ans et les femmes enceintes, soit du 2e et du 3e trimestre, devront être admis à l'hôpital;
- orientées vers le module activités diagnostiques et thérapeutiques pour recevoir des traitements (ex. : Ventolin), subir des examens diagnostiques ou être gardées un maximum de trois heures pour s'assurer d'une amélioration de leur condition.



SON RÔLE DANS UN SNT DE SOINS

Avant-propos

Le personnel infirmier est appelé à intervenir dans un SNT de soins. Nous vous présentons ici les responsabilités et les rôles des intervenants dans les différents modules du SNT de soins.

1. Le gestionnaire de site

Le rôle du gestionnaire de site est de :

- planifier, organiser, coordonner et contrôler les activités du SNT de soins;
- agir comme personne-ressource tant sur le plan administratif que clinique;
- s'assurer de la qualité et de la continuité des soins;
- s'assurer du respect des politiques, des règles, des règlements et des méthodes de soins qui régissent le SNT de soins;
- s'assurer de l'intégrité psychologique et physique de la clientèle, du personnel et de toutes les personnes présentes dans le SNT de soins et à l'urgence;
- adhérer aux valeurs que prône le gouvernement du Québec, entre autres dans le cadre de la Loi sur la sécurité civile. Ce sont des valeurs basées sur les principes suivants : protection, solidarité et responsabilité en situation d'urgence.

Les responsabilités du gestionnaire de site se situent à deux niveaux :

- la gestion clinique,
- la gestion administrative, financière et la gestion des ressources humaines.

Les responsabilités du gestionnaire de site sur le plan de la gestion clinique sont les suivantes :

- Avoir une attitude de caring et de respect envers la clientèle et le personnel.
- Agir comme personne-ressource auprès des différentes instances, du personnel et de la clientèle du site.
- Faire respecter les mesures de prévention des infections afin de protéger les personnes et le personnel.
- Prendre ou appliquer toute mesure d'urgence selon les événements et en assurer le suivi.
- Assurer la coordination, la continuité des soins et des services fournis à la population.
- Favoriser l'intégration de nouvelles personnes dans les activités de soins.
- Assurer un contrôle des mouvements de la population et établir avec précision le taux d'occupation du site.
- Collaborer avec les autres partenaires du réseau de la santé (équipe inter et multidisciplinaire).
- Être présent sur les codes lancés dans le site afin de garantir le bon déroulement et le respect des personnes.
- S'assurer que le déroulement des activités dans le SNT de soins soit en conformité avec le code de déontologie et d'éthique de l'établissement, les normes professionnelles, les lois des conventions collectives, les codes médicaux et infirmiers autorisés.
- Participer à la formation du personnel et à sa mise à jour.

Les responsabilités du gestionnaire de site sur le plan de la gestion administrative, financière et des ressources humaines sont les suivantes :

- Procéder à l'ouverture du site et informer la personne responsable de l'avancement des travaux.
- Coordonner les services afin de répondre le plus rapidement possible au déploiement ou à la fermeture du site (ressources humaines, matérielles et techniques).
- S'assurer de la collaboration du bureau des horaires pour le remplacement du personnel, la répartition du personnel d'appoint en fonction de la charge de travail et de la distribution des soins et autoriser les heures supplémentaires, lorsque nécessaire.
- S'assurer de l'application de l'orientation et de l'évaluation de tout nouveau personnel (personnel infirmier, personnel alternatif, bénévole) et soumettre ses recommandations.
- Prévoir et contrôler les fournitures matérielles et les fournitures médicales nécessaires au bon fonctionnement du site.
- Colliger les informations reçues sur la nature des activités du SNT de soins et les diffuser auprès de tous les personnels concernés.
- Assurer une diffusion homogène de l'information entre les différents services et le poste de commandement.
- Prendre les décisions ponctuelles selon les situations ambiguës et susceptibles de se présenter sur son quart de travail et de soumettre les problèmes majeurs au Centre de commandement des mesures d'urgence (CCMU) ou aux directions concernées.
- Faire appliquer la politique d'admission et collaborer à la gestion des lits du site.
- Soutenir l'équipe de soins dans la gestion de crises pouvant survenir sur le site.
- Se rapporter au coordonnateur des mesures d'urgence et dresser le bilan de la situation.
- Participer aux différentes activités (comités, réunions, etc.) de l'organisation et de la gestion du SNT de soins.
- Être en mesure de récupérer des situations conflictuelles pour éviter la détérioration du climat et de l'organisation du travail ou fournir une ressource externe.
- Intervenir immédiatement auprès d'un employé ou d'un autre membre du personnel présentant des comportements inadéquats.
- S'assurer de la rédaction du rapport d'activités et dresser un bilan pendant et après les activités du SNT de soins.
- Coordonner les activités de la fermeture du SNT de soins.
- Évaluer et gérer occasionnellement les différentes ressources tout en respectant les limites budgétaires.
- Collaborer à l'élaboration des politiques, des protocoles de l'organisation du site et s'assurer de les faire appliquer pour respecter la santé et la sécurité des personnes.
- Participer avec la direction à la structure organisationnelle du SNT de soins.

2. La personne au module prétriage

Dans un SNT de soins ambulatoires, les rôles diffèrent selon que la personne au prétriage est une infirmière ou non.

Dans tous les cas, en présence de l'apparition brusque de fièvre accompagnée de toux, la personne affectée à ce module doit appliquer et faire respecter, dès l'entrée dans un SNT de soins, les recommandations portant sur les mesures de protection et de prévention (le lavage des mains, le port du masque et l'étiquette respiratoire ou toute autre mesure jugée nécessaire). De plus, cette personne doit contrôler, diriger, soutenir, accompagner la clientèle de l'entrée vers le module triage.

Le rôle d'une infirmière affectée à l'accueil et au prétriage est de :

- procéder à une évaluation brève de la condition de la clientèle qui se présente dans le SNT de soins; de déterminer, selon l'état de santé des personnes, si elles nécessitent une intervention immédiate, un triage prioritaire ou un triage à tour de rôle et de diriger les personnes vers le module approprié, comme le module inscription (avant le triage complet) ou le module évaluation médicale;
- identifier, à partir des critères établis, et en respectant les ordonnances collectives, les personnes qui doivent être dirigées directement vers le module enseignement et antiviraux et vers le module activités diagnostiques et thérapeutiques;
- repérer les personnes pouvant être aux prises avec des problèmes psychosociaux et les orienter vers l'intervenant psychosocial;
- diriger la clientèle non atteinte du SAG vers la ressource appropriée.

3. L'infirmière au module triage

L'infirmière au module triage est responsable de la personne et la dirige vers l'aire de traitement appropriée afin d'éviter tout délai qui pourrait compromettre davantage sa santé. Le triage complet permet d'attribuer au patient un degré de priorité pour l'évaluation médicale selon l'ETG. L'infirmière effectue une surveillance visuelle continue des personnes qui sont dans les aires d'inscription et d'attente et prévoit un accès rapide dans les situations d'urgence. Le cas échéant, l'infirmière réoriente la personne vers la ressource optimale.

Plus spécifiquement, l'infirmière du module triage doit :

- accueillir les personnes et leur famille avec empathie;
- effectuer une évaluation visuelle rapide;
- évaluer chaque personne qui se présente à l'unité, peu importe son mode d'arrivée;
- colliger les données relatives au motif de la consultation à l'aide d'une technique d'entrevue efficace;

- documenter l'évaluation en utilisant un formulaire standard et conforme à l'ETG (formulaire AH « Pandémie d'influenza » – Triage évaluation brève, formulaire AH 4 pages – Triage/évaluation médicale);
- attribuer à la personne un degré de priorité à l'aide de l'ETG;
- appliquer les mesures diagnostiques et thérapeutiques requises (ordonnances en situation de pandémie d'influenza; thérapie antivirale, bilan sanguin, test de grossesse et radiographie pulmonaire);
- diriger la personne vers l'aire de traitement appropriée;
- transmettre à l'infirmière ou au médecin en fonction dans l'aire de traitement les données importantes concernant la personne;
- renseigner la personne et sa famille sur le fonctionnement du triage;
- informer la personne des délais d'attente;
- demander à la personne d'informer l'infirmière de toute modification de son état;
- réévaluer les personnes en attente et réajuster le degré de priorité, selon le niveau de l'ETG;
- orienter, après évaluation, la personne vers le module inscription;
- diriger la personne selon son besoin vers :
 - le module évaluation médicale,
 - le module activités diagnostiques et thérapeutiques,
 - le module enseignement et antiviraux,
 - le module intervention psychosociale;
- diriger la personne non atteinte du SAG, mais ayant un autre problème de santé, vers la ressource appropriée (si la situation est jugée urgente, la personne est évaluée, son état est stabilisé sur place, puis elle est transférée à l'urgence du centre hospitalier).

4. Module enseignement et antiviraux

4.1 L'infirmière

Les rôles et les responsabilités de l'infirmière au module enseignement et antiviraux

L'infirmière prend en charge les personnes qui ont été dirigées du module triage avec une ordonnance collective. Son rôle est de procéder à la réalisation de l'ordonnance collective « Initier la thérapie antivirale ».

Au module enseignement et antiviraux, l'infirmière exerce les rôles suivants :

- Valider et compléter les informations cliniques notées par l'infirmière au triage.
- Vérifier, s'il y a lieu, l'appartenance à un groupe ciblé pour le traitement (selon les directives ministérielles).
- Orienter vers le médecin les personnes qui ne répondent pas aux conditions.

- Procéder à l'enseignement (fiche-conseil, enseignement de groupe) sur les mesures à prendre et les ressources à contacter selon l'évolution de la situation.

De façon exceptionnelle, en l'absence d'un pharmacien sur place, l'infirmière doit :

- distribuer les antiviraux aux patients qui ont une ordonnance individuelle du médecin du SNT de soins, à ceux qui se présentent avec une ordonnance médicale de l'extérieur ou encore à ceux qui ont une ordonnance collective établie;
- s'assurer que la prescription de l'antiviral répond aux critères; en cas de non-conformité des critères avec les critères d'utilisation en vigueur, l'infirmière communique avec le médecin prescripteur;
- remplir ou compléter le formulaire de liaison de la pharmacie;
- colliger les informations requises pour la tenue du registre.

4.2 Le pharmacien

Les rôles et responsabilités du pharmacien au module enseignement et antiviraux

Le pharmacien est responsable de l'organisation et de la planification des services pharmaceutiques en SNT que ce soit au module enseignement et antiviraux (dispensation des antiviraux) ou au module pharmacie (conservation et préparation des antiviraux).

Au module enseignement et antiviraux, le pharmacien exerce les rôles suivants :

- Exécuter les ordonnances d'antiviraux à la lumière des critères d'utilisation établis et en vigueur.
- Prodiguer aux patients les conseils d'usage permettant de favoriser un usage optimal des antiviraux.
- Conseiller l'équipe médicale sur différentes problématiques liées à la pharmacothérapie.
- Assurer une collaboration étroite avec les pharmacies communautaires de la localité notamment pour l'exécution des ordonnances d'autres médicaments que les antiviraux.

5. L'intervenant psychosocial dans les SNT de soins

Le rôle de l'intervenant psychosocial consiste prioritairement à collaborer, à titre d'agent de liaison, avec les ressources du réseau de la santé et des services sociaux et les ressources communautaires et, le cas échéant, à intervenir auprès des personnes qui ont des problèmes psychosociaux.

Le rôle de l'intervenant psychosocial consiste prioritairement à :

- accueillir la clientèle référée;
- procéder à l'évaluation sommaire des besoins de la clientèle;
- orienter la clientèle;
- intervenir auprès de la clientèle en situation de crise psychosociale;

- apporter à l'équipe du SNT de soins une expertise sur les aspects psychosociaux de la personne;
- collaborer, à titre d'agent de liaison, avec les ressources du réseau de la santé et des services sociaux et les ressources communautaires.

RÉSUMÉ

Qu'est-ce qu'un « site non traditionnel de soins (SNT de soins) »?

Le SNT de soins est une ressource de soins de santé, d'assistance et de services sociaux située dans un lieu de soins temporaire. Cette ressource a deux missions : le SNT de soins ambulatoires et le SNT soins et admission.

Le SNT de soins ambulatoires

Le SNT de soins ambulatoires est une ressource de premier recours. Il regroupe sur un même site les services médicaux, les soins infirmiers, pharmaceutiques et psychosociaux. Sa fonction est d'évaluer, de diagnostiquer et de traiter la clientèle présentant un syndrome d'allure grippale (SAG), d'orienter vers la ressource appropriée la clientèle malade selon ses besoins et de distribuer sur place les antiviraux afin de traiter la clientèle ambulatoire selon les critères d'utilisation établis et en vigueur.

Le SNT soins et admission

Le SNT soins et admission est une ressource d'hospitalisation d'appoint et complémentaire à l'offre de service de soins de courte durée. Il regroupe, sur un même site, les services médicaux, les soins infirmiers, pharmaceutiques et psychosociaux afin de prévenir et d'éviter le seuil de rupture de l'offre de service de première et de deuxième ligne. Sa fonction est d'héberger et de prodiguer des soins de santé et d'assistance aux personnes souffrant d'influenza et dont l'état de santé ne permet ni le maintien à domicile ni le recours à des soins et à des services spécialisés offerts en centre hospitalier.

Les deux types de SNT de soins

Les deux types de SNT de soins, soit le SNT de soins ambulatoires et le SNT soins et admission, possèdent une structure et un modèle d'intervention propres. La structure organisationnelle des SNT de soins est composée de modules ayant une fonction clinique ou une fonction de soutien et de gestion.

Le SNT de soins ambulatoires

Voici les modules de la fonction clinique du SNT de soins ambulatoires :

- Accueil et prétriage
- Aire d'attente
- Triage
- Inscription
- Évaluation médicale
- Intervention psychosociale
- Enseignement et antiviraux
- Activités diagnostiques et thérapeutiques
- Pharmacie

Voici les modules de la fonction soutien et gestion du SNT de soins ambulatoires :

- Administration
- Technologies informatiques et communicationnelles
- Sécurité
- Approvisionnement (utilité propre)
- Hygiène et salubrité (utilité souillée)
- Aire de repos des intervenants

Le SNT soins et admission

Voici les modules de la fonction clinique du SNT soins et admission :

- Accueil et admission
- Unité de soins infirmiers
- Intervention psychosociale
- Inhalothérapie
- Pharmacie

Voici les modules de la fonction soutien et gestion du SNT soins et admission :

- Administration
- Technologies informatiques et communicationnelles
- Sécurité
- Approvisionnement (utilité propre)
- Hygiène et salubrité (utilité souillée)
- Aire de repos des intervenants
- Lingerie et literie
- Alimentation (cuisinette)

Les clientèles

La fonction du SNT de soins est de recevoir les personnes présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) ou souffrant d'influenza. Selon leurs caractéristiques, ces personnes seront dirigées vers un SNT de soins ambulatoires ou un SNT soins et admission, ou encore pourront être refusées.

La clientèle admise dans un SNT de soins ambulatoires

- Les personnes de tout âge présentant un SAG ou qui ont déjà été vues et dont l'état de santé nécessite une réévaluation ou un contrôle.

Les clientèles admises dans un SNT soins et admission

- Les personnes âgées de 14 ans et plus et dont l'état de santé et la condition sociale ne requièrent ni le maintien à domicile ni les soins et services spécialisés offerts dans un centre hospitalier.
- Les personnes porteuses de maladies infectieuses (ERV et SARM) si elles sont regroupées en cohorte.
- Les malades chroniques dont la maladie est contrôlée (MPOC, maladies cardiaques, insuffisance rénale).
- Les personnes souffrant de maladies mentales contrôlées et les personnes hospitalisées dans un CH pour l'influenza et qui nécessitent encore une surveillance clinique et dont l'état de santé n'exige ni les soins ni les services spécialisés offerts dans un centre hospitalier.

Les personnes suivantes peuvent être refusées dans un SNT soins et admission :

- Les personnes souffrant de maladies chroniques non stabilisées (ex. : MPOC, maladies cardiaques, insuffisance rénale).
- Les personnes souffrant d'influenza et présentant des complications nécessitant du monitoring ou des interventions spécifiques (ex. : intubation, ventilation mécanique, aspiration des sécrétions).
- Les personnes atteintes de maladies mentales chroniques en phase aiguë (ex. : troubles anxieux sévères, psychose aiguë).
- Les personnes souffrant d'influenza et dont le poids excède la capacité des équipements standards.
- La clientèle pédiatrique (enfants de 13 ans et moins).
- Les femmes enceintes du 2e et du 3e trimestre.

La trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires

Neuf modules correspondent à la fonction clinique d'un SNT de soins ambulatoires. Nous vous présentons la description des cinq modules significatifs pour la trajectoire de soins spécifique au SNT de soins ambulatoires.

Accueil et prétriage

Il s'agit de l'accueil des personnes à l'entrée du SNT de soins ambulatoires. Le prétriage permettra d'identifier les personnes sans SAG et de leur offrir la trajectoire appropriée à leur état de santé. Les personnes avec un SAG seront dirigées vers les modules aire d'attente ou enseignement et antiviraux, lorsqu'elles se présentent avec une ordonnance individuelle d'un médecin externe, ou orientées immédiatement vers les modules triage ou évaluation médicale si leur état demande une prise en charge prioritaire.

Triage

Le triage permet d'attribuer au patient un niveau de priorité de traitement. En situation de pandémie, il permet la répartition de la clientèle entre les quatre modules d'intervention suivants : Intervention psychosociale, enseignement et antiviraux, activités diagnostiques et thérapeutiques ou évaluation médicale.

Évaluation médicale

L'évaluation médicale vise à diagnostiquer et à traiter la clientèle. Selon les résultats obtenus, les personnes peuvent être libérées, après avoir fait le lien avec le CSSS, libérées et orientées vers la pharmacie communautaire, ou encore dirigées vers les modules activités diagnostiques et thérapeutiques, enseignement et antiviraux et intervention psychosociale. Elles peuvent aussi être hospitalisées dans un SNT soins et admission ou être transférées à l'hôpital ou à l'urgence.

Activités diagnostiques et thérapeutiques

Ce module permet d'effectuer les examens diagnostiques, de prodiguer les traitements prescrits, d'assurer l'observation et de procéder aux transferts si nécessaire.

Enseignement et antiviraux

Ce module sert à distribuer les antiviraux, à informer les malades et à prodiguer des conseils.

Fonctions et rôles dans un SNT de soins ambulatoires

Plusieurs titres de fonctions sont attribués dans un SNT de soins ambulatoires. Voici les rôles et responsabilités de chacun.

Le gestionnaire de site

Les responsabilités du gestionnaire de site se situent à deux niveaux : la gestion clinique et la gestion des ressources humaines, administratives et financières.

La personne au module accueil et prétriage

L'infirmière doit procéder à une évaluation brève de la condition de la clientèle qui se présente dans le SNT de soins, et déterminer, selon l'état de santé des personnes, s'il y a nécessité d'une intervention immédiate. Elle doit aussi établir un triage prioritaire ou un triage à tour de rôle. Une personne non infirmière, affectée à cette fonction, doit faire respecter les mesures de protection et de prévention (lavage des mains, port du masque, étiquette respiratoire, etc.), en plus de contrôler, de diriger, de soutenir et d'accompagner la clientèle.

L'infirmière au module triage

Elle voit à la prise en charge de la personne et la dirige vers l'aire de traitement appropriée afin d'éviter tout retard qui pourrait compromettre davantage sa santé. Elle attribue au patient un degré de priorité pour l'évaluation médicale selon l'ETG, effectue une surveillance visuelle continue des personnes qui sont dans les aires d'inscription et d'attente et prévoit un accès rapide dans les situations d'urgence. L'infirmière au triage réoriente la personne vers la ressource optimale.

L'infirmière au module enseignement et antiviraux

Son rôle est de prendre en charge les patients qui arrivent du triage avec une ordonnance collective et de procéder à l'ordonnance collective « Initier la thérapie antivirale ».

Le pharmacien au module enseignement et antiviraux

Le rôle du pharmacien est de planifier et d'organiser les services pharmaceutiques en SNT. Au module enseignement et antiviraux, le pharmacien procède à l'exécution des ordonnances d'antiviraux à la lumière des critères d'utilisation en vigueur et prodigue aux patients les conseils nécessaires à un usage optimal.

La personne au module intervention psychosociale

Son rôle consiste à intervenir auprès des personnes présentant des difficultés psychosociales.

CE QUE JE RETIENS



Question 1 de 19:

Réponse incorrecte

Quels sont les deux types de SNT de soins mis en place par le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) en situation de pandémie?

-  Le SNT de soins ambulatoires
- Le SNT d'urgence et de vaccination
- Le SNT des maladies respiratoires
-  Le SNT soins et admission



Question 2 de 19:

Réponse incorrecte

Quelle est la raison d'être du SNT soins et admission?

- Évaluer, diagnostiquer et traiter une clientèle avec SAG.
-  Héberger et prodiguer des soins de santé et d'assistance à une clientèle avec SAG.
- Orienter la clientèle malade vers la ressource appropriée.
- Distribuer les antiviraux.



Question 3 de 19:

Bonne réponse

L'une des raisons d'être d'un SNT de soins ambulatoires est de distribuer sur place les antiviraux pour traiter la clientèle ambulatoire selon les critères d'utilisation établis et en vigueur.

-  Vrai
- Faux



Question 4 de 19:

Réponse incorrecte

Avec quel organisme le *Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza — Mission santé* a-t-il arrimé les phases de son plan d'action qui a trait à la ressource SNT de soins?

- La Sécurité civile
- Les régies régionales
-  L'Organisation mondiale de la Santé (OMS)
- Le MSSS



Question 5 de 19:

Bonne réponse

Pendant les phases 4 à 6, l'organisation et la mise en opération d'un SNT de soins relèvent davantage d'une série de tâches à accomplir que de principes à appliquer. Il s'agit de l'opérationnalisation de la planification effectuée en phase 3.

-  Vrai
- Faux



Question 6 de 19:

Réponse incorrecte

En quoi consiste la mise en état de veille des SNT de soins?

- C'est un autre terme pour désigner la phase postpandémique.
-  C'est une période d'attente en prévision d'une deuxième ou d'une troisième vague pandémique.
- C'est une période d'observation intensive des cas de contagion.
- Aucune de ces réponses.



Question 7 de 19:

Réponse incorrecte

La structure organisationnelle du SNT de soins ambulatoires est composée :

- de modules de la fonction soutien et gestion;
- de modules de la fonction clinique;
-  de modules de la fonction clinique et de modules de la fonction soutien et gestion.
- Aucune de ces réponses.



Question 8 de 19:

Réponse incorrecte

Quel module ne fait pas partie de la fonction clinique du SNT de soins ambulatoires?

- Module inscription
-  Module sécurité
- Module pharmacie
- Module accueil et prétriage
- Module activités diagnostiques et thérapeutiques
- Module aire d'attente
- Module évaluation médicale

Suite de choix de réponse Q8



Question 8 de 19:

Réponse incorrecte

- Module accueil et prétriage
- Module activités diagnostiques et thérapeutiques
- Module aire d'attente
- Module évaluation médicale
- Module triage
- Module enseignement et antiviraux
- Module intervention psychosociale



Question 9 de 19:

Réponse incorrecte

Dans un SNT de soins ambulatoires, à quel type de fonction les six modules suivants appartiennent-ils : sécurité, administration, aire de repos des intervenants, approvisionnement, hygiène et salubrité et le module technologies informatiques et communicationnelles?

- À la fonction clinique
-  À la fonction soutien et gestion
- À aucune de ces fonctions



Question 10 de 19:

Bonne réponse

Dans un SNT de soins ambulatoires, à quel type de fonction les neuf modules suivants appartiennent-ils : accueil et prétriage, aire d'attente, triage, inscription, évaluation médicale, intervention psychosociale, enseignement et antiviraux, activités diagnostiques et thérapeutiques et pharmacie?

-  À la fonction clinique
- À la fonction soutien et gestion
- Aucune de ces fonctions



Question 11 de 19:

Bonne réponse

Seules les personnes présentant un syndrome d'allure grippale (SAG) ou souffrant d'influenza peuvent être traitées dans un SNT de soins.

-  Vrai
- Faux



Question 12 de 19:

Bonne réponse

Est-il possible que certaines clientèles ne soient pas admises dans le SNT soins et admission?

-  Oui
- Non



Question 13 de 19:

Réponse incorrecte

Voici, en six étapes, la trajectoire de soins du SNT de soins ambulatoires :

- 1) Triage
- 2) Activités diagnostiques et thérapeutiques
- 3) Accueil et prétriage
- 4) Arrivée au SNT de soins ambulatoires
- 5) Enseignement et antiviraux
- 6) Évaluation médicale

Laquelle de ces quatre réponses correspond à la bonne trajectoire de soins dans un SNT de soins ambulatoires?

- 4, 3, 1, 6, 5, 2
- 4, 3, 1, 2, 6, 5
-  4, 3, 1, 6, 2, 5
- 4, 3, 1, 5, 6, 2



Question 14 de 19:

Réponse incorrecte

Les personnes qui se présentent dans un SNT de soins ambulatoires peuvent arriver par ambulance.

Vrai

→ Faux



Question 15 de 19:

Bonne réponse

Une personne sans SAG peut être orientée vers le module intervention psychosociale.

→ Vrai

Faux



Question 16 de 19:

Réponse incorrecte

Les fonctions du module accueil et prétriage sont de distribuer les antiviraux à partir d'une ordonnance collective ou d'une ordonnance individuelle.

Vrai

→ Faux



Question 17 de 19:

Réponse incorrecte

Dans quel module une personne autre qu'une infirmière peut-elle travailler?

- Module triage
- Module enseignement et antiviraux

 Module accueil et prétriage



Question 18 de 19:

Réponse incorrecte

Déterminez le module dont la fonction est :

- de diagnostiquer et de traiter la clientèle.
- de prescrire aux malades atteints de l'influenza et en fonction de leur état :
- des médicaments (antiviraux, antibiotiques),
- un suivi à domicile par téléphone ou sur place,
- des soins à domicile,
- une hospitalisation dans un SNT soins et admission ou un CH.

- Le module triage
- Le module inscription

 Le module évaluation médicale

- Le module activités diagnostiques et thérapeutiques



Question 19 de 19:

Réponse incorrecte

Lors du triage, vers quel module est dirigé le patient lorsque les critères ne permettent pas d'orienter le patient avec SAG vers un autre module, soit à cause de son état de santé (niveau de priorité au triage), soit parce que les critères pour l'orientation (ex. : antiviraux) ne sont pas respectés?

- Le module triage
- Le module inscription
-  Le module évaluation médicale
- Le module activités diagnostiques et thérapeutiques

RÉFÉRENCES

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Le modèle type, site non traditionnel de soins, juin 2007.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé, Direction des communications, 2006.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.
Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé : organisation des soins de première ligne, juin 2007.

CRÉDITS



Coordonnatrice

- Denise Trudel, coordonnatrice adjointe, Centre de coordination nationale des urgences, MSSS

Expertes de contenu et validation scientifique

- Julie Doyon-Proulx, coordonnatrice de la ressource SNT de soins, Direction générale de la coordination du financement, des équipements et des ressources informationnelles, MSSS
- Sylvie Lamothe, infirmière-conseil, Centre de coordination nationale des urgences, MSSS