

Centre hospitalier affilié universitaire régional de Trois-Rivières **Mieux soutenir la population lors d'une demande non urgente de transport ambulancier**

Trois-Rivières, le 28 novembre 2023 – Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ), la Coopérative des Ambulanciers de la Mauricie (CAM) et le Centre de communication santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CCSMCQ) annoncent le déploiement d'une nouvelle mesure visant à mieux soutenir la population qui fait appel aux services ambulanciers. Différentes initiatives ailleurs au Québec visent à mettre à contribution les paramédics dans la communauté. En MCQ, le projet de soutien ambulancier en milieu de vie permet de répondre à certaines demandes non urgentes de transport ambulancier par la visite d'un paramédic seul et sans ambulance qui assure un soutien temporaire dans le milieu de vie de la personne.

Le Centre hospitalier affilié universitaire régional (CHAUR) étant l'une des 5 urgences les plus achalandées au Québec, la gestion des quelques 60 ambulances qui s'y présentent chaque jour requiert de la coordination. « Grâce à une collaboration étroite avec la CAM et le CCSMCQ lors de périodes de pointe, nous serons en mesure de déployer rapidement cette mesure pour être plus agiles », souligne Karine Lampron, directrice des services ambulatoires et des soins critiques au CIUSSS MCQ. Rappelons que les personnes dans un état critique, qu'elles se présentent à l'urgence par elles-mêmes ou par ambulance, sont prises en charge rapidement à leur arrivée.

Un soutien directement dans le milieu de vie

Lors du déploiement de cette mesure, un paramédic pourra se rendre au domicile d'une personne ayant fait une demande de transport pour un problème de santé non urgent. Sur place, il procédera à une appréciation complète de l'état de santé de la personne. Il analysera la situation et les différentes options qui s'offrent à elle, par exemple un transport urgent si sa situation le requiert, la validation d'un moyen alternatif de consulter comme un rendez-vous en clinique médicale, ou encore un suivi durant l'attente d'un transport ambulancier non urgent.

Les usagers bénéficient ainsi d'un soutien rapide d'un professionnel tout en favorisant leur confort à domicile. Un suivi régulier sera mis en place avec la contribution du CCSMCQ. C'est également une opportunité d'aider la population à mieux comprendre les diverses options où consulter lors d'un problème de santé mineur. En tout temps, si la situation le requiert, une ambulance se rendra sur place immédiatement. « Nous avons le même objectif, celui de s'assurer que les gens reçoivent les soins dont ils ont besoin. Cette mesure est un outil de plus dans notre

collaboration au quotidien pour venir en aide à la population et soutenir le CIUSSS MCQ », mentionne Michel Garceau, directeur général de la CAM.

Un fonctionnement méconnu du transport ambulancier et de l'urgence

Environ 20 % des demandes de transport par ambulance concernent des problèmes non urgents. Il est important de rappeler que l'ambulance ne permet pas de passer plus rapidement à l'urgence. En effet, même si la personne arrive en ambulance, elle sera évaluée au triage selon son niveau de priorité. Cet aspect est important pour s'assurer qu'en tout temps, des ressources sont disponibles pour accueillir des personnes qui nécessitent des soins immédiats. De même, les paramédics qui amènent un usager dont le cas n'est pas urgent ne peuvent répondre à d'autres appels pendant l'attente.

L'urgence est un lieu pour les problèmes de santé qui sont urgents. Pourtant, environ 60 % des gens y consultent pour un problème de santé mineur qui aurait pu être traité ailleurs (811, pharmacien, clinique médicale, CLSC, etc.). En cas de problème de santé non urgent, nous invitons la population à explorer d'autres options de consultation avant l'urgence et de recourir à une ambulance seulement en cas de nécessité. L'outil *Où consulter* peut aider la population à mieux repérer les options de consultations. Il est disponible au ciusssmcq.ca/ouconsulter.

Des projets innovants face aux demandes grandissantes de soins et services

La croissance des demandes d'interventions préhospitalières au Québec dans les prochaines années nous incite à innover. Le soutien ambulancier en milieu de vie s'inscrit dans une série d'actions à venir afin de mieux répondre aux besoins grandissants de soins et services de la population. La paramédecine de régulation offrira un service complémentaire à l'offre de service préhospitalière actuelle en permettant une prise en charge plus spécifique des demandes populationnelles. Suite à l'appel au 911 et à l'appréciation de la situation de l'utilisateur, les personnes ayant un problème de santé non urgent pourront être évaluées par une infirmière qui déterminera la bonne orientation en fonction de leurs besoins. En déploiement au Québec, la paramédecine de régulation sera instaurée en Mauricie et au Centre-du-Québec en deux phases à compter de janvier 2024.

— 30 —

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec a la responsabilité d'assurer une intégration des soins et services offerts à la population de son réseau territorial. Il veille à l'organisation des services et à leur complémentarité dans le cadre de ses différentes missions (CH, CLSC, CHSLD, Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, Centres de réadaptation, Santé publique), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales.

Les communiqués sont disponibles sur notre site Web : www.ciusssmcq.ca

Pour information :

Service des communications

CIUSSS MCQ

1 888 862-4382

medias.ciusssmcq@ssss.gouv.qc.ca