Filiarisation des patients en situation de grande Vulnérabilité ou Handicap à l'accès aux Urgences

Issue de la demande des Etablissements et services Médico-sociaux (ESMS), de la direction du chu, des responsables de l'équipe soignante des urgences. Pour une prise en charge privilégiée et adaptée de façon individuelle à l'état du patient.

Une évaluation de la Prise en charge filialisée des patients fragiles devra être réalisée durant 6 mois. Elle débutera le 1er avril jusqu'au 30 septembre.

Référents du projet : Pr Mustapha SEBBANE – Dr Fabienne LASSALLE – Dr Clémence FAUS

Réception des Documents par mail : vulnerabilite-handicap@chu-montpellier.fr

Document associé : Fiche Vulnérabilité Handicap (FVH)

Objectifs :

- Améliorer le temps d'attente d'une patientèle très fragilisée et vulnérable
- Améliorer leur prise en charge en utilisant des procédures et outils dédiés, (DLU et BALF) adaptés à leur handicap.

Population cible

- Exclusivement patients issus d'ESMS et accompagnés par des éducateurs. Ces derniers ayant une connaissance approfondie du patient, sont l'interface privilégiés pour un patient non communiquant ou avec d'autres barrières psychologiques.
- Estimation de 1 à 2 patients par mois

Procédure pour l'admission sur le SAU Lapeyronie uniquement

- Identification du patient dès l'appel au C15 : « ***j'appelle pour un patient de la filière vulnérabilité-handicap*** »
- L'arm dirige l'appel dans la salle d'attente du médecin régulateur hospitalier uniquement
- Régulation de l'appel :
  - Consultation médicale : fin de la procédure
  - Décision d'hospitalisation sur le CHU :
    - Le médecin régulateur vérifie que la FVH est adressé aux Urgences : par fax (04-67-33-54-12) ou par mail (vulnerabilite-handicap@chu-montpellier.fr). ***Même si l'envoi est par fax, la réception s'effectue sur la boite mail***. Cette FVH permet de connaitre, le motif, la situation de handicap avec au besoin les situations anxiogènes ou délétères pour le patient. Uniquement les médecins des Urgences auront accès à cette boite mail.
    - Le médecin régulateur prévient de l'arrivée du patient avec son accompagnant et l'informe de la mise à disposition du dossier sur la boite mail
- Anticipation de l'arrivée du patient :
  - Préparation d'un box en FC ou FMC en fonction du motif d'admission (ou de la possibilité du moment), l'accompagnant doit toujours rester auprès du patient,
- Durée de séjour aux urgences :
  - Délai du 1er contact médical
  - Délai d'admission en box d'examen,
  - Délai réalisation du bilan biologique, si nécessaire,
  - Délai de l'imagerie
  - Délai de l'avis spécialisé, si nécessaire,
  - Délai d'attente de l'ambulance pour le retour ou le transfert en service
  - Durée totale du séjour aux urgences
- Si décision de retour sur l'ESMS, joindre le compte rendu d'hospitalisation et le DLU complété avec les éléments de passage aux urgences
- Si décision d'hospitalisation (procédure à mettre en place avec service d'aval)
- Si situation plus complexe ou attente d'avis spécialisé ou d'ambulance de retour, recommandation d'installer le patient à l'UHCDA pour limiter les inconvénients d'une durée prolongée sur un brancard.

Filiarisation des patients
Vulnérabilité ou Handicap

« J'appelle pour un patient de la filière VULNERABILITE-HANDICAP ! »

Etablissement et Service Médico-Sociaux (ESMS)

APPELLE LE CENTRE 15 EN SIGNALANT

« FILIERE VULNERABILITE-HANDICAP »

L'ESMS transmet la Fiche Vulnérabilité- Handicap (FVH) aux Urgences :
Fax : 04-67-33-54- 12
Ou mail : vulnerabilite-handicap@chu-montpellier.fr

L'ARM transmet l'appel au Médecin Régulateur Hospitalier

Le dossier du **patient** (médical et administratif) et examens du patient sont donnés aux ambulanciers

ANTICIPATION DE L'ARRIVEE DU PATIENT au SAU
BOX pré réservé en FC ou FMC (décision après consultation de la FVH recueillie sur la boite mail (BALF) : vulnerabilite-handicap@chu-montpellier.fr

Le patient est avec un accompagnant qui doit rester auprès de lui

Arrivée du Patient au SAU (Sectorisation Anticipée)
- installation au BOX réservé
- examen Biologiques
- examens radiologiques

Retour en ESMS ?

NON

OUI

HOSPITALISATION DANS UN SERVICE
(Transmettre la FVH au service receveur)

Transmettre **la FVH** complétée avec les éléments du passage au SAU

RETOUR ESMS

Etablissements et services médico-sociaux