



GUIDE

d'optimisation des services d'urgences en établissements vétérinaires

Table des matières

Mot d'introduction	3
Contexte et position de l'AMVQ	5
1. Définition de l'urgence vétérinaire	6
2. Stratégies suggérées pour renforcer son sentiment de compétences et contribuer à l'accès aux soins vétérinaires d'urgence	8
3. Reconnaître une urgence vétérinaire pour vous et votre équipe	11
4. Conseils pour une évaluation rapide au téléphone ou à l'accueil	12
5. Guide pour orienter un client vers le service d'urgence approprié	14
6. Fiche conseil pour le client en cas d'urgence	16
7. Trousse de premiers soins pour votre animal	18
8. La capacité de prendre en charge (<i>Capacity of care</i>)	20
9. Principes fondamentaux de la communauté vétérinaire	23
10. Des ressources pour bien travailler sans s'épuiser	25

Mot d'introduction

Chères collègues, chers collègues,

Le récent rappel de l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec (OMVQ) concernant nos obligations déontologiques en matière de soins d'urgence a suscité de nombreuses réflexions au sein de la profession. Nous sommes pleinement conscients des efforts considérables déjà déployés chaque jour par les équipes vétérinaires pour répondre aux besoins des animaux et de leurs propriétaires dans un contexte de ressources souvent limitées.

Cela dit, **l'accès aux services d'urgence demeure un enjeu important pour notre profession et pour la population que nous servons. Relever ce défi nécessite une mobilisation collective, fondée sur la collaboration, le partage des bonnes pratiques et la recherche de solutions réalistes adaptées aux différentes réalités du terrain.**

C'est dans cet esprit que l'AMVQ souhaite vous accompagner en mettant à votre disposition ce guide pratique. Son objectif est de vous offrir des pistes de réflexion et des outils concrets pour soutenir la prise en charge des urgences, améliorer l'accès aux soins et favoriser une organisation du travail qui respecte à la fois les besoins des patients, des clients et des équipes.

Vous y trouverez notamment :

Des outils pour les médecins vétérinaires

- Des définitions claires permettant d'identifier ce qui constitue une urgence vétérinaire;
- Des pistes d'action pour renforcer le sentiment de compétence dans la prise en charge des urgences tout en contribuant à améliorer l'accès aux soins.

Des outils pour les équipes

- Un rappel des signes permettant de reconnaître une urgence vétérinaire;
- Des conseils pour effectuer une évaluation rapide et structurée par téléphone ou à l'accueil;
- Un guide pour orienter les clients vers le service d'urgence le plus approprié.

Des outils destinés aux clients

- Une fiche d'information expliquant les démarches à suivre en cas d'urgence;
- Une fiche proposant le contenu essentiel d'une trousse de premiers soins pour les animaux.

Des ressources pour favoriser le bien-être des équipes

- Des outils pour évaluer sa capacité de prise en charge (*Capacity for Care*);
- Des repères quant aux conditions favorisant un milieu de travail sain;
- Des ressources d'aide et de soutien, notamment pour reconnaître les signes d'épuisement professionnel et obtenir de l'accompagnement lorsque nécessaire.

Au cours des prochains mois, l'AMVQ entend également poursuivre ses efforts en développant des initiatives concrètes visant notamment à :

- Bonifier l'offre de formation continue en médecine d'urgence et en stabilisation des patients en pratique générale;
- Favoriser la coordination des services d'urgence entre établissements;
- Évaluer la faisabilité d'une ligne d'information en santé animale;
- Créer des espaces d'échanges pour partager les pratiques porteuses observées dans différentes cliniques;
- Organiser des rencontres régionales afin d'explorer des solutions concertées pour la couverture des urgences de soir et de fin de semaine, en tenant compte des capacités de chacun.



Nous vous invitons à nous faire part de vos idées, de vos préoccupations et des initiatives qui fonctionnent bien dans votre milieu. Vous n'êtes pas seuls devant cet enjeu, et c'est ensemble que nous pourrions faire progresser l'accès aux soins d'urgence vétérinaires au Québec. Ainsi, n'hésitez pas à nous contacter au Services aux membres à administration@amvq.qc.ca.

Rappelons-nous qu'aucun professionnel ne peut accomplir l'impossible. L'objectif n'est pas la perfection, mais l'amélioration continue, dans le respect de nos capacités et de notre bien-être.

Merci pour votre engagement quotidien auprès des animaux, de leurs propriétaires et de notre profession.

Contexte et position de l'AMVQ

Les récentes discussions entourant l'accès aux soins vétérinaires d'urgence ont mis en lumière un enjeu complexe qui interpelle l'ensemble de la profession. L'AMVQ reconnaît pleinement l'importance de favoriser l'accès aux soins lorsque la santé ou la vie d'un animal est en jeu, tout en tenant compte de la diversité des réalités vécues par les médecins vétérinaires et les établissements.

Nous reconnaissons que tous les médecins vétérinaires et tous les établissements ne sont pas en mesure d'offrir des services d'urgence complets. Cette réalité peut découler de plusieurs facteurs légitimes, notamment la disponibilité des ressources humaines et matérielles, le type de pratique exercée, les champs d'expertise développés, les enjeux de santé et de sécurité, ainsi que les impératifs de conciliation travail-vie personnelle.

Nous estimons également que la contribution à l'accès aux soins d'urgence ne se limite pas à la prise en charge directe de patients en situation critique. De nombreuses cliniques contribuent de façon significative en optimisant l'accès aux rendez-vous réguliers, en augmentant leur disponibilité durant les heures d'ouverture, en assurant la prise en

charge rapide des cas semi-urgents ou encore en collaborant efficacement avec les services d'urgence et les centres de référence.

La médecine vétérinaire est une profession diversifiée dans laquelle les praticiens développent, au fil de leur carrière, des champs d'intérêt et d'expertise particuliers. Le maintien de soins de qualité passe également par la reconnaissance de ces expertises et par le respect des limites professionnelles de chacun. Les solutions visant à améliorer l'accès aux soins d'urgence doivent donc tenir compte de cette diversité des pratiques et des compétences.

Par ailleurs, l'AMVQ demeure préoccupée par les enjeux de pénurie de main-d'œuvre, de surcharge de travail et d'épuisement professionnel qui touchent déjà de nombreux milieux de pratique. Toute démarche visant à améliorer l'accès aux services d'urgence doit s'inscrire dans une perspective durable, sécuritaire et réaliste pour les équipes vétérinaires. Les solutions mises en place ne doivent pas compromettre la qualité des soins, la santé psychologique des professionnels ni la pérennité des services offerts à la population.

Dans ce contexte, **l'AMVQ considère qu'une première étape essentielle consiste à favoriser une compréhension commune de ce qu'est une urgence vétérinaire et des différentes façons dont les médecins vétérinaires peuvent contribuer à l'accès aux soins.** C'est dans cet esprit que ce guide a été élaboré. Il vise à fournir des repères pratiques, des outils concrets et des pistes de réflexion permettant aux cliniques et aux équipes vétérinaires de participer, selon leurs capacités et leur réalité, à l'amélioration de l'accès aux soins d'urgences.

La médecine vétérinaire est une profession diversifiée dans laquelle les praticiens développent, au fil de leur carrière, des champs d'intérêt et d'expertise particuliers.

1

Définition de l'urgence vétérinaire

Avant d'aborder les différentes façons de contribuer à l'accès aux soins d'urgence, il est important de partager une compréhension commune de ce qu'est une urgence vétérinaire.

L'AMVQ propose la définition suivante :

Une urgence vétérinaire est une situation de santé physique aiguë et imprévue — blessure, maladie aiguë ou détérioration soudaine d'une condition chronique — qui nécessite une intervention vétérinaire dans un délai compatible avec la préservation de la vie, du bien-être ou du pronostic de l'animal.

Une situation peut également constituer une urgence en médecine comportementale lorsqu'un animal représente un risque imminent pour la sécurité des humains ou d'autres animaux, ou lorsqu'il présente un risque imminent d'euthanasie en raison d'un problème de comportement.

Il est également important de reconnaître que toutes les urgences ne requièrent pas le même niveau d'intervention ni les mêmes ressources. Selon son domaine de pratique, ses compétences, ses équipements et ses capacités organisationnelles, un établissement peut contribuer de différentes façons à la prise en charge des urgences : évaluation initiale, stabilisation, traitement complet, référence vers un centre d'urgence ou encore prise en charge visant à soulager la souffrance de l'animal.

Afin de faciliter la priorisation des cas, nous proposons les niveaux d'urgence suivants.

Niveau 1 – Réanimation (animal critique)

Description

La vie du patient est en danger immédiat.

Exemples

- Arrêt cardiorespiratoire;
- Traumatisme majeur;
- Inconscience;
- Hémorragie sévère;
- État de choc avancé.

Intervention

Prise en charge immédiate et mise en œuvre des mesures de réanimation appropriées.

Niveau 2 – Très urgent (animal instable)

Description

L'état du patient représente une menace potentielle pour sa vie ou pour la fonction d'un organe ou d'un membre.

Exemples

- Dilatation-torsion gastrique;
- Thromboembolie aortique;
- Détresse respiratoire importante;
- Convulsions prolongées;
- Traumatisme sévère avec instabilité.

Intervention

Évaluation et intervention dans les plus brefs délais. Ces patients devraient généralement être priorisés par rapport aux consultations régulières et aux cas moins urgents.

Niveau 3 – Urgent (animal stable, mais à risque de détérioration)

Description

Le patient est actuellement stable, mais sa condition peut se détériorer rapidement sans intervention.

Exemples

- Douleur abdominale importante;
- Douleur vertébrale accompagnée de faiblesse des membres pelviens;
- Dysurie ou difficulté à uriner;
- Fracture ouverte;
- Plaie profonde récente.

Intervention

Prise en charge le jour même lorsque possible, idéalement dans des plages horaires réservées aux urgences.

Niveau 4 – Moins urgent (animal stable)

Description

Le patient présente un problème aigu ou une aggravation d'une condition chronique, mais le risque de détérioration rapide demeure faible.

Exemples

- Otite avec inconfort important;
- Douleur vertébrale légère à modérée sans déficit neurologique;
- Abscesses des sacs anaux;
- Vomissements ou diarrhée légers chez un animal autrement stable;
- Boiterie sans atteinte majeure de l'état général.

Intervention

Prise en charge dans un délai raisonnable, idéalement dans les 24 à 48 heures. En règle générale, ces situations ne nécessitent pas une référence vers un centre d'urgence spécialisé.

Important

Ces niveaux de priorité constituent des repères généraux visant à soutenir le jugement clinique et l'organisation des services. Ils ne remplacent ni l'évaluation professionnelle du médecin vétérinaire ni la prise en compte du contexte particulier de chaque patient, de chaque équipe et de chaque établissement.



2 Stratégies suggérées pour renforcer son sentiment de compétences et contribuer à l'accès aux soins vétérinaires d'urgence

L'amélioration de l'accès aux soins vétérinaires d'urgence repose sur une contribution collective de l'ensemble de la profession. Cette contribution peut prendre différentes formes selon le niveau d'expérience, le type de pratique, les champs d'intérêt développés au fil de la carrière ainsi que les ressources disponibles dans chaque milieu.

Les pistes présentées ci-dessous visent avant tout à reconnaître les nombreuses façons dont les médecins vétérinaires participent déjà à l'accès aux soins et à proposer des avenues pour développer graduellement leurs compétences et leur confiance dans la gestion des situations urgentes. **Ces suggestions sont générales et doivent être adaptées à la réalité de chaque professionnel et de chaque établissement.**

MÉDECIN VÉTÉRINAIRE NOUVELLEMENT DIPLÔMÉ (1 à 3 années de pratique)

Les premières années de pratique constituent une période essentielle pour consolider ses acquis cliniques, développer son jugement professionnel et accroître sa confiance dans la prise en charge des problèmes de santé. Lorsque le contexte le permet, il est bénéfique pour le médecin vétérinaire nouvellement diplômé de s'exposer progressivement à une variété de situations médicales, y compris des cas urgents.

Pistes d'action suggérées

- S'entourer d'un mentor expérimenté en médecine des petits animaux avec qui il est possible de discuter de cas cliniques au besoin. Un accompagnement, en personne ou à distance, est fortement recommandé au cours de la première année de pratique. L'AMVQ peut vous accompagner dans la recherche d'un mentor.
- Prévoir des plages de consultation plus longues pour les cas médicaux (par exemple de 40 à 60 minutes), afin de permettre une évaluation rigoureuse et de réduire le stress associé à la prise de décision.
- Rechercher des occasions de s'exposer régulièrement à des situations plus urgentes, notamment en participant à des quarts de soir ou de fin de semaine, ou en exerçant ponctuellement dans un milieu où la proportion de consultations médicales et urgentes est plus élevée.

Objectif suggéré après 2 à 3 années de pratique

Dans la mesure du possible, le médecin vétérinaire devrait avoir été exposé, par une prise en charge directe ou une stabilisation en vue d'un transfert, aux situations suivantes :

- Détresse respiratoire
- Diarrhée et vomissements sévères
- Polytraumatisme
- Paralysie ou parésie aiguë
- Crise d'épilepsie
- Dystocie
- Obstruction urinaire
- Blessures causées par des piquants de porc-épic
- Lacérations importantes
- Coup de chaleur
- Fractures
- Intoxications
- Hémoabdomen
- Dilatation-torsion gastrique
- Thromboembolie aortique chez le chat
- Insuffisance rénale aiguë
- Diabète décompensé

MÉDECIN VÉTÉRAIRE GÉNÉRALISTE

Le médecin vétérinaire généraliste joue un rôle central dans l'accès aux soins d'urgence. Avec l'expérience, il peut contribuer non seulement par la prise en charge de cas plus complexes, mais également par l'accompagnement des collègues moins expérimentés.

Pistes d'action suggérées

- RRéserver, lorsque possible, une à deux plages de consultation permettant l'intégration de rendez-vous urgents à un niveau supérieur à ceux habituellement rencontrés dans la pratique.
Par exemple, un médecin vétérinaire dont la pratique est principalement axée sur les soins préventifs pourrait prévoir des plages destinées aux urgences de niveaux 3 et 4.
- Participer régulièrement à des activités de formation continue portant sur la stabilisation et la prise en charge des urgences de niveaux 1 à 3. À titre indicatif, un minimum de quatre heures de formation par période de deux ans pourrait constituer un objectif raisonnable.
- Répondre aux demandes de conseils des propriétaires et assurer une orientation adéquate vers les ressources les plus appropriées.

MÉDECIN VÉTÉRAIRE DONT LA PRATIQUE EST AXÉE SUR UN DOMAINE PARTICULIER

(comportement, euthanasie à domicile, médecine complémentaire, etc.)

Ce professionnel contribue lui aussi à l'accès aux soins, bien que sa participation aux services d'urgence diffère de celle d'une pratique générale.

Pistes d'action suggérées

- Prévoir quelques plages hebdomadaires permettant l'intégration de consultations urgentes ou non planifiées en lien avec leur champ de pratique.
- Répondre aux questions des propriétaires lorsque possible et les orienter vers les ressources appropriées.

- Maintenir des relations de collaboration avec différentes cliniques afin de pouvoir recommander des ressources fiables et adaptées aux besoins des clients.

MÉDECIN VÉTÉRAIRE SPÉCIALISTE

La contribution des spécialistes à l'accès aux soins d'urgence est différente, mais tout aussi essentielle. Leur expertise permet d'améliorer la qualité des soins offerts dans des situations souvent complexes.

Pistes d'action suggérées

- Offrir des formations continues portant sur les urgences associées à leur spécialité.
- Maintenir un éventail de services permettant de soutenir efficacement les cas référés.
- Continuer d'offrir du soutien-conseil aux vétérinaires généralistes lorsque la situation le permet.
- Prévoir des plages de rendez-vous destinées aux cas urgents référés par des cliniques externes, idéalement sans passage obligatoire par un service d'urgence lorsque cela est cliniquement approprié.

MÉDECIN VÉTÉRAIRE EMPLOYEUR

Le médecin vétérinaire propriétaire ou gestionnaire d'établissement joue un rôle déterminant dans la capacité de son équipe à répondre aux besoins des patients nécessitant des soins urgents. En plus de ses propres obligations professionnelles, il a la responsabilité de mettre en place un environnement permettant à son équipe d'exercer de façon sécuritaire, efficace et durable.

Pistes d'action suggérées

- Offrir de la formation continue aux membres du personnel de soutien et aux techniciennes et techniciens en santé animale afin de favoriser un triage juste, uniforme et efficace.
- Prévoir des plages permettant la prise en charge de cas urgents à l'horaire de la clinique.

- Assurer un soutien clinique aux médecins vétérinaires moins expérimentés, notamment par la disponibilité de mentors ou de personnes-ressources lors des périodes de garde ou de prise en charge de cas complexes.
- Favoriser la prise en charge des urgences en donnant l'exemple, tout en respectant le jugement professionnel et les limites de chacun.
- Évaluer périodiquement la capacité de prise en charge (« Capacity for Care ») de l'établissement avec l'ensemble de l'équipe.
- Développer des ententes ou des partenariats avec des centres d'urgence ou des centres de référence afin d'assurer des mécanismes clairs de transfert et de continuité des soins.
- Mettre en place un système permettant d'orienter efficacement la clientèle en dehors des heures d'ouverture, que ce soit par une ligne téléphonique, un service technique ou toute autre ressource adaptée à la réalité de l'établissement.



3 RECONNAÎTRE UNE URGENCE VÉTÉRINAIRE POUR VOUS ET VOTRE ÉQUIPE

De nombreuses situations peuvent nécessiter une intervention vétérinaire dans les plus brefs délais. Il est important de reconnaître qu'il peut être difficile de déterminer avec précision le niveau d'urgence d'un cas à partir d'un simple appel téléphonique. L'évaluation à distance comporte toujours certaines limites et doit être interprétée avec prudence.

Les signes suivants devraient généralement être considérés comme des indicateurs d'une situation potentiellement urgente :

- Difficulté respiratoire ou respiration anormale;
- Abattement marqué ou faiblesse importante;
- Coup de chaleur suspecté ou confirmé;
- Traumatisme important (accident, chute, morsure grave, etc.);
- Convulsions ou perte de conscience;
- Saignements abondants ou difficiles à contrôler;
- Ingestion suspectée ou confirmée de substances toxiques (médicaments, produits ménagers, plantes toxiques, etc.);
- Distension abdominale soudaine ou suspicion de dilatation-torsion gastrique;
- Incapacité à uriner, particulièrement chez le chat mâle;
- Vomissements ou diarrhée sévères accompagnés de léthargie;
- Douleur aiguë importante ou animal inconsolable.

Les propriétaires connaissent habituellement très bien leur animal et sont souvent en mesure de détecter des changements subtils



Astuce

En cas de doute, il est généralement préférable de considérer la situation comme potentiellement urgente jusqu'à preuve du contraire.

de comportement ou d'état général. Une inquiétude importante exprimée par le client devrait donc être prise en considération dans l'évaluation du niveau de priorité.

Lorsqu'il est impossible de déterminer adéquatement la gravité de la situation à distance, il est souvent préférable de recommander une évaluation rapide de l'animal afin qu'un triage approprié puisse être effectué sur place.

À l'inverse, lorsqu'il est clair que l'établissement ne dispose pas des ressources nécessaires pour répondre aux besoins immédiats du patient, par exemple en raison d'un manque d'équipement (ex. pas de cage à oxygène pour un cas de détresse respiratoire en sachant que le client n'envisage pas l'euthanasie), d'expertise (pas de spécialiste) ou de disponibilité (manque de ressources humaines), il est préférable d'orienter directement le client vers un établissement en mesure d'offrir les soins requis sans délai.

L'objectif demeure toujours le même : orienter rapidement l'animal vers le milieu le plus apte à répondre à ses besoins tout en assurant une communication claire et rassurante avec le client.

Adopter une communication efficace et rassurante

4

CONSEILS POUR UNE ÉVALUATION RAPIDE AU TÉLÉPHONE OU À L'ACCUEIL

L'évaluation d'un animal à distance comporte toujours certaines limites. L'objectif de l'échange n'est pas d'établir un diagnostic, mais plutôt d'évaluer le niveau d'urgence, d'orienter adéquatement le client et de s'assurer que l'animal reçoive les soins appropriés dans les meilleurs délais.

Les bonnes pratiques de communication sont essentielles lors de tout appel concernant une situation urgente.

À privilégier

- Faire preuve d'empathie, de bienveillance et d'écoute active;
- Prendre au sérieux les inquiétudes du client;
- Prioriser en tout temps la sécurité et le bien-être de l'animal;
- Communiquer de façon claire, calme et directe;
- Utiliser un langage simple et éviter le jargon médical;
- Expliquer les prochaines étapes de la prise en charge;
- Exposer clairement les capacités et les limites de votre établissement.

Comment communiquer l'urgence sans créer de panique

Exemples de formulations :

« Les symptômes que vous observez nécessitent une évaluation dans les plus brefs délais. Je vous conseille de vous présenter dès maintenant à notre clinique ou au centre vétérinaire d'urgence le plus proche. »

« Les signes que vous décrivez peuvent être sérieux. Pour le bien-être de votre animal, je vous recommande de vous rendre immédiatement dans un centre vétérinaire d'urgence. »

Expliquer les limites de votre établissement

Lorsqu'un transfert pourrait être nécessaire, il est préférable d'être transparent dès le départ :

« Nous pourrions évaluer votre animal et lui offrir les soins initiaux nécessaires. Cependant, s'il a besoin d'une hospitalisation prolongée ou d'équipements spécialisés, un transfert vers un autre établissement pourrait être nécessaire. »

Poser des questions ciblées

Les questions doivent permettre d'évaluer rapidement la gravité de la situation sans retarder la prise en charge.

Informations de base

- De quel animal s'agit-il (espèce, race, âge, sexe)?
- Quel est le problème ou quels sont les symptômes observés?
- Depuis quand les symptômes sont-ils présents?
- L'état semble-t-il stable, s'améliorer ou se détériorer?

Évaluation rapide de l'urgence

- L'animal est-il conscient et réactif?
- Respire-t-il normalement?
- Semble-t-il en détresse ou souffrir de façon importante?
- Présente-t-il des vocalisations inhabituelles?
- Peut-il se déplacer normalement?

Circonstances particulières

- Y a-t-il eu un traumatisme (accident, chute, morsure, etc.)?
- Y a-t-il eu ingestion d'un médicament, d'une substance toxique ou d'un corps étranger?
- L'animal souffre-t-il d'une maladie connue ou reçoit-il des traitements particuliers?

Transmettre les informations essentielles au client

Si une consultation urgente est recommandée, assurez-vous que le client connaît :

- Le nom et l'adresse de l'établissement où il doit se présenter;
- Les heures d'ouverture et, au besoin, le numéro de téléphone;
- Les consignes de transport appropriées;
- Les mesures de sécurité à appliquer pendant le trajet.

Conseils simples et sécuritaires, selon la situation :

- Garder l'animal calme et limiter ses déplacements;
- Le maintenir au chaud ou au frais selon les circonstances;
- Éviter d'administrer de la nourriture ou des médicaments sans recommandation vétérinaire;
- Appliquer une pression douce et continue sur une plaie qui saigne;
- Transporter l'animal dans une cage ou sur une surface stable lorsque possible.

Documenter systématiquement les échanges

Lorsqu'un appel concerne une situation potentiellement urgente, il est recommandé de consigner :

- La date et l'heure de l'appel ou de la visite;
- Les signes cliniques rapportés;
- Les informations obtenues lors du triage;
- Les conseils fournis;
- L'établissement recommandé, le cas échéant;
- Toute information pertinente concernant la suite des démarches.

Cette documentation facilite le suivi des dossiers et contribue à démontrer les démarches entreprises pour orienter adéquatement le client.

Lorsque la clinique est fermée

Assurez-vous que votre message téléphonique, votre site Web et toute autre plateforme de communication destinée à la clientèle indiquent clairement :

- Les démarches à suivre en cas d'urgence;
 - Les coordonnées des établissements de référence;
 - Les heures d'ouverture applicables;
- Toute autre information nécessaire pour permettre aux clients d'obtenir rapidement les soins appropriés pour leur animal.

Principe directeur : lorsque la gravité d'une situation demeure incertaine, il est généralement préférable de favoriser une évaluation vétérinaire rapide plutôt que de risquer de retarder la prise en charge d'un animal nécessitant des soins urgents.



5

GUIDE POUR ORIENTER UN CLIENT VERS LE SERVICE D'URGENCE APPROPRIÉ

Maintenir des ressources à jour

Chaque établissement devrait avoir facilement accès aux informations suivantes :

- Une liste à jour des centres d'urgence vétérinaire (24/7) accessibles à sa clientèle;
- Les coordonnées complètes de chaque établissement (adresse, téléphone, site Web au besoin);
- Les heures d'ouverture;
- Les temps de déplacement approximatifs à partir de la clinique.

HÔPITAL/CENTRE	TÉLÉPHONE
CENTREDMVET Blainville 20, boul. des Châteaux, bureau 110, Blainville, Québec J7B 1Z8	1 833 764-6838, poste 2
CENTRE VÉTÉRINAIRE LAVAL 4530, aut. 440, Laval, Québec H7T 2P7	1 877 651-2152
CENTREDMVET Montréal 2300, 54 ^e avenue, Lachine, Québec H8T 3R2	1 833 764-6838, poste 1
CENTRE VÉTÉRINAIRE MONTREAL 1901, boul. de Maisonneuve Est, Montréal, Québec H2K 4A6	1 877 671-2746
CENTRE VÉTÉRINAIRE RIVE-SUD 7415, boul. Taschereau, Brossard, Québec J4Y 1A2	1 866 524-4877
CENTREDMVET Saint-Hubert 1655, boul des Promenades, Saint-Hubert, Québec J3Y 5K2	1 833 764-6838, poste 3
CHUV 1525, rue des Vétérinaires, Saint-Hyacinthe, Québec J2S 8H5	450 778-8111
CENTRE DAUBIGNY 3405, boul. Wilfrid-Hamel, Québec, Québec G1P 2J3	418 872-5355
CENTREDMVET Québec 1301, av. Jules-Verne, L'Ancienne-Lorette, Québec G2E 6L6	1 833 764-6838, poste 4
OTTAWA ANIMAL EMERGENCY AND SPECIALITY HOSPITAL 1155, rue Lola, bureau 201, Ottawa, Ontario K1K 4C1	613 745-0123
ALTA VISTA ANIMAL HOSPITAL 2616, rue Bank, Ottawa, Ontario K1T 1M9	613 731-6851

Transmettre l'information clinique pertinente

Lorsqu'un animal présente un risque de détérioration ou pourrait nécessiter une consultation d'urgence dans les heures ou les jours suivants, il est recommandé de transmettre au client et au centre receveur les informations disponibles, même si le dossier n'est pas entièrement complété.

Une note préliminaire peut suffire dans un premier temps et être complétée ultérieurement.

Exemple de mention : « *Note préliminaire – le dossier complet suivra dès que possible.* »

Cette pratique est particulièrement utile lorsque l'animal risque de devoir consulter en dehors des heures d'ouverture de la clinique.

Exemple de cas : Une chienne de grande race ayant récemment subi une ovariohystérectomie (OVH) pourrait nécessiter des soins urgents si des complications surviennent après les heures d'ouverture.

Dans ce type de situation, il peut être utile de fournir au client :

- Les médicaments administrés;
- Les complications anesthésiques ou chirurgicales survenues, le cas échéant;
- Les informations pertinentes sur l'évolution postopératoire;
- Une copie du dossier ou un résumé clinique transmis rapidement par courriel.

Ces renseignements permettent au médecin vétérinaire receveur d'intervenir plus efficacement et d'éviter la répétition inutile de certaines démarches.

LORSQU'UN TRANSFERT VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT EST PRÉVU

Communiquer directement avec l'établissement receveur

Lorsque la situation le permet, il est recommandé de communiquer directement avec le médecin vétérinaire ou l'équipe qui recevra le patient.

Cette discussion permet notamment :

- De transmettre les informations cliniques essentielles;
- D'informer l'équipe de l'arrivée du patient;
- De confirmer que les ressources nécessaires sont disponibles;
- De déterminer quelles interventions devraient être réalisées avant le transfert et lesquelles peuvent attendre l'arrivée dans l'établissement receveur.

Fournir les documents pertinents

Idéalement, le client devrait quitter avec :

- Une copie papier ou électronique des informations médicales pertinentes;
- Les résultats d'analyses ou d'imagerie disponibles;
- La liste des traitements administrés;
- Toute autre information pouvant faciliter la continuité des soins.

Préparer le patient pour le transport

Selon la situation clinique, certaines mesures peuvent faciliter un transfert sécuritaire :

- Protéger les cathéters intraveineux au moyen d'un bandage approprié;
- Utiliser un collier élisabéthain lorsque cela est indiqué;
- Débrancher les tubulures et solutés si leur maintien n'est pas nécessaire ou sécuritaire pendant le transport;
- Remettre au client le matériel pouvant demeurer utile au patient, lorsque cela est approprié (par exemple certains fluides ou fournitures déjà préparées).

Évaluer les modalités de transport

Pour les patients instables ou nécessitant une surveillance particulière, il peut être pertinent d'évaluer si un mode de transport spécialisé ou une assistance supplémentaire est nécessaire.

Bonnes pratiques de référence

- Orienter le client vers l'établissement le mieux équipé pour répondre aux besoins du patient.
- Transmettre l'information disponible, même lorsqu'elle est incomplète.
- Favoriser les échanges directs entre médecins vétérinaires lorsque cela est possible.
- Préparer adéquatement le patient pour son déplacement.
- Documenter la référence et les informations transmises au dossier médical.

MESSAGE CLÉ

Une référence efficace ne consiste pas seulement à diriger un client ailleurs. Elle vise à assurer une transition sécuritaire, coordonnée et bien documentée afin que le patient puisse recevoir les soins appropriés dans les meilleurs délais.

6

FICHE CONSEIL POUR LE CLIENT
EN CAS D'URGENCE

Voici l'exemple d'une fiche à remettre à chaque client en consultation régulière, quant à la marche à suivre avec un animal en cas d'urgence.

FICHE CONSEIL

En cas d'urgence : soyez prêt pour aider votre animal

Cette fiche est conçue pour être conservée à la maison et apportée lors d'une consultation d'urgence. Conservez cette fiche dans un endroit facile d'accès et assurez-vous que tous les membres de la famille savent où la trouver, au besoin.

Une urgence survient souvent de façon imprévue. Préparer un plan d'urgence à l'avance avec votre médecin vétérinaire permet de réagir rapidement lorsque chaque minute compte.

Si votre clinique vétérinaire n'offre pas de services d'urgence en tout temps, assurez-vous de connaître à l'avance l'établissement où vous devrez vous présenter en dehors des heures d'ouverture.

Plan d'urgence pour (nom de l'animal) : _____

Votre clinique vétérinaire

Nom de la clinique : _____ Adresse : _____

Nom du vétérinaire traitant : _____

Téléphone : _____ Heures d'ouverture : _____

Courriel : _____

En cas d'urgence

☒ Si notre clinique est ouverte : appelez-nous immédiatement.

☒ Si notre clinique est fermée : contactez sans délai la clinique vétérinaire d'urgence indiquée ci-dessous.

Clinique vétérinaire d'urgence de référence

Nom : _____ Adresse : _____

Téléphone : _____

Heures d'ouverture : _____

Consignes particulières (stationnement, entrée, etc.) : _____

Avant de partir

Si possible, préparez les informations suivantes :

Médicaments que reçoit actuellement votre animal : _____

Problème observé : _____

Heure approximative du début des symptômes : _____

Substance ingérée ou exposition (si applicable) _____

Pensez également à :

- ☒ Prendre en photo l'emballage, l'étiquette ou le produit impliqué en cas d'intoxication.
- ☒ Apporter la liste des médicaments ou le dossier médical si vous les avez.
- ☒ Conserver votre calme et limiter les manipulations inutiles de l'animal.

Consultez rapidement un médecin vétérinaire si votre animal présente l'un des signes suivants

- Difficulté à respirer ou respiration anormale;
- Accident, chute importante, traumatisme, morsure grave ou blessure profonde;
- Blessures causées par des piquants de porc-épic;
- Perte de conscience ou convulsions;
- Faiblesse soudaine importante ou incapacité à se lever;
- Saignement abondant ou qui ne cesse pas;
- Ingestion possible d'un médicament, d'un produit ménager, d'une plante toxique ou d'une autre substance dangereuse;
- Abdomen gonflé ou douleur abdominale importante;
- Difficulté ou incapacité à uriner, particulièrement chez les chats mâles;
- Vomissements ou diarrhée sévères, surtout s'ils sont accompagnés de sang, de douleur ou d'un état général affaibli;
- Douleur importante ou détresse marquée.

En cas de doute, consultez.

Vous connaissez votre animal mieux que quiconque. Si son état vous inquiète ou vous semble anormal, il est préférable d'obtenir rapidement un avis vétérinaire.

En cas d'intoxication

En cas d'exposition ou d'ingestion suspectée d'une substance potentiellement toxique, communiquez rapidement avec un médecin vétérinaire ou un centre spécialisé en toxicologie animale. Exemples :

Pet Poison Helpline (24 h/24, 7 jours/7) : Téléphone : 1 855 764-7661 ; Des frais peuvent s'appliquer pour ce service.

ASPCA – Toxic and Non-Toxic Plants, <https://www.asPCA.org/pet-care/animal-poison-control/toxic-and-non-toxic-plants>; Cette ressource est offerte en anglais, mais elle constitue une référence reconnue pour identifier les plantes toxiques ou non toxiques pour les animaux.

7

TROUSSE DE PREMIERS SOINS
POUR VOTRE ANIMAL

Voici une suggestion de matériel à trouver dans une trousse de premiers soins, que vous pouvez remettre à chaque client.

FICHE CONSEIL

Trousse de premiers soins pour votre animal

Quelques situations où des soins de base peuvent être prodigués à la maison

Certaines situations mineures peuvent nécessiter des premiers soins simples avant une consultation vétérinaire ou dans l'attente d'une évaluation :

- Petite coupure ou éraflure superficielle;
- Morsure ou plaie mineure;
- Griffe cassée ou saignante;
- Présence d'une écharde ou d'un petit corps étranger superficiel;
- Piqûre d'insecte;
- Diarrhée légère chez un animal présentant un bon état général.

Important : Même lorsqu'un premier soin est possible à la maison, il demeure préférable de communiquer avec votre équipe vétérinaire en cas de doute ou si l'état de l'animal se détériore.

✓ **Matériel recommandé dans une trousse de premiers soins****Pour nettoyer et protéger une plaie**

- Compresses de gaze stériles : pour nettoyer une plaie ou appliquer une pression sur une région qui saigne.
- Solution saline stérile

Pour rincer les yeux ou nettoyer certaines plaies superficielles.

- Solution antiseptique à base de chlorhexidine : pour nettoyer les plaies mineures selon les recommandations de votre médecin vétérinaire.

Pour contrôler un saignement ou faire un pansement temporaire

Matériel de bandage :

- Compresses stériles;
- Rouleaux de gaze;
- Ruban adhésif médical;
- Bandage auto-adhésif vétérinaire (Vet Wrap® ou équivalent).
- Bandage compressif : Peut être utilisé temporairement pour limiter un saignement en attendant une évaluation vétérinaire.

Pour manipuler l'animal de façon sécuritaire

- **Ciseaux à bouts ronds** : pour couper un pansement ou dégager délicatement les poils autour d'une plaie.
- **Gants jetables** : pour protéger la personne qui prodigue les soins et limiter la contamination des plaies.
- **Couverture ou grande serviette** : peut servir à réchauffer un animal, à le stabiliser ou à faciliter son déplacement de façon sécuritaire.

Outils utiles à conserver dans la trousse

- **Thermomètre numérique avec un lubrifiant approprié** (par exemple, de la gelée lubrifiante ou de la vaseline) : permet de prendre la température rectale de l'animal si votre équipe vétérinaire vous le recommande.
- **Pince à épiler ou crochet à tiques** : pour retirer une tique ou certaines échardes superficielles.
- **Poudre hémostatique** (par exemple Kwick Stop®) : peut aider à contrôler le saignement associé à une griffe cassée.
- **Attelle légère ou abaisse-langue** : peut être utile pour immobiliser temporairement un membre blessé lors du transport vers une clinique vétérinaire.

Informations importantes à conserver dans la trousse

Ayez toujours à portée de main :

- Le numéro de téléphone de votre clinique vétérinaire;
- Le numéro de téléphone de votre clinique vétérinaire d'urgence de référence;
- La liste des médicaments actuellement prescrits à votre animal;
- Une copie de cette fiche d'urgence.

X Ce qu'il ne faut pas faire

Ne donnez jamais à votre animal un médicament provenant de votre pharmacie personnelle sans avoir obtenu l'avis d'un membre d'une équipe vétérinaire.

Plusieurs médicaments utilisés couramment chez les humains peuvent être toxiques, voire mortels, pour les animaux. Par exemple : Acétaminophène (Tylenol®); Ibuprofène (Advil®, Motrin®); Naproxène (Aleve®); Plusieurs médicaments contre le rhume ou la toux.

En cas de doute, appelez :

Si vous ne savez pas si la situation justifie une consultation vétérinaire ou si elle doit être considérée comme une urgence, communiquez avec votre équipe vétérinaire ou un centre d'urgence.

Il est toujours préférable de poser une question que de retarder des soins qui pourraient être nécessaires.



LA CAPACITÉ DE PRISE EN CHARGE (*Capacity for Care*)

Le concept de *Capacity for Care* (C4C), que l'on peut traduire par capacité de prise en charge, repose sur une idée simple : ***ne pas accepter davantage d'animaux que ce que l'équipe est en mesure de prendre en charge adéquatement sans compromettre le bien-être des animaux patients, la qualité des soins ou la santé psychologique du personnel.***

Bien que ce concept ait été développé pour les refuges, il s'applique tout aussi bien à la pratique vétérinaire, particulièrement dans les services d'urgence où la surcharge chronique est fréquente.

Comprendre le concept

La capacité réelle d'un établissement ne dépend pas uniquement de l'espace disponible. Elle repose sur plusieurs facteurs :

- Le nombre de cages, de salles et d'équipements disponibles;
- La disponibilité du personnel;
- Le niveau d'expérience et de compétence de l'équipe présente;
- Le temps pouvant être consacré à chaque patient;
- La charge émotionnelle et le niveau de fatigue du personnel;
- La capacité de maintenir des standards de soins sécuritaires et de qualité.

Le principe fondamental est que la capacité n'est pas seulement physique : elle est aussi médicale, organisationnelle et humaine.

Appliquer le C4C aux soins d'urgence

A. Reconnaître que la capacité clinique est limitée

En contexte d'urgence, il existe souvent une forte pression pour accepter tous les cas qui se présentent. Les équipes peuvent alors être tentées de multiplier les consultations, d'ajouter des patients à l'horaire ou de fonctionner continuellement à pleine capacité.

L'approche C4C invite plutôt chaque établissement à déterminer sa capacité réelle, par exemple :

- Combien de patients critiques peuvent être pris en charge simultanément;
- Combien d'hospitalisations peuvent être surveillées de façon sécuritaire;
- Combien de consultations urgentes peuvent être ajoutées dans une période donnée.

Cette capacité varie d'un établissement à l'autre et peut également fluctuer d'une journée à l'autre selon les ressources disponibles.

Exemple :

- une équipe ne peut, peut-être, gérer de façon sécuritaire que :
 - 1 patient en choc,
 - 2 hospitalisations intensives,
 - 4 consultations mineures simultanées.

Lorsque cette capacité est dépassée, les risques augmentent :

- Retards dans les soins;
- Diminution de la qualité du monitoring;
- Fatigue décisionnelle;
- Risque accru d'erreurs.

B. Utiliser le triage comme outil de gestion et de protection

Le triage constitue un élément essentiel du *Capacity for Care*.

Il permet notamment de :

- Distinguer les urgences véritables des situations moins prioritaires;
- Orienter certains patients vers un établissement mieux équipé;
- Établir des délais de consultation réalistes;
- Déterminer lorsqu'un transfert est dans l'intérêt du patient.

Ainsi, le triage ne sert pas uniquement à prioriser les patients : il contribue également à protéger la capacité de prise en charge de l'établissement.

C. Prévenir la surcharge des hospitalisations

Dans les refuges, la surpopulation entraîne une diminution du bien-être animal et de la qualité des soins.

En pratique vétérinaire, l'équivalent peut se traduire par :

- Un nombre excessif de patients hospitalisés;
- L'utilisation d'espaces improvisés;
- Une surveillance insuffisante;
- Des patients qui reçoivent moins d'attention faute de temps.

Pour maintenir des soins sécuritaires, certaines stratégies peuvent être envisagées :

- Limiter les hospitalisations non essentielles;
- Favoriser les transferts lorsque nécessaire;

- Planifier des congés précoces lorsque cela est médicalement approprié;
- Définir clairement les critères d'admission et d'hospitalisation.

D. Intégrer le bien-être de l'équipe à la capacité réelle

C'est probablement l'un des aspects les plus importants du concept.

Le C4C reconnaît qu'une équipe épuisée ne dispose plus de la même capacité à offrir des soins sécuritaires et de qualité.

Une surcharge prolongée peut entraîner :

- Une fatigue de compassion;
- Une surcharge cognitive importante;
- Un risque accru d'épuisement professionnel;
- Une augmentation des erreurs médicales.

L'évaluation de la capacité de prise en charge devrait donc également tenir compte :

- Du niveau de fatigue de l'équipe;
- De l'expérience des personnes présentes;
- Des ratios personnel-patients;
- De la possibilité de prendre des pauses adéquates;
- De la sécurité psychologique de l'équipe.

Une clinique peut avoir des espaces disponibles pour accueillir un patient supplémentaire, sans pour autant disposer de la capacité humaine nécessaire pour lui offrir des soins adéquats.

Vers une culture de soins durables

Le *Capacity for Care* remet en question la culture du « toujours dire oui ».

Il nous rappelle qu'accepter davantage de patients que ce que l'équipe peut raisonnablement prendre en charge peut parfois compromettre le bien-être animal, la qualité des soins et la santé des professionnels.

Dans certains contextes, il peut être plus éthique de :

- Stabiliser un patient puis le transférer;
- Reporter un cas non urgent;
- Référer vers un autre établissement;
- Reconnaître qu'une équipe a atteint sa capacité de prise en charge.



Cette approche s'inscrit dans une logique de :

- Médecine durable;
- Qualité des soins;
- Prévention des erreurs systémiques;
- Protection du bien-être des équipes.

Les défis d'application

L'application du C4C n'est pas toujours simple. Elle doit composer avec plusieurs réalités :

- La pénurie de médecins vétérinaires et de personnel de soutien;
- Les attentes de la clientèle;
- Les contraintes financières;
- La difficulté de référer lorsque les ressources externes sont elles-mêmes saturées;
- Une culture professionnelle où le dépassement de soi est souvent valorisé.

Le C4C ne permet pas d'éliminer tous les dilemmes éthiques. Il offre toutefois un cadre de réflexion permettant de reconnaître les limites réelles d'un établissement et d'éviter que la surcharge chronique devienne la norme.

À retenir

La capacité de prise en charge (*Capacity for Care*) nous rappelle que :

- La capacité d'un établissement n'est pas infinie;
- Les ressources humaines sont aussi importantes que les ressources matérielles;
- Le triage et les mécanismes de référence sont des outils cliniques et éthiques;
- Le bien-être de l'équipe fait partie intégrante de la qualité des soins;
- Offrir moins de soins, mais mieux adaptés aux capacités réelles de l'établissement, peut parfois conduire à de meilleurs résultats pour les animaux comme pour les équipes.

Le *Capacity for Care* représente un passage d'une culture de « survie en surcharge » vers une culture de « capacité durable de soins ».

9

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNAUTÉ VÉTÉRINAIRE

L'AMVQ souhaite rappeler [les principes fondamentaux de la communauté](#), c'est-à-dire que les professionnels de la santé animale travaillent avant tout pour la santé et le bien-être des animaux et de leur famille. Ils participent également au développement de leurs établissements, que ce soit à titre d'employés ou de propriétaires. Bien que les réalités économiques, l'efficacité et la pérennité financière fassent partie intégrante de la pratique, elles ne doivent jamais compromettre la qualité des soins ni les obligations déontologiques des professionnels.

L'AMVQ est d'avis que quel que soit le cadre d'exercice de la profession, l'établissement vétérinaire devrait permettre au professionnel qu'il emploie de respecter son code de déontologie, de s'épanouir et de maintenir sa passion.

Pour y parvenir, les propriétaires et gestionnaires devraient notamment :

- Maintenir l'accessibilité aux soins vétérinaires;
- Promouvoir la qualité des soins;
- Respecter l'indépendance professionnelle;
- Faire preuve de transparence envers les employés et les clients;
- Faire preuve d'humanité dans la gestion des ressources humaines;
- Encourager le philanthropisme;
- Promouvoir l'inclusion et la diversité;
- Promouvoir le développement durable.

Importance de maintenir l'accessibilité aux soins vétérinaires

L'accessibilité aux soins vétérinaires est influencée par plusieurs facteurs, notamment la disponibilité des professionnels, la proximité des services et le coût des soins. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de demande croissante, les établissements devraient chercher à améliorer l'accès aux soins tout en préservant la qualité des services et le bien-être des équipes. La collaboration entre établissements, une organisation efficace des services et une politique tarifaire transparente peuvent contribuer à atteindre cet équilibre.

Importance de promouvoir la qualité des soins

La qualité des soins doit demeurer au cœur de toutes les décisions cliniques et organisationnelles. Les objectifs de productivité ou de rentabilité ne devraient jamais compromettre le jugement clinique, le temps consacré aux patients ou la sécurité des soins. Les employeurs ont également la responsabilité de fournir les ressources, le soutien et le personnel nécessaires afin que les équipes puissent exercer leur profession dans des conditions favorisant l'excellence.

Importance de respecter l'indépendance professionnelle

L'indépendance professionnelle constitue un principe fondamental de la médecine vétérinaire. Chaque médecin vétérinaire doit pouvoir exercer son jugement clinique dans le meilleur intérêt de l'animal, sans pressions commerciales, administratives ou hiérarchiques susceptibles d'influencer ses décisions professionnelles.

Faire preuve de transparence envers les employés et les clients

La transparence est essentielle au maintien de relations de confiance. Elle implique une communication ouverte avec les équipes concernant les orientations de l'établissement ainsi qu'une information claire et complète permettant aux clients de prendre des décisions éclairées quant aux soins de leur animal.

Faire preuve d'humanité, soit faire preuve d'écoute, de flexibilité et d'empathie dans la gestion des ressources humaines

Les professions liées à la santé animale sont exigeantes sur les plans émotionnel et physique. Les établissements ont avantage à favoriser un environnement de travail fondé sur l'écoute, le respect, la flexibilité et l'empathie. Une telle approche contribue au bien-être des équipes, à la rétention du personnel et à la qualité des soins offerts aux patients.

Encourager le philanthropisme

Dans la mesure de leurs moyens, les établissements vétérinaires peuvent contribuer positivement à leur communauté en soutenant des initiatives liées au bien-être animal, à l'éducation, aux refuges ou à d'autres causes d'intérêt collectif. Ces gestes renforcent leur rôle social et témoignent de leur engagement envers la communauté.

Promouvoir l'inclusion et la diversité

Les établissements vétérinaires devraient favoriser un milieu de travail respectueux, accueillant et inclusif pour tous. La diversité des expériences, des parcours et des perspectives enrichit les équipes, améliore les échanges et contribue à mieux répondre aux besoins d'une clientèle variée.

Promouvoir le développement durable

Les établissements vétérinaires peuvent contribuer à réduire leur empreinte environnementale en adoptant des pratiques responsables, notamment en matière de gestion des déchets, de consommation des ressources et d'utilisation de produits plus durables. Ces initiatives participent à la protection de l'environnement tout en s'inscrivant dans une vision responsable de la pratique vétérinaire.

Le maintien de l'accessibilité aux soins, la qualité des services, le respect de l'indépendance professionnelle, la transparence et le bien-être des équipes sont des valeurs complémentaires. Ensemble, elles contribuent à une médecine vétérinaire durable, éthique et centrée sur le bien-être des animaux, de leurs familles et des professionnels qui les soignent.



10 DES RESSOURCES POUR BIEN TRAVAILLER SANS S'ÉPUISER

La médecine vétérinaire est une profession exigeante qui sollicite à la fois nos connaissances, notre jugement clinique, notre disponibilité et notre compassion. Dans un contexte où les besoins de la clientèle sont importants et où les équipes sont souvent appelées à faire preuve de flexibilité, il est essentiel de veiller à son propre bien-être et à celui de ses collègues.

Reconnaître les signes précoces de fatigue, de surcharge ou de détresse psychologique permet d'intervenir rapidement et de prévenir l'épuisement professionnel. Prendre soin de soi et de son équipe fait partie intégrante d'une pratique vétérinaire durable et de qualité.

Voici quelques signes et symptômes qui peuvent mériter une attention particulière chez soi ou chez un collègue :

Signes émotionnels et psychologiques

- Fatigue persistante, même après repos
- Irritabilité, impatience avec clients ou collègues
- Sentiment d'être dépassé ou inefficace
- Sentiment de culpabilité chronique (impression de ne jamais en faire assez)
- Cynisme ou détachement (ex. : perte d'empathie envers nos patients ou leurs propriétaires)
- Anxiété, ruminations, difficulté à «décrocher»
- Tristesse, perte de motivation
- Diminution du sentiment d'accomplissement
- Idées noires ou détresse psychologique importante

Signes cognitifs

- Difficulté de concentration
- Oublis fréquents
- Indécision
- Baisse du jugement clinique ou perte de confiance professionnelle

Signes physiques

- Fatigue chronique
- Troubles du sommeil (insomnie ou hypersomnie)
- Maux de tête, tensions musculaires
- Problèmes digestifs
- Sensation d'épuisement dès le début de la journée

Signes comportementaux

- Retrait social (collègues, famille)
- Augmentation de la consommation (alcool, café, etc.)
- Diminution de la performance ou erreurs plus fréquentes
- Absentéisme récurrent
- Perte d'intérêt pour le travail ou évitement des cas complexes

Baromètre de la santé psychologique

	EN SANTÉ	EN RÉACTION	FRAGILISÉ(E)	EN ÉTAT CRITIQUE
SIGNES	Être posé - Calme	Anxiété - Tristesse occasionnelle	Anxiété - Tristesse envahissante	Anxiété constante - Dépression - Idées suicidaires
	Sens de l'humour	Irritabilité - Sarcasme déplacé	Colère - Cynisme	Excès de colère - Agressivité
	Vivacité d'esprit	Oublis - Pensées intrusives	Indécision - Manque de concentration	Incapacité à se concentrer
	Sommeil réparateur	Sommeil perturbé	Sommeil agité, cauchemars	Trop ou manque de sommeil
	Rendement soutenu	Sentiment d'être surchargé - Procrastination	Sentiment d'être débordé - Piètre performance	Incapacité à faire ses tâches
	Confiance en soi, en les autres	Doute de soi	Doute des autres	Méfiant
	Se sentir bien	Tensions et maux de tête	Douleurs physiques	Maladies physiques
	Bon niveau d'énergie	Manque d'énergie	Fatigue	Épuisement
	Actif physiquement	Activités physiques réduites	Inactif physiquement	Léthargie
	Actif socialement*	Contacts sociaux réduits*	Contacts sociaux évités*	Interruption des contacts avec ses proches*
STRATÉGIES	Consommation occasionnelle et sociale	Consommation régulière mais contrôlée	Consommation difficile à contrôler	Abus ou dépendance
	Maintenir ses activités	Récupérer : ralentir - se reposer	Reconnaître qu'il faut agir	Consulter un professionnel rapidement
	Pratiquer la pleine conscience	S'outiller pour préserver sa santé psychologique	Récupérer : éliminer les tâches non essentielles	Se confier à un pair ou une personne de confiance*
	Cultiver ses liens sociaux*	Identifier les difficultés	Se confier à un pair ou une personne de confiance*	Considérer un arrêt de travail
		Agir sur ce qu'on peut changer	Maintenir le contact avec ses proches*	Reprendre contact avec ses proches*

* Dans un contexte de distanciation sociale, les appels vocaux ou vidéo sont des moyens efficaces d'entretenir nos liens sociaux et familiaux.

© 2020 Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Défense nationale; Adaptation © (2020) Rachel Thibault, Ph.D. et le Programme d'aide aux médecins du Québec. Tous les droits sont réservés.

https://www.lavalensante.com/fileadmin/internet/cisss_laval/COVID_19/Psychosocial/2020123GUIDEGestionnaireBarometreV2Finale.pdf



RESSOURCES

Centre de prévention du suicide

[1-866-APPELLE \(1-866-277-3553\)](tel:1-866-APPELLE) | Texto : 535353

Info-Social 811

Consultation gratuite avec un intervenant en cas de problème psychosocial

SERVICES DE L'AMVQ

Dialogue : PAE et télémédecine offerts lors de votre inscription à l'AMVQ. Rencontre d'un professionnel de la santé mentale en ligne.

Mentorat : jumelage avec un vétérinaire d'expérience pour vous conseiller et supporter dans votre pratique. L'AMVQ peut aussi vous aider dans cette démarche avec son programme de mentorat.

CONCLUSION

L'accès aux soins vétérinaires d'urgence est un enjeu complexe qui ne peut reposer sur les épaules d'un seul professionnel, d'un seul établissement ou d'un seul secteur de la profession. Il s'agit d'une responsabilité collective qui exige collaboration, communication et compréhension des différentes réalités de pratique.

Chaque médecin vétérinaire peut contribuer à l'accès aux soins d'urgence, mais cette contribution ne prendra pas nécessairement la même forme pour tous.

L'objectif de ce guide n'est pas d'imposer un modèle unique, mais plutôt d'offrir des repères, des outils concrets et des pistes de réflexion permettant à chacun d'évaluer comment il peut contribuer, selon ses compétences, ses ressources et sa capacité réelle de prise en charge.

Nous croyons que l'amélioration de l'accessibilité aux soins d'urgence passe autant par le développement des compétences et la collaboration entre établissements que par la protection du bien-être des équipes. Des services durables ne peuvent exister sans professionnels engagés, soutenus et en santé.

Enfin, rappelons-nous que reconnaître ses limites, demander de l'aide ou référer un patient lorsque cela est dans son intérêt ne constitue pas un échec. Au contraire, il s'agit souvent d'une décision professionnelle responsable qui contribue à la qualité et à la sécurité des soins.

L'AMVQ poursuivra son travail afin de soutenir ses membres et la profession dans ce défi collectif et de promouvoir des solutions réalistes, durables et adaptées aux différentes réalités du terrain.

Le présent guide se veut un outil de soutien et de réflexion destiné aux médecins vétérinaires et à leurs équipes. Il ne remplace ni le jugement professionnel ni les obligations déontologiques applicables à la profession. Pour toute question relative à l'interprétation des règlements, du Code de déontologie ou des attentes de l'Ordre concernant les services

d'urgence, nous invitons les membres à communiquer directement avec l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec (OMVQ).

Merci pour votre engagement quotidien auprès des animaux, de leurs propriétaires et de notre profession. Ensemble, nous pouvons continuer à améliorer l'accès aux soins vétérinaires tout en préservant ce qui fait la force de notre communauté : la compétence, la collaboration, la compassion et l'humanité.

**À l'impossible, nul n'est tenu.
Toutefois, ensemble, nous pouvons
accomplir beaucoup!**

Recherche et rédaction AMVQ :

D^{re} Valérie Bissonnette, MV, MSc,
présidente, représentante de la Montérégie

D^{re} Myriam Charrest, MV, MSc,
vice-présidente, représentante de
Chaudière-Appalaches/Québec

D^{re} Marilyn Lemire, MV, MSc, trésorière,
représentante de Lanaudière/Laurentides/
Laval/Outaouais

D^{re} Vanessa Rowland, MV, MSc, membre du
conseil d'administration, représentante de
Lanaudière, Laurentides, Laval, Outaouais, et
présidente du Comité Droits et représentation
des membres

D^{re} Julie Chapdelaine, MV, MSc, membre du
conseil d'administration, représentante du
Centre-du-Québec/Estrie/Mauricie

D^{re} Sara-Elizabeth Pelletier, MV, MSc,
membre du conseil d'administration,
représentante de Abitibi-Témiscamingue/
Bas-Saint-Laurent/Côte-Nord/Gaspésie-Îles-
de-la-Madeleine/Nord-du-Québec/Nouveau-
Brunswick/Saguenay-Lac-Saint-Jean

Charlie Marineau, membre externe du
conseil d'administration, membre du Comité
communications

Elisa Baldet, directrice générale de l'AMVQ



Association des médecins
vétérinaires du Québec en
pratique des petits animaux

199, boul. Sainte-Rose
Laval, Québec H7L 1L5
www.amvq.quebec
450 963-1812 | 1 877 963-1812