

## **L'URGENCE DE L'HÔPITAL DE DOLBEAU-MISTASSINI - BILAN DE L'ANNÉE 2010<sup>1</sup>**

À la fin de l'année, chaque centre hospitalier du Québec doit effectuer un bilan des opérations qui ont été réalisées au département des urgences au cours de l'année.

Vous êtes stagiaire au centre hospitalier de Dolbeau-Mistassini et le directeur des services administratifs sachant que vous avez une formation en méthodes quantitatives et que vous utilisez les fonctions statistiques d'Excel vous demande de participer à l'élaboration du bilan des opérations de l'urgence pour l'année 2010. Voici le mandat qu'il vous transmet.

Pour l'ensemble des clients qui se sont présentés à l'urgence de l'hôpital de Dolbeau-Mistassini au cours de l'année 2010, vous devez :

1. Vérifier si l'urgence peut bénéficier d'un budget spécial alloué par le gouvernement pour l'engagement d'une infirmière spécialisée en gériatrie.
2. Vérifier si l'urgence peut bénéficier d'un budget spécial pour l'engagement d'une infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne.
3. Vérifier si pour l'année 2010, la durée moyenne de séjour à l'urgence s'approche de l'objectif fixé par le gouvernement pour 2012.
4. Vérifier si le pourcentage de patients dont la durée de séjour est de 48 heures et plus a diminué par rapport à 2009.
5. Comparer le temps d'attente moyen ainsi que la dispersion relative du temps d'attente pour l'année 2010 avec ceux de l'année 2009. Interpréter les résultats.
6. Vérifier si le pourcentage de patients dont la visite à l'urgence s'est terminée par une hospitalisation est inférieur à celui de 2009.
7. Comparer les temps d'attente moyen et la dispersion relative des temps d'attente des trois types de patients suivants : enfants, adultes et personnes âgées. Interpréter les résultats.

Pour réaliser votre travail, le directeur des services administratifs vous donne accès au fichier Excel dans lequel se trouvent les données extraites des dossiers de chaque visite à l'urgence de l'hôpital en 2010. Ces données portent sur les informations nécessaires à la réalisation votre travail. Vous les retrouvez en annexe ainsi qu'un extrait de la base de données. Le directeur des services administratifs vous mentionne également que vous devrez présenter vos résultats sous forme d'un rapport Word.

Comme c'est la première fois que vous travaillez dans le domaine hospitalier, vous commencez d'abord par chercher la définition des termes qui vous sont inconnus.

### **Temps d'attente à l'urgence**

C'est le nombre d'heures entre le moment où le patient rencontre l'infirmière (appelé le triage) et le moment où le patient rencontre le médecin pour la première fois.

### **Durée de séjour à l'urgence**

C'est le nombre d'heures entre le moment où le patient rencontre le médecin pour la première fois et le moment où il obtient son congé ou est hospitalisé dans une chambre à l'hôpital (et non à l'urgence).

Vous vous renseignez ensuite sur les objectifs et les programmes spéciaux du gouvernement en matière de gestion des urgences. Vous trouvez les informations suivantes :

---

<sup>1</sup> A des fins pédagogiques, l'histoire que vous vous apprêtez à lire est basée sur des faits réels, mais les données ont été simulées par ordinateur.

<sup>2</sup> Au moment du triage, le client reçoit un code de triage selon la gravité de son cas et sa catégorie d'âge :

- Le gouvernement a comme objectif de diminuer la durée moyenne de séjour à l'urgence à moins de 12 heures d'ici 2012 dans l'ensemble des hôpitaux du Québec.
- Le vieillissement de la population a des conséquences majeures sur la fréquentation des urgences. Il contribue à alourdir la tâche parce les personnes âgées sont plus souvent malades et ont besoin de plus de soins. D'ailleurs, les urgences où le pourcentage de personnes âgées est élevé sont souvent plus engorgées. Pour favoriser le désengorgement des urgences qui reçoivent un nombre élevé de personnes âgées, le Ministre de la santé et des services sociaux a décidé d'allouer un budget spécial pour l'engagement d'une infirmière spécialisée en gériatrie aux hôpitaux dont le pourcentage des personnes âgées de 75 ans et plus se présentant à l'urgence est supérieur à 22 %.
- L'engorgement de l'urgence s'explique également par le fait qu'un bon nombre de Québécois (environ 33%) n'ont pas de médecin de famille et ont tendance à utiliser les urgences lorsqu'ils ont un problème mineur de santé. Ainsi, les urgences qui reçoivent un nombre élevé de clients qui ont des problèmes mineurs sont engorgées par des cas qui pourraient être pris en charge par une infirmière praticienne spécialisée (IPS ou super-infirmière) en soins de première ligne plutôt que par un médecin. Ces patients reçoivent au moment du triage, le code de triage 3<sup>2</sup>. Pour favoriser le désengorgement des urgences qui reçoivent un nombre élevé de clients avec un code 3 au moment du triage, le Ministre de la santé et des services sociaux a décidé d'allouer un budget spécial pour l'engagement d'une infirmière praticienne spécialisée en soins de première ligne aux hôpitaux dont l'urgence reçoit un pourcentage des clients ayant un code de triage 3 supérieur à 75%.
- Enfin, un hôpital qui reçoit beaucoup de patients devant être hospitalisés doit face à un défi supplémentaire. En effet, il faut trouver un lit disponible pour ces patients dans l'hôpital et tant qu'il n'y en a pas, le patient doit demeurer sur une civière à l'urgence ce qui a pour effet d'engorger inutilement l'urgence.

Enfin, vous avez trouvé dans les archives de l'année 2009, les informations suivantes.

- Temps d'attente moyen à l'urgence: 6h50
- Dispersion relative du temps d'attente: 12%
- Pourcentage des clients avec une durée de séjour à l'urgence de 48 heures et plus: 3,6%
- Pourcentage des clients dont le séjour à l'urgence s'est terminé par une hospitalisation :33,2%

Vous êtes maintenant prêt à effectuer le travail demandé. Le traitement des données doit se faire avec Excel. Le rapport doit contenir les éléments suivants :

1. Page titre
2. L'objectif du rapport
3. La population visée et sa taille
4. Les résultats obtenus en lien avec le mandat (chaque résultat doit être appuyé d'une représentation graphique ou de mesures descriptives appropriées).
5. Conclusion générale

Cette évaluation sommative se fait **individuellement** et est notée sur **15 points**. Vous devez remettre **sur DECclic** le fichier Word (rapport) et le fichier Excel ainsi qu'une copie papier du rapport Word au plus tard jeudi le 3 mars à 16h30. 10 % de la note est attribuée à la qualité de la langue.

---

<sup>2</sup> Au moment du triage, le client reçoit un code de triage selon la gravité de son cas et sa catégorie d'âge :  
Code 1 : Attente de moins d'une heure Code 2 : Attente de 1 à 3 heures Code 3 : attente de 3 plus de 3 heures

**ANNEXE 1****Renseignements (variables) pertinentes**

R1. Âge : \_\_\_\_\_

R2. Catégories de patients :

1. Enfant (moins de 6)    2. Adultes (de 6 à 70 ans)    3. Personnes âgées (plus de 70 ans)

R3. Temps d'attente : \_\_\_\_\_ heures

R4. Durée de séjour : \_\_\_\_\_ heures

R5. Séjour à l'urgence s'étant terminé par une hospitalisation : 1. Oui    2. Non

R6. Code de triage : Code 1 ( Attente de moins 1 heure)  
Code 2 ( Attente entre 1 à 3 heures)  
Code 3 : (Attente de plus de 3 heures)**ANNEXE 2**

	A	B	C	D	E	F
1	R1	R2	R3	R4	R5	R6
2	34	1	2,4	2,1	1	1
3	25	2	3,5	36	1	2
4	69	1	12,5	4,5	2	3
5	43	3	13,4	15	2	3
6	82	3	15,3	9,2	1	2
7	12	2	1,2	2,1	2	3
8	2	3	0,3	1,2	2	2
9	76	1	9	0,3	2	3
10	17	3	12,4	0,5	1	3
11	36	2	5,9	4,8	2	3