

# SEPTIÈME PALMARÈS DES URGENCES DE LA PRESSE

Palmarès 2011-2012 (1)	Évolution par rapport à l'an dernier	Hôpitaux	Palmarès 2010-2011 (2)	CRITÈRES D'ÉVALUATION				AUTRES INFORMATIONS	
				Durée moyenne du séjour (3)	Séjours de 48 h et plus aux urgences (4)	Personnes âgées de 75 ans et plus (5)	Hospitalisations (6)	Nombre de patients ambulatoires (7)	Nombre de patients sur civière (8)
<b>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES (9)</b>									
B+	○	Hôtel-Dieu de Lévis (Chaudière-Appalaches)	B+	11h54	0,3%	26,3%	31,6%	35 602	24 892
B+	↘	Institut universitaire de cardiologie et pneumologie (Québec)	A-	15h24	0,3%	38,7%	48,0%	14 097	11 741
B	↗	CHUQ - Hôtel-Dieu (Québec)	B-	15h18	2,1%	28,6%	34,7%	11 339	9352
B	○	CHUS - Fleurimont (Estrie)	B	11h54	1,5%	16,6%	30,3%	0	24 643
B-	○	CHUQ - Centre hospitalier de l'Université Laval (Québec)	B-	10h42	2,0%	10,3%	27,3%	38 128	36 926
B-	○	Hôpital de Chicoutimi (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B-	11h42	0,7%	18,0%	28,2%	26 864	24 776
C+	↘	CHUS - Hôtel-Dieu (Estrie)	B-	15h24	4,9%	24,6%	32,9%	0	22 679
C	↘	CUSM - Hôpital général de Montréal (Montréal)	C+	13h54	3,3%	19,8%	21,7%	11 470	25 982
C-	○	Hôpital Charles-LeMoine (Montréal)	C-	20h48	57,4%	28,1%	47,9%	51 506	20 473
C-	↘	Hôpital du Sacré-Coeur (Montréal)	C	20h42	8,6%	32,5%	39,4%	35 826	24 862
D+	↘	Hôpital général juif (Montréal)	C-	18h42	9,6%	32,4%	26,9%	38 723	34 264
D+	○	Hôpital Maisonneuve-Rosemont (Montréal)	D+	35h06	26,3%	33,6%	50,3%	46 593	18 465
D	○	CHA - Enfant-Jésus (Québec)	D	19h24	9,2%	21,9%	31,0%	36 763	27 858
D	○	CHUQ - Saint-François-d'Assise (Québec)	D	22h12	10,9%	31,6%	25,2%	24 060	16 465
D	↗	CUSM - Royal Victoria (Montréal)	D-	22h18	10,8%	24,2%	34,9%	19 736	15 542
D-	○	CHUM - Hôtel-Dieu (Montréal)	D-	25h06	16,3%	32,3%	28,2%	15 773	14 012
D-	↗	CHUM - Notre-Dame (Montréal)	E+	27h00	16,7%	20,7%	34,5%	22 253	20 691
D-	○	CHUM - Saint-Luc (Montréal)	D-	19h48	9,0%	17,0%	25,1%	23 019	17 092
<b>HÔPITAUX AVEC MISSION RÉGIONALE (9)</b>									
A	○	CH Rimouski (Bas-Saint-Laurent)	A	10h30	1,9%	31,7%	45,7%	22 539	8928
C+	○	Cité de la Santé (Laval)	C+	20h24	5,7%	34,2%	45,4%	55 132	23 830
C	○	CH de Trois-Rivières (Mauricie-Centre-du-Québec)	C	19h06	8,2%	31,2%	43,3%	28 749	24 276
D	○	CH Pierre-Le Gardeur (Lanaudière)	D	24h54	12,5%	25,6%	39,7%	43 205	20 227
D	↘	CHA - Saint-Sacrement (Québec)	D+	21h36	10,5%	35,9%	26,7%	20 365	10 779
D-	○	CH Lanaudière (Lanaudière)	D-	24h48	15,2%	26,0%	32,7%	30 066	19 530
D-	↘	Hôpital de Saint-Jérôme (Laurentides)	D+	24h30	12,9%	22,2%	37,2%	26 076	19 647
E+	↘	Hôpital de Gatineau (Outaouais)	D-	27h12	18,0%	22,4%	29,5%	23 106	11 162
E+	↘	Hôpital de Hull (Outaouais)	D-	25h42	16,5%	24,4%	28,6%	20 196	12 675
<b>HÔPITAUX TERRITORIAUX/+10 000 CIVIÈRES (9)</b>									
A-	○	Hôtel-Dieu d'Arthabaska (Mauricie-Centre-du-Québec)	A-	9h18	0,8%	24,4%	39,3%	27 576	13 512
B+	↗	CH Granby (Montréal)	B	14h24	0,7%	25,2%	41,0%	29 789	11 011
B+	○	Hôpital de Saint-Georges (Chaudière-Appalaches)	B+	14h54	0,8%	27,7%	39,5%	19 472	12 243
B+	○	Hôpital du Centre de la Mauricie (Mauricie-Centre-du-Québec)	B+	14h00	1,6%	31,8%	35,7%	18 372	12 520
B+	○	Hôpital Honoré-Mercier (Montréal)	B+	16h00	1,3%	33,4%	43,1%	25 539	12 436
B	↗	Hôpital du Haut-Richelieu (Montréal)	D+	12h48	5,0%	25,3%	53,4%	38 792	22 696
B	○	Hôpital Sainte-Croix (Mauricie-Centre-du-Québec)	B	12h18	0,9%	20,7%	36,9%	29 531	16 564
B-	↘	Hôpital Pierre-Boucher (Montréal)	B	21h30	3,7%	28,7%	47,1%	36 635	18 200
C+	↗	CH Anna-Laberge (Montréal)	C-	20h00	3,9%	26,2%	37,5%	0	14 155
C+	○	CH St. Mary (Montréal)	C+	17h06	5,1%	35,5%	34,4%	25 190	12 862
C	↘	Hôpital de Verdun (Montréal)	C+	19h42	5,6%	32,0%	37,2%	28 729	15 657
D+	○	Hôpital Santa Cabrini (Montréal)	D+	25h24	12,6%	41,9%	40,5%	27 943	15 684
D	↗	Hôpital de Saint-Eustache (Laurentides)	D-	21h54	10,5%	25,2%	35,8%	24 222	19 027
D	↘	Hôpital du Suroît (Montréal)	C-	18h42	10,9%	30,9%	26,2%	31 192	13 977
D	○	Hôpital Jean-Talon (Montréal)	D	24h00	11,0%	29,8%	29,6%	24 341	10 808
D-	○	Hôpital du Lakeshore (Montréal)	D-	24h48	15,8%	31,7%	26,3%	25 089	18 058
<b>HÔPITAUX TERRITORIAUX/-10 000 CIVIÈRES (9)</b>									
A	○	Hôpital de Chandler (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)	A	10h18	0,0%	32,5%	46,2%	15 604	3085
A-	○	CSSS du Granit (Estrie)	A-	9h54	0,4%	29,1%	35,2%	16 464	3789
A-	↗	Hôpital de La Malbaie (Québec)	D	11h42	0,7%	29,7%	35,1%	21 006	2590
A-	↗	Hôpital de Thetford Mines (Chaudière-Appalaches)	B+	12h00	0,8%	33,2%	38,5%	29 001	8624
A-	○	Hôtel-Dieu de Gaspé (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)	A-	11h00	0,3%	33,9%	37,7%	15 022	2952
B+	↗	CH Grand Portage/Rivière-du-Loup (Bas-Saint-Laurent)	B-	13h30	0,3%	35,3%	38,6%	18 164	5440
B+	↘	CH LaSarre (Abitibi-Témiscamingue)	A	10h42	1,4%	27,4%	36,4%	18 375	3197
B+	↗	CH Matane (Bas-Saint-Laurent)	B	9h36	0,9%	28,2%	29,0%	18 308	4972
B+	○	CH Rouyn-Noranda (Abitibi-Témiscamingue)	B+	11h06	0,7%	25,7%	36,4%	27 485	5589
B+	○	Hôpital d'Alma (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B+	7h54	0,0%	23,0%	35,0%	18 289	7907
B+	○	Hôpital d'Asbestos (Estrie)	B+	8h12	0,3%	37,0%	19,2%	20 823	2231
B+	↘	Hôpital de Montmagny (Chaudière-Appalaches)	A-	10h36	0,1%	32,5%	33,5%	30 748	6203
B+	○	Hôpital de Sainte-Anne-des-Monts (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)	B+	10h24	2,4%	26,6%	30,6%	13 591	2314
B+	↗	Hôpital Notre-Dame-du-Lac (Bas-Saint-Laurent)	B	11h30	0,6%	32,3%	29,0%	14 731	2985
B	↗	Centre de services de la Rivière-Rouge (Laurentides)	B-	11h54	2,1%	21,8%	19,4%	18 136	3303
B	○	CH Jonquière (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B	9h18	0,2%	23,2%	21,8%	17 230	12 313
B	○	CH Memphrémagog (Estrie)	B	8h36	0,4%	27,9%	16,3%	22 792	7078
B	○	CH Mont-Laurier (Laurentides)	B	10h36	0,5%	22,4%	28,2%	19 761	4691
B	↗	CSSS Haut-Saint-Maurice (Mauricie-Centre-du-Québec)	B-	11h06	2,3%	20,6%	15,7%	12 973	4010
B	○	Hôpital de Baie-Saint-Paul (Québec)	B	8h36	0,0%	27,6%	25,1%	11 315	2209
B	↗	Hôpital de l'Archipel (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)	C+	13h54	2,9%	25,5%	30,7%	22 326	2971
B	○	Hôpital de La Baie (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B	10h36	0,4%	25,2%	13,8%	23 504	4126
B	○	Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré (Québec)	B	10h36	2,0%	25,6%	3,2%	22 518	2208
B	↗	Pavillon Sainte-Famille (Abitibi-Témiscamingue)	B-	10h24	0,1%	26,4%	28,9%	16 207	1816
B-	○	Centre Cloutier-du-Rivage (Mauricie-Centre-du-Québec)	B-	4h18	0,0%	13,4%	0,0%	29 957	2880
B-	○	Hôpital de Dolbeau-Mistassini (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B-	15h36	3,9%	29,2%	37,3%	17 733	3609
B-	○	Hôpital de Maria (Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)	B-	17h00	7,0%	31,1%	49,2%	16 304	4939
B-	↗	Hôpital de Pontiac (Outaouais)	C+	13h18	0,5%	23,5%	29,7%	13 656	858
B-	↘	Hôpital de Roberval (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B+	14h30	5,6%	24,1%	39,2%	20 779	6311
B-	↘	Hôtel-Dieu d'Amos (Abitibi-Témiscamingue)	B	9h42	1,3%	19,9%	28,1%	22 304	6538
C+	↘	Hôpital Fleury (Montréal)	B	19h30	3,9%	38,1%	37,7%	26 168	8967
C+	○	Hôpital Laurentien (Laurentides)	C+	17h18	4,7%	24,7%	32,7%	22 194	9557
C+	↗	Hôpital Le Royer (Côte-Nord)	C	15h54	5,7%	23,2%	42,2%	21 208	5300
C	○	Hôpital de LaSalle (Montréal)	C	17h42	4,1%	27,5%	25,3%	20 530	7325
C	↘	Hôpital de Maniwaki (Outaouais)	B-	14h00	5,2%	21,2%	29,1%	19 393	2931
C	↗	Hôpital de Papineau (Outaouais)	D	20h30	5,8%	25,9%	37,7%	16 640	5217
C-	↘	Hôpital Barrie-Memorial (Montréal)	C	19h48	5,8%	28,5%	25,9%	14 662	2760
C-	↗	Hôpital de Brome-Missisquoi (Montréal)	D	17h48	8,8%	25,5%	33,3%	21 073	7280
C-	○	Hôpital de Sept-Îles (Côte-Nord)	C-	13h42	5,4%	15,5%	21,2%	19 209	7605
C-	↗	Hôtel-Dieu de Sorel (Montréal)	D+	20h30	10,0%	26,3%	39,5%	18 330	10 909
D+	↗	Hôpital de Val-d'Or (Abitibi-Témiscamingue)	D-	17h42	9,0%	19,3%	36,3%	31 021	5229
D-	↘	CH Argenteuil (Laurentides)	D	23h00	13,7%	24,9%	22,5%	24 406	4069
D-	↘	CUSM - Campus Lachine (Montréal)	D	25h36	15,5%	33,5%	19,6%	17 597	4876
D-	↘	Hôpital Memorial de Wakefield (Outaouais)	C-	21h00	9,4%	17,2%	28,5%	21 475	1801

TEXTES ET RECHERCHE

SARA CHAMPAGNE

NOTES

**1** La note finale tient compte de quatre critères : la durée moyenne du séjour (nombre d'heures passées aux urgences) ; le pourcentage de séjours de 48 heures ou plus ; le pourcentage de personnes de 75 ans ou plus qui se présentent, ainsi que le pourcentage de cas sur civière qui requièrent une hospitalisation. Les données sont celles de l'année 2010-2011 du ministère de la Santé et des Services sociaux. La méthodologie a été établie par La Presse. Elle a été ajustée au fil des ans. Les hôpitaux sont classés de A à E+ selon leur performance. La note finale a été calculée sur 30. Les deux premiers critères (durée moyenne du séjour et séjours de 48 heures) sont les plus importants. Ils comptent pour un total de 20 points. Les deux autres (pourcentage de personnes de 75 ans ou plus et pourcentage d'hospitalisation) comptent pour un total de 10 points. Ils reflètent la gravité des cas aux urgences. Ils pondèrent la note. Les points obtenus correspondent à une lettre. Les meilleures urgences obtiennent un A et les pires, un E+.

**2** Le classement du palmarès 2012 a été conçu afin d'établir une comparaison avec celui de l'an dernier.

**3** C'est le nombre d'heures que le patient passe sur une civière aux urgences avant d'obtenir son congé ou d'être hospitalisé dans une chambre, ou d'être dirigé ailleurs. C'est l'un des principaux critères utilisés par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour évaluer l'efficacité des urgences. La cible ministérielle est d'avoir une durée moyenne de séjour d'au plus 12 heures. La moyenne pour le Québec s'est très légèrement améliorée, passant de 17 h 36, l'an dernier, à 17 h 12 en 2011-2012.

**4** Il s'agit d'un critère important pour le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il tient compte du pourcentage de personnes qui doivent passer 48 heures ou plus sur une civière aux urgences avant d'obtenir leur congé ou d'être hospitalisées ailleurs dans l'hôpital. La moyenne pour le Québec est de 6,5 %, une baisse de 0,5 % comparativement à l'an dernier.

**5** Le vieillissement de la population contribue à alourdir la tâche aux urgences. Le pourcentage de personnes de plus de 75 ans est un indicateur de la gravité des cas. Les hôpitaux où le nombre de personnes âgées sur une civière est élevé sont souvent plus engorgés. Nous en avons tenu compte dans la note finale. La moyenne pour le Québec est de 25,5 %, la même que l'an dernier.

**6** Voici un autre facteur qui contribue à alourdir la tâche. C'est un indicateur de la gravité des cas qui arrivent aux urgences. Un hôpital qui compte un nombre élevé de patients sur civière et devant être hospitalisés fait face à un défi supplémentaire. On doit trouver un lit libre dans l'hôpital. Tant qu'il n'y en a pas, le patient demeure aux urgences et occupe une civière. Nous en avons tenu compte dans la note finale. En moyenne au Québec, 33,3 % des patients sur une civière doivent ensuite être hospitalisés, soit le même pourcentage que l'an dernier.

**7** Ce sont les patients qui se présentent aux urgences, mais qui n'ont pas besoin d'être sur une civière. Ils ont souvent des problèmes plus bénins. Ces données sont à titre indicatif seulement, car les établissements ne sont pas tenus de les fournir au Ministère.

**8** Les patients sur les civières sont des cas plus lourds. Certains arrivent en ambulance, d'autres par leurs propres moyens. Un certain nombre d'entre eux devra être hospitalisé.

**9** Les hôpitaux universitaires ont une mission de soins spécialisés, de recherche et d'enseignement. Ils reçoivent des patients de partout. Il s'agit des cas les plus graves qui nécessitent des soins complexes. Les hôpitaux dotés d'une mission régionale sont les hôpitaux de référence pour une région. Ils reçoivent souvent des patients transférés par les plus petits hôpitaux, par exemple en traumatologie, à la suite d'un accident grave. Nous avons réparti les autres hôpitaux selon le nombre de patients sur une civière annuellement.

LÉGENDE

- ↗ Les urgences qui se sont améliorées depuis le palmarès 2010-2011
- ↘ Les urgences qui se sont détériorées depuis le palmarès 2010-2011
- Les urgences qui conservent la même note
- Données non disponibles

Certains hôpitaux ne figurent pas dans ce palmarès, soit parce que les données n'étaient pas accessibles, soit parce qu'ils n'ont pas suffisamment d'hospitalisations. Les inclure aurait faussé les données. Les hôpitaux à vocation unique, comme les hôpitaux psychiatriques, les hôpitaux pédiatriques et l'Institut de cardiologie de Montréal, ont également été exclus puisque leur situation est différente.