



Gouvernement du Québec
Ministre de la Santé et des Services sociaux
Ministre responsable des Aînés
Ministre responsable de la région de l'Estrie

Québec, le 6 mars 2013

Monsieur Stéphane Bédard
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Président du Conseil du trésor
Leader parlementaire du gouvernement
Ministre responsable de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean
Cabinet du leader du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 1^{er} étage, Bureau 1.39
Québec (Québec) G1A 1A4

Cher collègue,

Cette réponse fait suite à votre question écrite adressée au gouvernement le 20 novembre dernier, dans laquelle le député des Chutes-de-la-Chaudière nous interpellait au sujet de l'urgence du Centre Paul-Gilbert.

Conformément à la décision adoptée par son conseil d'administration le 13 novembre dernier, le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Alphonse Desjardins a procédé à une modification de l'offre de service de l'urgence ambulatoire du Centre Paul-Gilbert, et ce, depuis le 10 décembre 2013. Cette démarche de modulation de l'offre de service vise à mieux répondre aux besoins de la population et à permettre une meilleure utilisation des effectifs en place.

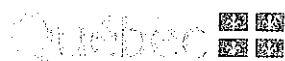
L'analyse de la fréquentation et de l'achalandage de l'urgence du Centre Paul-Gilbert a permis au CSSS Alphonse-Desjardins de déterminer qu'une utilisation plus efficiente des ressources infirmières et médicales répondrait davantage aux besoins et favoriserait une meilleure qualité de services. Le jour et le soir étant des périodes d'achalandage en pleine croissance alors que la nuit demeurerait une période de faible fréquentation. De plus, pour la grande majorité des visiteurs, il s'agissait de cas dont le niveau de gravité est peu élevé et pour lesquels une réorientation est possible. Rappelons que le Centre Paul-Gilbert n'offre déjà pas de service de consultation spécialisée sur place et qu'il ne reçoit plus d'ambulances depuis 2009. Ainsi, en réaffectant, de façon permanente, l'ensemble des ressources de nuit, le nombre de médecins est maintenant de trois au lieu de deux pendant le quart de jour et le nombre d'infirmières, de quatre à six pendant le quart du soir. Aucune ressource n'a été déplacée vers l'urgence de l'Hôtel-Dieu de Lévis du CSSS Alphonse-Desjardins, d'autant plus que cette urgence possède actuellement les effectifs nécessaires pour assumer une hausse de sa fréquentation.

Selon les données fournies par l'établissement, nous pouvons remarquer que malgré la fermeture de nuit, l'achalandage global est demeuré le même au Centre Paul-Gilbert ainsi qu'à l'urgence de l'Hôtel-Dieu de Lévis. De plus, il est important de souligner que les délais d'attente entre le triage et la prise en charge médicale ont diminué de plus de 50 %. En effet pour les cas identifiés P3 au triage soit des cas urgents, la moyenne du temps d'attente était de 22 minutes en novembre 2012 et 8 minutes en février 2013, pour les cas P4 ou moins urgent, la moyenne du temps d'attente était de 49 minutes en novembre 2012 et de 23 minutes en février 2013 et pour les cas P5 ou non urgent, la moyenne du temps d'attente était de 1 heure en novembre 2012 et de 31 minutes en février 2013.

L'établissement a prévu une série de mesures visant à assurer la sécurité de la clientèle. Un protocole est établi pour assurer le transfert des patients vers l'hôpital approprié après 23 h et une trajectoire de services est élaborée pour faire en sorte que les usagers soient pris en charge par un médecin, notamment à l'urgence de l'Hôtel Dieu de Lévis du CSSS Alphonse-Desjardins, si nécessaire. Une période transitoire est également prévue où des mécanismes d'accueil de nuit sont mis en place au Centre Paul-Gilbert afin qu'aucun visiteur ne soit laissé sans réponse. De plus, les services Info-Santé (8-1-1) demeurent accessibles, tout comme le Guichet unique d'accès, pour la clientèle n'ayant pas de médecin de famille.

Le CSSS Alphonse-Desjardins me confirme que l'accessibilité des services demeure une priorité dans sa planification stratégique 2012-2015, particulièrement en ce qui concerne la clientèle résidant à l'ouest de son territoire. Différents travaux qui visent à augmenter les effectifs en soirée et à rehausser les services courants sont déjà en cours. En termes d'organisation de services, de nouvelles avenues seront aussi explorées.

Comme mentionnée lors de son adoption au conseil d'administration, qui est constitué de membres de la communauté, cette décision a été prise dans l'objectif d'une meilleure utilisation des services et n'est nullement de nature financière. Il est évident que de tels changements suscitent de l'incertitude auprès de la population et c'est pourquoi le CSSS Alphonse-Desjardins a choisi d'appuyer sa décision sur les résultats d'analyses approfondies, d'exercices de balisage avec d'autres établissements ayant un volume d'activité similaire, sur l'avis d'experts tels les membres du Conseil des médecins, des dentistes et des pharmaciens ainsi que sur des consultations de partenaires. C'est donc avec la conviction qu'il s'agit de la meilleure option à long terme, pour la qualité et la sécurité des soins offerts aux patients, que le CSSS Alphonse-Desjardins a privilégié cette orientation.



Gouvernement du Québec
Ministre de la Santé et des Services sociaux
Ministre responsable des Aînés
Ministre responsable de la région de l'Estrie

Pour assurer la continuité des services tout au long de la démarche, différentes stratégies de communication sont déployées afin de faire connaître et de vulgariser l'offre de service renouvelée du Centre Paul-Gilbert. Une séance d'information, pour la population, a été tenue le 5 décembre et une ligne téléphonique a été mise en place pour permettre au CSSS Alphonse-Desjardins de recevoir les questions et les commentaires de la clientèle. Des communiqués, de la publicité et des feuillets explicatifs ont aussi été diffusés afin de présenter à la population une trajectoire claire à effectuer dans le cas d'un besoin de soins de première ligne.

Veuillez agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre,

Réjean Hébert

Québec
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : 418 266-7171
Télécopieur : 418 266-7197

Montréal
2021, avenue Union, bureau 10.051
Montréal (Québec) H3A 2S9
Téléphone : 514 873-3700
Télécopieur : 514 873-7488