

CINQUIÈME PALMARÈS DES URGENCES DE LA PRESSE

Palmarès 2009-2010 (1)	Évolution par rapport à l'an dernier	Hôpitaux	Palmarès 2008-2009 (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)
HÔPITAUX UNIVERSITAIRES (9)									
A-	○	Institut universitaire de cardiologie et pneumologie (Québec)	A-	14h36	0,0%	37,2%	49,7%	15 542	11 215
B+	↗	Hôtel-Dieu de Lévis (Chaudière-Appalaches)	B	11h36	0,3%	25,4%	31,5%	32 827	22 396
B	○	CHUQ - Hôtel-Dieu (Québec)	B	14h54	2,2%	25,9%	33,2%	9530	9515
B	○	CHUS - Fleurimont (Estrie)	B	11h54	1,3%	16,2%	32,5%	-	25 121
B-	○	CHUQ - Centre hospitalier de l'Université Laval (Québec)	B-	11h18	2,3%	10,0%	27,9%	37 094	34 227
B-	↘	CHUS - Hôtel-Dieu (Estrie)	B+	14h54	4,2%	25,2%	34,5%	-	20 624
B-	○	Hôpital de Chicoutimi (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B-	10h00	0,3%	16,9%	28,3%	26 759	23 534
B-	↗	Hôpital du Sacré-Coeur (Montréal)	C+	17h42	6,1%	31,1%	41,2%	32 288	23 663
C-	○	CUSM - Hôpital général de Montréal (Montréal)	C-	15h24	4,8%	19,6%	22,0%	11 938	24 145
C-	↘	Hôpital Charles-LeMoine (Montérégie)	C	20h36	7,8%	27,5%	45,4%	45 711	21 303
C-	↘	Hôpital général juif (Montréal)	C	17h06	7,3%	32,9%	28,8%	35 426	33 250
D+	○	Hôpital Maisonneuve-Rosemont (Montréal)	D+	34h06	24,2%	33,0%	52,5%	-	16 570
D	○	CUSM - Royal Victoria (Montréal)	D	19h54	9,4%	21,3%	25,7%	15 089	18 795
D-	↘	CHA - Enfant-Jésus (Québec)	D+	21h30	11,7%	21,7%	32,4%	36 989	25 605
D-	○	CHUM - Hôtel-Dieu (Montréal)	D-	27h48	20,6%	31,3%	30,2%	16 190	14 221
D-	↘	CHUM - Saint-Luc (Montréal)	D+	18h36	7,3%	15,7%	25,2%	24 217	16 666
D-	↗	CHUQ - Saint-François-d'Assise (Québec)	E+	24h54	12,9%	28,1%	25,7%	21 476	15 565
E+	○	CHUM - Notre-Dame (Montréal)	E+	27h18	18,7%	21,1%	32,2%	22 373	20 556
HÔPITAUX AVEC MISSION RÉGIONALE (9)									
A-	↗	CH Rimouski (Bas-Saint-Laurent)	B+	11h48	3,5%	29,8%	44,8%	21 966	8754
B-	↘	Cité de la Santé (Laval)	B+	18h48	4,5%	32,8%	45,3%	52 823	22 712
D+	○	CH de Trois-Rivières (Mauricie-Centre-du-Québec)	D+	21h12	11,1%	29,0%	37,6%	29 731	21 849
D+	○	CHA - Saint-Sacrement (Québec)	D+	18h54	8,1%	34,4%	24,1%	21 090	9550
D	↗	CH Pierre-Le Gardeur (Lanaudière)	D-	29h00	20,0%	24,1%	41,1%	38 107	15 840
D	↘	Hôpital de Saint-Jérôme (Laurentides)	C-	22h12	11,0%	21,3%	37,6%	23 681	19 224
D-	↘	CH Lanaudière (Lanaudière)	D	24h30	15,6%	25,1%	32,7%	29 319	18 574
D-	○	Hôpital de Gatineau (Outaouais)	D-	22h36	13,3%	21,2%	30,8%	25 723	11 467
D-	○	Hôpital de Hull (Outaouais)	D-	20h42	11,8%	21,5%	27,4%	19 760	12 188
HÔPITAUX TERRITORIAUX/+10 000 CIVIÈRES (9)									
A-	○	Hôtel-Dieu d'Arthabaska (Mauricie-Centre-du-Québec)	A-	8h00	0,1%	24,6%	43,2%	25 866	12 557
B+	○	Hôpital du Centre de la Mauricie (Mauricie-Centre-du-Québec)	B+	12h36	0,8%	32,1%	39,1%	17 087	11 089
B	↗	Hôpital de Saint-Georges (Chaudière-Appalaches)	B-	15h24	0,5%	27,3%	38,7%	18 994	11 955
B	○	Hôpital Sainte-Croix (Mauricie-Centre-du-Québec)	B	12h36	0,9%	20,4%	39,9%	28 696	15 751
C+	↘	CH St. Mary (Montréal)	B-	16h24	4,8%	34,7%	34,0%	25 858	12 202
C+	↘	Hôpital Pierre-Boucher (Montérégie)	B-	22h18	4,8%	26,6%	42,6%	35 210	17 973
C-	↘	CH Anna-Laberge (Montérégie)	C+	22h12	8,1%	25,8%	37,2%	-	12 778
C-	↗	Hôpital Jean-Talon (Montréal)	D+	20h24	6,0%	28,9%	29,1%	25 943	11 420
D+	↘	Hôpital de Verdun (Montréal)	C-	22h18	12,6%	32,1%	37,8%	26 897	13 704
D+	↘	Hôpital du Haut-Richelieu (Montérégie)	C+	19h00	10,1%	24,8%	40,8%	36 053	22 410
D+	○	Hôpital du Suroît (Montérégie)	D+	18h48	9,4%	30,0%	30,4%	28 444	12 245
D+	↘	Hôpital Honoré-Mercier (Montérégie)	C-	24h24	13,7%	32,1%	43,3%	24 180	10 586
D+	○	Hôpital Santa Cabrini (Montréal)	D+	33h36	20,4%	40,2%	40,3%	25 691	13 248
D	↗	CH Granby (Montérégie)	D-	22h12	12,7%	23,1%	35,2%	25 298	10 813
D-	↘	Hôpital du Lakeshore (Montréal)	D+	24h48	15,9%	31,5%	25,5%	26 195	16 810
E+	↘	Hôpital de Saint-Eustache (Laurentides)	D	29h42	21,2%	24,5%	28,7%	23 715	15 509
HÔPITAUX TERRITORIAUX/-10 000 CIVIÈRES (9)									
A	○	Hôpital de Chandler (Gaspésie)	A	11h06	0,2%	31,2%	43,8%	15 713	3018
A-	↗	CH LaSarre (Abitibi-Témiscamingue)	B+	8h42	1,5%	29,1%	39,7%	17 278	3039
A-	○	Hôpital de Maniwaki (Outaouais)	A-	10h48	1,9%	25,8%	48,9%	-	2466
A-	○	Hôpital de Montmagny (Chaudière-Appalaches)	A-	9h36	0,0%	32,9%	37,9%	27 364	5411
A-	↗	Hôpital de Sainte-Anne-des-Monts (Gaspésie)	B+	8h36	1,0%	26,8%	38,0%	14 622	2524
A-	↘	Hôtel-Dieu de Gaspé (Gaspésie)	A	11h06	0,5%	31,2%	39,1%	11 067	3132
B+	○	CSSS du Granit (Estrie)	B+	9h30	0,4%	26,6%	32,5%	16 591	3632
B+	○	Hôpital d'Alma (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B+	8h36	0,0%	22,9%	36,7%	19 491	8193
B+	○	Hôpital d'Asbestos (Estrie)	B+	8h06	0,0%	34,0%	18,9%	19 370	2344
B+	↗	Hôpital de Dolbeau-Mistassini (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B-	14h12	2,6%	25,7%	38,2%	17 260	3514
B+	↘	Hôpital de Maria (Gaspésie)	A-	14h36	3,6%	31,2%	49,5%	15 826	4723
B+	○	Hôpital de Thetford Mines (Chaudière-Appalaches)	B+	12h30	0,7%	32,7%	39,2%	-	7527
B	○	CH Jonquière (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B	8h30	0,1%	21,9%	22,5%	17 070	11 971
B	↗	CH Matane (Bas-Saint-Laurent)	B-	10h36	3,3%	28,8%	27,0%	18 762	4171
B	○	CH Memphrémagog (Estrie)	B	7h36	0,7%	25,7%	13,4%	20 152	7347
B	○	CH Mont-Laurier (Laurentides)	B	11h00	0,7%	23,2%	28,6%	19 017	3927
B	↘	CH Rouyn-Noranda (Abitibi-Témiscamingue)	B+	12h24	1,2%	26,7%	35,9%	28 031	5422
B	○	CSSS Haut-Saint-Maurice (Mauricie-Centre-du-Québec)	B	10h36	0,9%	20,5%	19,6%	14 780	3417
B	○	Hôpital de Baie-Saint-Paul (Québec)	B	9h24	0,0%	26,4%	24,2%	11 127	2276
B	○	Hôpital de La Baie (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	B	10h06	0,1%	23,6%	13,2%	24 794	4112
B	○	Hôpital Notre-Dame-du-Lac (Bas-Saint-Laurent)	B	13h00	2,3%	32,1%	30,3%	14 766	2873
B	○	Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré (Québec)	B	10h48	2,4%	22,7%	4,0%	21 009	2132
B	○	Pavillon Sainte-Famille (Abitibi-Témiscamingue)	B	13h24	0,9%	27,5%	31,0%	15 017	1636
B-	↗	Centre Cloutier-du-Rivage (Mauricie-Centre-du-Québec)	C	5h18	0,2%	14,6%	0,0%	28 467	2518
B-	○	Centre de services de la Rivière-Rouge (Laurentides)	B-	10h18	1,9%	19,4%	21,7%	17 803	2826
B-	○	Hôpital Barrie-Memorial (Montérégie)	B-	14h00	1,7%	23,0%	19,2%	13 708	3078
B-	↗	Hôpital de Pontiac (Outaouais)	C+	15h48	0,7%	21,8%	38,8%	14 138	936
B-	↗	Hôpital de Roberval (Saguenay-Lac-Saint-Jean)	C+	12h06	3,4%	21,6%	38,6%	21 497	5200
B-	○	Hôpital Fleury (Montréal)	B-	18h18	2,7%	36,2%	37,3%	29 129	9182
B-	↘	Hôtel-Dieu d'Amos (Abitibi-Témiscamingue)	B	11h12	2,4%	19,1%	29,2%	22 123	5996
C+	○	Hôpital de l'Archipel (Îles-de-la-Madeleine)	C+	13h12	4,2%	26,0%	29,8%	18 959	3126
C+	○	Hôpital de Sept-Îles (Côte-Nord)	C+	11h30	3,3%	14,6%	22,3%	18 189	7687
C	○	CH Grand Portage/Rivière-du-Loup (Bas-Saint-Laurent)	C	16h42	8,0%	34,8%	39,7%	18 518	4984
C	↗	Hôpital de LaSalle (Montréal)	C-	17h00	3,8%	25,6%	24,4%	20 637	7870
C	↘	Hôpital Laurentien (Laurentides)	C+	16h24	3,6%	23,2%	33,5%	17 921	8980
C	↗	Hôpital Le Royer (Côte-Nord)	C-	18h00	8,9%	21,4%	42,9%	21 313	5310
C-	○	CH Argenteuil (Laurentides)	C-	17h30	6,6%	21,8%	23,7%	26 338	3768
C-	○	Hôpital de La Malbaie (Québec)	C-	16h54	6,5%	27,5%	29,0%	21 320	2713
C-	↗	Hôpital de Val-d'Or (Abitibi-Témiscamingue)	D+	16h48	5,8%	20,0%	35,4%	31 190	4935
D+	↗	Hôpital de Papineau (Outaouais)	D-	21h18	8,6%	24,6%	33,7%	17 507	5387
D+	○	Hôtel-Dieu de Sorel (Montérégie)	D+	21h00	10,7%	27,0%	41,1%	18 194	9367
D	↘	CUSM - Campus Lachine (Montréal)	D+	21h12	10,2%	31,6%	22,7%	19 021	4979
D-	↘	Hôpital Memorial de Wakefield (Outaouais)	C+	19h24	7,4%	17,9%	27,6%	23 690	1951
E+	↘	Hôpital de Brome-Missisquoi (Montérégie)	D	24h48	19,1%	27,1%	30,0%	20 206	6651

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 âgées 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 2009-2010 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 âgées de 75 ans 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 2010 a été conçu afin d'établir un comparable avec le palmarès 2009. Le Centre Cloutier-du-Rivage, en Mauricie, y fait son entrée pour la première année.

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 orienté 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 de 12 heures maximum. La moyenne pour le Québec est de 17h36 (comparativement à 17h06 en 2008-2009).

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, couchées 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 7,2% (comparativement à 6,4% en 2008-2009).

5 Le vieillissement de la population contribue à alourdir la tâche aux urgences. Le pourcentage de personnes âgées de plus de 75 ans est un indicateur de la gravité des cas. Les hôpitaux où le nombre de personnes âgées couchées sur civière est élevé sont souvent plus engorgés. Nous en avons tenu compte dans la note finale. La moyenne pour le Québec est 24,8% (comparativement à 24,5 en 2008-2009).

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 civières et devant être hospitalisés fait face à un défi supplémentaire. On doit trouver un lit disponible 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, 33,1% des patients couchés sur une civière doivent ensuite être hospitalisés (l'an dernier ce pourcentage était de 34,2).

7 Ce sont les patients qui se présentent aux urgences, mais qui n'ont pas besoin d'être couchés 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. Une proportion d'entre eux devra être hospitalisée.

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 avec 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 2008-2009

↘ Les urgences qui se sont détériorées depuis le palmarès 2008-2009

○ 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 suffisantes, 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.