

# Un appel au 911, c'est toujours urgent...ou pas?



Claude Marie Hébert, Chef de division clinique  
Groupe Alerte Santé

Diane Verreault, Conseillère en soins infirmiers  
Groupe Alerte Santé

Geneviève Demers, Agente de planification, de  
programmation et de recherche  
CISSS de la Montérégie-Ouest

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest**

**Québec** 

**Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre**

**Québec** 

## Question 1

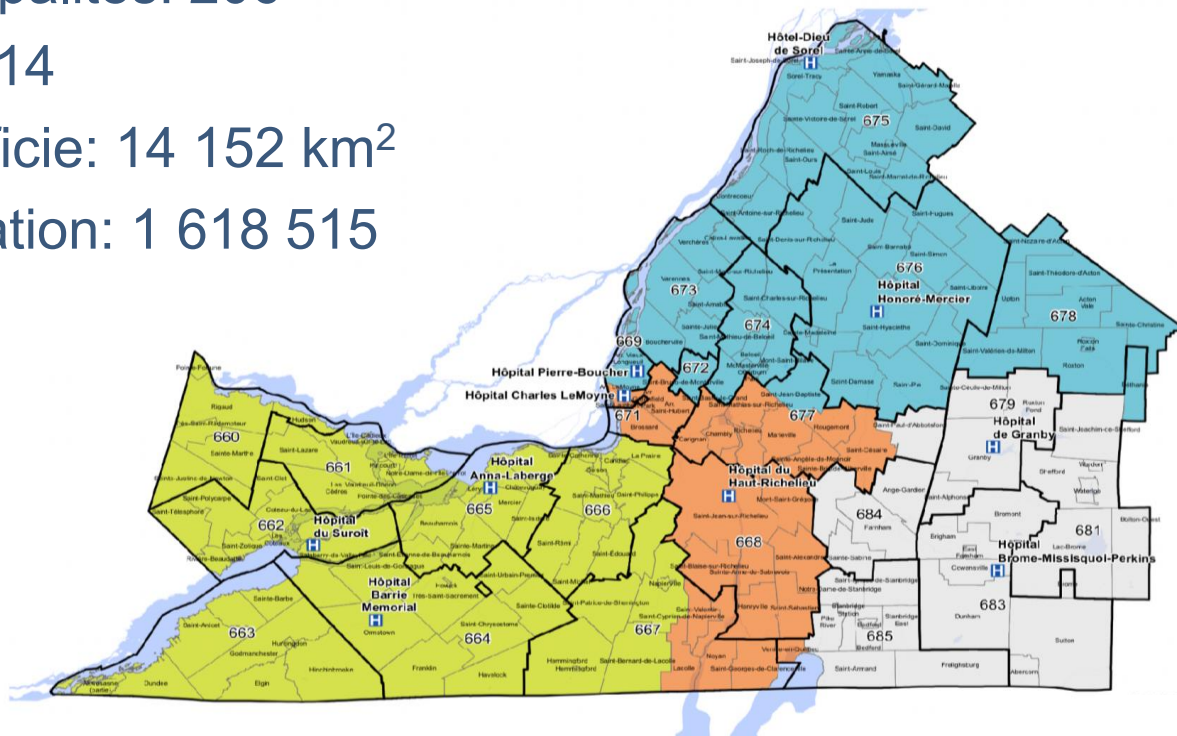
Vrai ou faux?

**En Montérégie, la Coopérative des techniciens ambulanciers de la Montérégie (CETAM) est responsable de la gestion de la flotte ambulancière sur le territoire.**



# Étendue du territoire de la Montérégie

- Municipalités: 206
- MRC: 14
- Superficie: 14 152 km<sup>2</sup>
- Population: 1 618 515

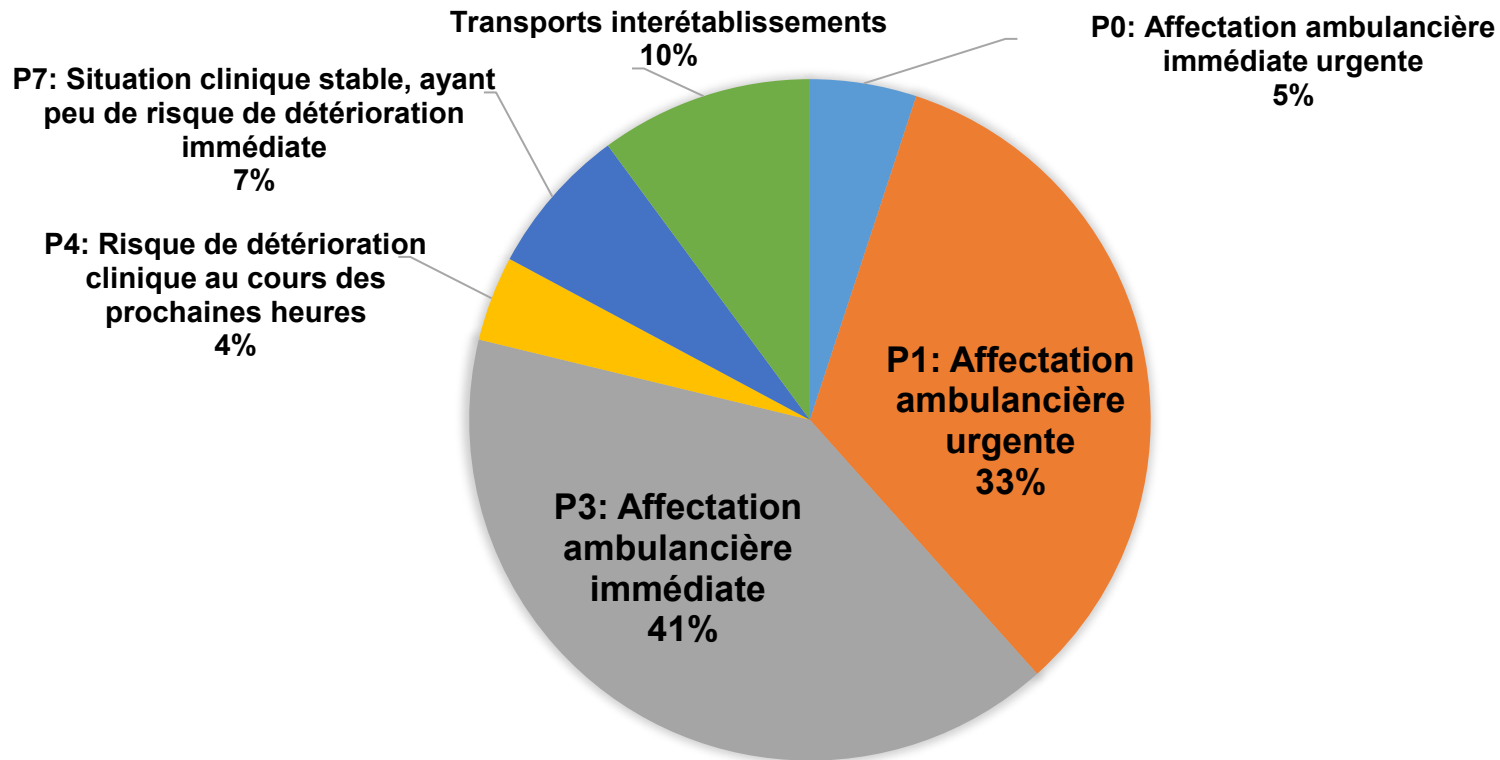


## Question 2

Vrai ou faux?

**La majorité des appels au 911 pour besoins médicaux sont pour des motifs urgents.**

# Répartition des appels par cote de priorité entrant à Alerte Santé

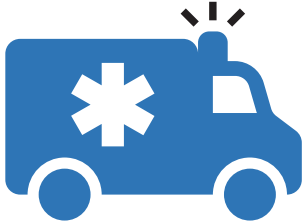
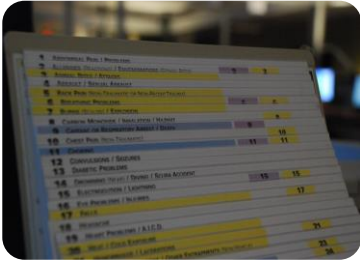


## Question 3

Vrai ou faux?

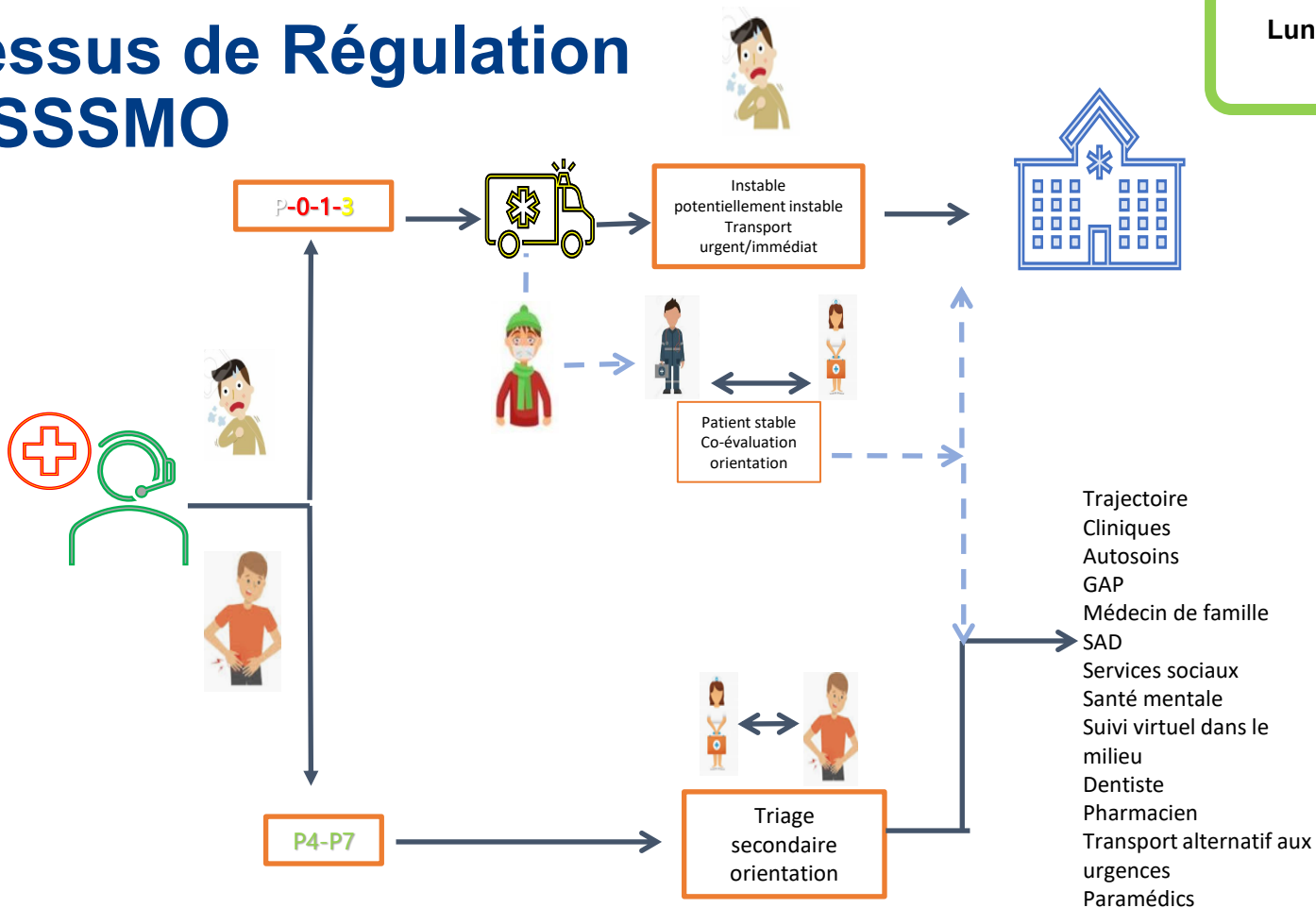
**Le cadre légal de la pratique des techniciens ambulanciers paramédics leur permet de décider qu'un usager n'a pas besoin de se rendre à l'urgence.**

# Situation préalable



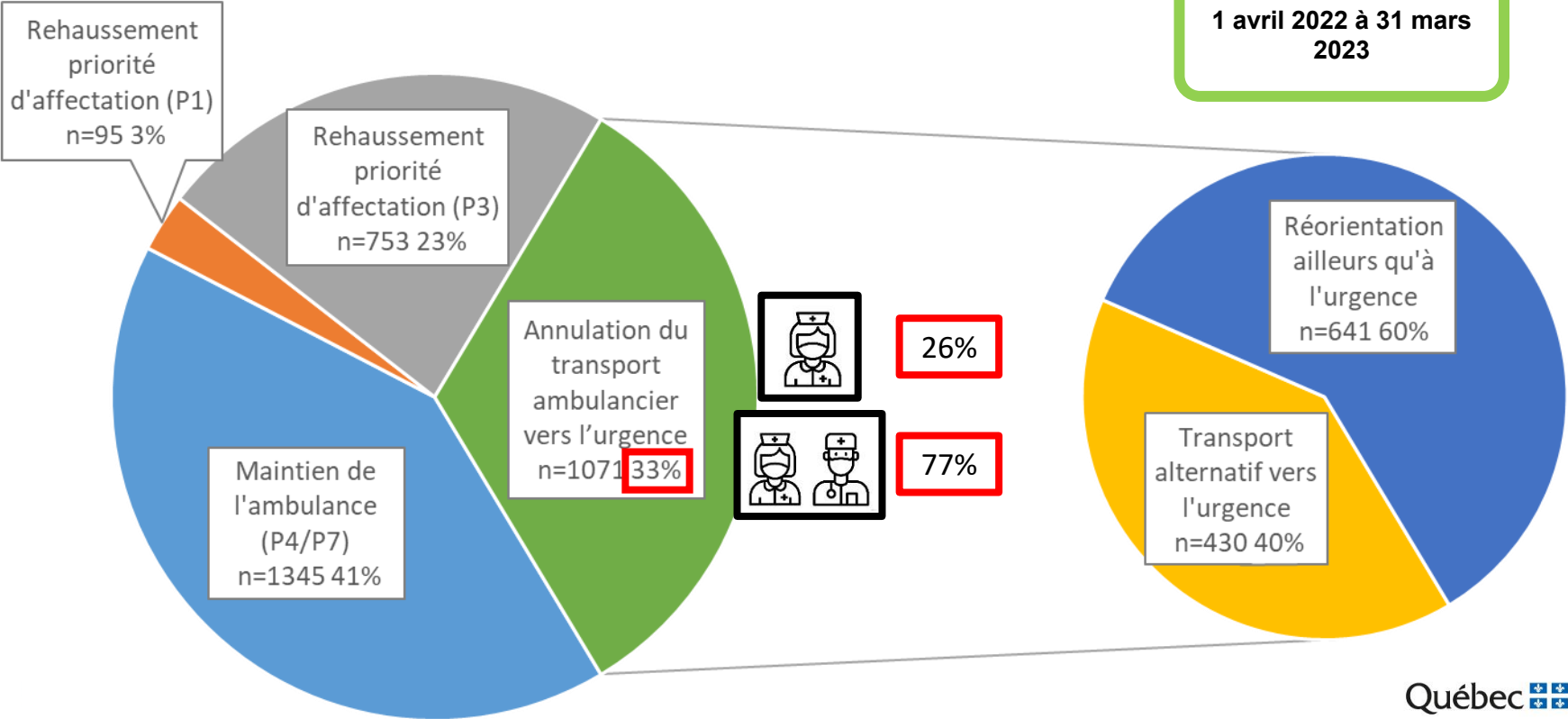
# Processus de Régulation au CISSMO

Lundi au vendredi  
7h à 23h

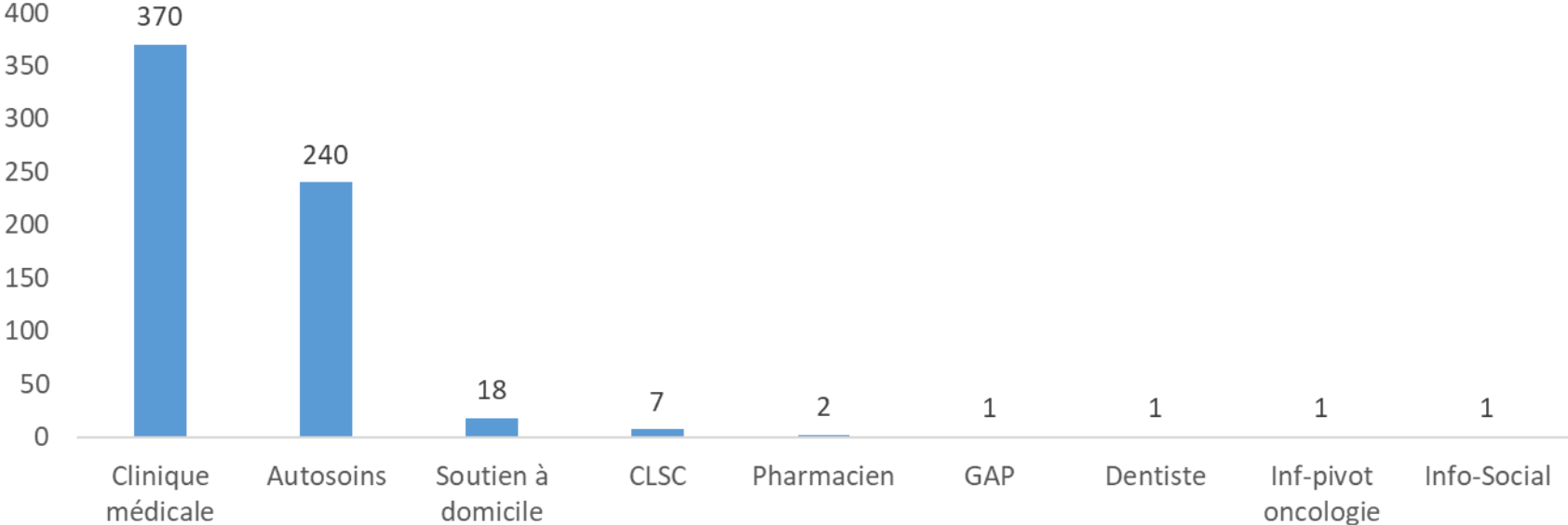


# Orientation des usagers à la suite de la prise en charge par la Régulation

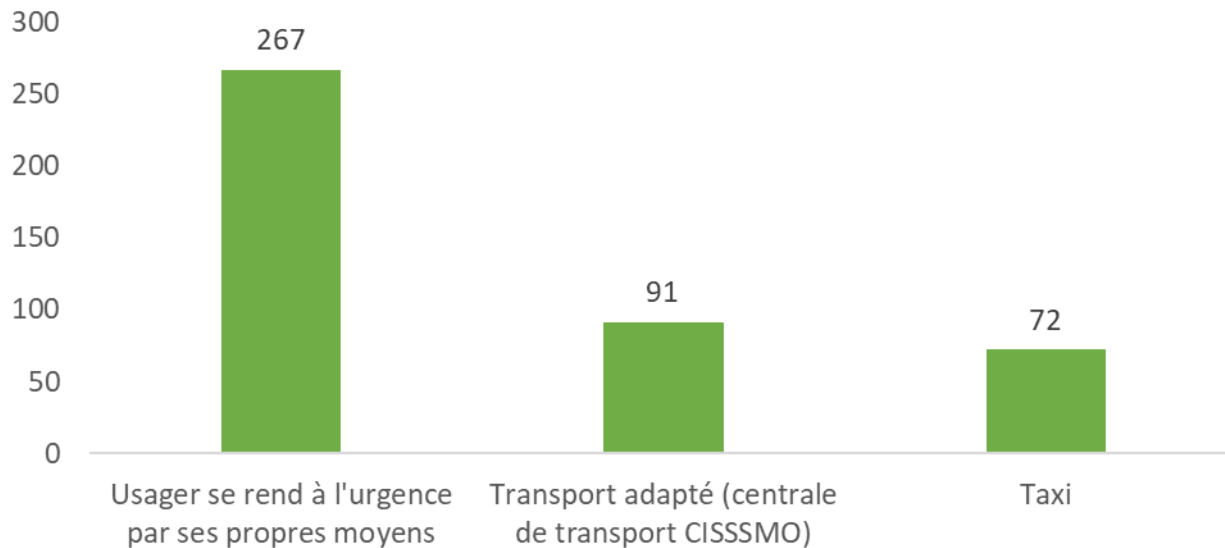
1 avril 2022 à 31 mars 2023



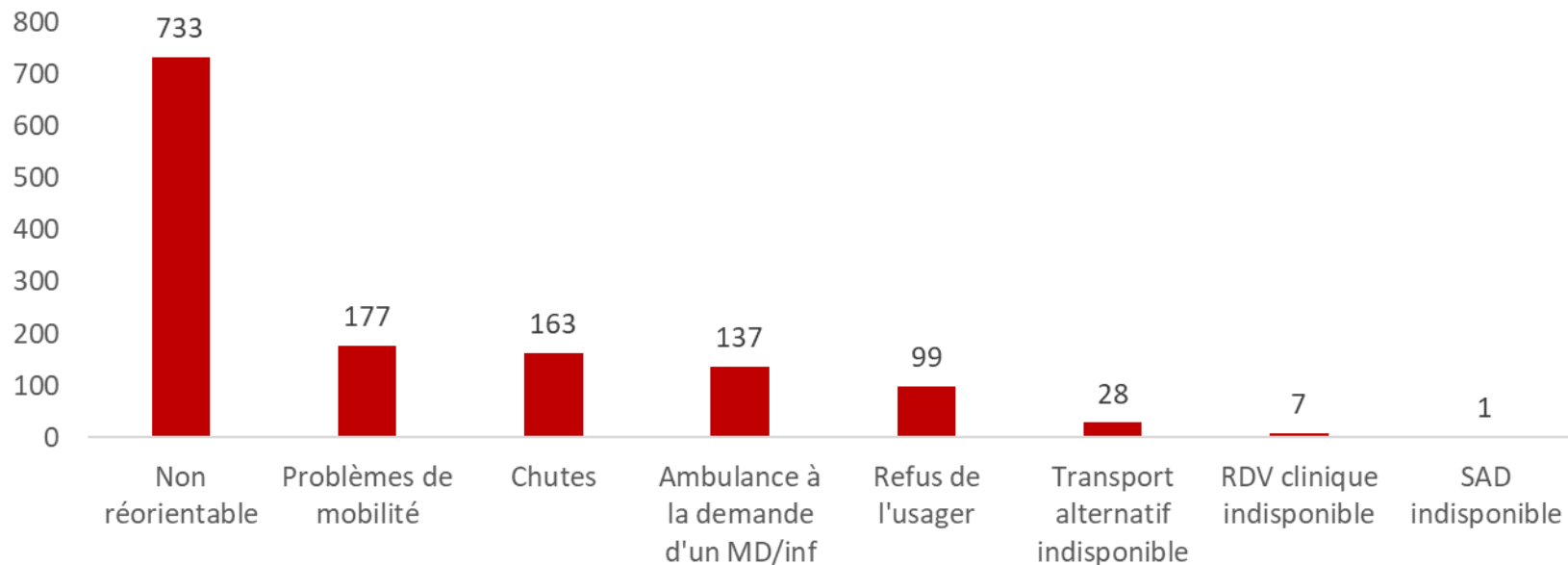
# Motifs d'annulation d'une visite à l'urgence (n=641)



# Motifs d'annulation du transport en ambulance (n=430)



# Motifs de maintien à l'ambulance (n=1345)



# Quel est l'impact potentiel sur les visites à l'urgence?

Comparaison de 4 périodes financières PRÉ vs POST implantation de la Régulation

PRÉ	POST
1 avril <b>2021</b> au 17 juillet <b>2021</b>	1 avril <b>2022</b> au 16 juillet <b>2022</b>

\*Choix d'une période de quatre mois pour :

- Limiter l'effet des mesures sanitaires restrictives au printemps/hiver 2020-2021;
- Corriger en fonction de la saisonnalité.

# Impact potentiel sur les visites à l'urgence

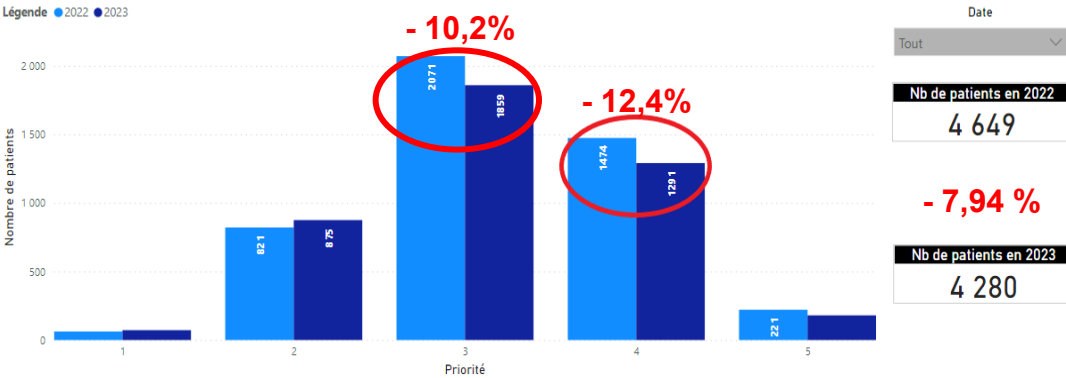
Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest

### Nombre d'arrivées à l'urgence par priorité

Mise à jour du 17 mars 2023

Période: 1-13 | Année: 2022, 2023 | Hôpital: HAL, HDS | Transport: Ambulance, Ambulant, Police, Transport... | Jour de la semaine: Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi, Samedi, Dimanche | Priorité: (Vide), 1, 2, 3, 4, 5 | Groupe d'âge: 00-14, 15-24, 25-44, 45-64, 65-74, 75+

Lundi au vendredi  
7h à 23h  
**Projet actif**



Date: Tout

**Nb de patients en 2022**  
4 649

**- 7,94 %**

**Nb de patients en 2023**  
4 280

1  
5  
Samedi et dimanche  
7h à 23h  
**Projet inactif**

## Question 4

Vrai ou faux?

**La Régulation sera implantée partout au Québec.**

# Conclusion

La Régulation permet :

- La prestation de soins et services en fonction des besoins des usagers appelant au 911 pour des besoins médicaux;
- L'optimisation des ressources préhospitalières et hospitalières d'urgence.

# Prix Stars du réseau de la santé – Catégorie Humain



# Remerciements

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest

Québec 

*“Coming together is the beginning.  
Keeping together is progress.  
Working together is success.”*

— Henry Ford

## Direction des services de soutien à domicile et de la gériatrie (DSSADG)

- Soutien à domicile
- RI-RTF-RPA

## Direction de la logistique (DL)

- Centrale de transport

## Direction des programmes Santé mentale et Dépendance (DPSMD)

- Santé mentale 1<sup>ère</sup> ligne
- Santé mentale 2<sup>e</sup> ligne

## Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

- Équipe performance

## Services préhospitaliers d'urgence

Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre

Québec 

## Direction des communications et des affaires publiques (DirComm)

- Communications internes

## Direction des services professionnels et de l'enseignement médical (DSPEM)

- Guichet d'accès à la première ligne (GAP)
- 1<sup>ère</sup> ligne médicale

## Entreprises ambulancières

**CETAM**  
SERVICES AMBULANCIERS

**ambulances Demers inc.**

**PARAXION**

## Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers (DSIEU)

- Équipe télésanté

## Direction des programmes Soins critiques et spécialisés (DPSCS)

- Urgences

Québec 

**Merci  
pour  
votre  
attention**

