

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Séance tenue le : 23 novembre 2016

Point de décision

Point d'information

**SUJET : RAPPORT DE MÉCANISME D'ACCÈS AUX SERVICES**

**PERSONNE RESPONSABLE :** Frédéric Abergel, PDGA  
**DIRECTION :** PDGA - Soutien, administration et performance  
**SECTEUR D'ACTIVITÉ :** Accès et trajectoire de soins  
**DURÉE :** 10 minutes

**SOMMAIRE :**

Le rapport présente les principaux indicateurs de performance des mécanismes d'accès aux services de l'établissement, tel qu'indiqué dans la Loi sur les services de santé et services sociaux (article 185.1, 189, 303, 304, 348, 354, 355, 356, 431.2, 530.54, 619.27, 619.30).

**OBJECTIF POURSUIVI :**

Informar les membres du conseil d'administration de l'évolution des principaux indicateurs de performance des mécanismes d'accès aux services de l'établissement.

**IMPACT FINANCIER :**

Aucun impact

**PROJET DE RÉOLUTION :**

Non applicable

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 

# MÉCANISMES D'ACCÈS AUX SERVICES

## Rapport au conseil d'administration

Mise à jour : Période 6, année 2016-2017

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle  
et de l'éthique

En collaboration avec les directions cliniques

Québec 

Le rapport présente les principaux indicateurs de performance des mécanismes d'accès aux services de l'établissement, comme indiqué dans la Loi sur les services de santé et services sociaux (article 185.1, 189, 303, 304, 348, 354, 355, 356, 431.2, 530.54, 619.27, 619.30). Les volumes sont indiqués pour avoir un ordre de grandeur des demandes traitées.

### Faits saillants

1. Plusieurs indicateurs de performance atteignent leur cible ou se sont améliorés par des projets même si dans certains cas, la cible n'est pas encore atteinte :
  - Guichet d'accès en échographie (disponible pour médecins de famille seulement) en fonction depuis le 18 avril 2016 :
    - 1 594 demandes reçues;
    - 96 % des rendez-vous réalisés dans les délais. Les délais prescrits sont respectés pour la majorité des modalités.
  - Guichet d'accès en cardiologie et pneumologie (disponible pour médecins de famille seulement) en fonction depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 :
    - 92 demandes traitées, 100 % dans les délais prescrits.
  - Mise en place de services intégrés de santé mentale avec notamment la présence de psychiatres en première ligne pour évaluer les usagers et faire certains suivis (plutôt que de les référer en deuxième ligne) :
    - Diminution de 10 % du nombre de personnes en attente de consultation en psychiatrie.
  - Révision des processus de gestion des demandes en chirurgie et réorientation de chirurgies mineures vers les cliniques externes :
    - Diminution de 36 % du nombre de personnes en attente de chirurgie depuis plus d'un an.
  - Cibles atteintes ou en amélioration en dépendances, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.
2. L'accès reste difficile dans certains secteurs :
  - Échographie : nous observons des hors délais dans certaines modalités (échographies musculosquelettiques, de surface et pour une biopsie de la thyroïde). Des analyses sont en cours pour déterminer s'il s'agit d'un problème de capacité.
  - Accès à un médecin de famille :
    - 26 000 personnes en attente au Guichet d'accès pour un médecin de famille;
    - Projet en élaboration pour permettre d'atteindre la cible de 85 % de la population inscrite en 2018.

Légende pour atteinte cible:

	>= 100%
	>= 90%
	< 90%

## 1- Première ligne

### Programme-service : Services généraux - activités cliniques et d'aide

#### Accès au guichet d'accès à un médecin de famille


#### A. Personnes en attente de référence par priorités cliniques

Priorité	À la période 6					Total
	A	B	C	D	E	
Nombre de personnes	124	2 746	3 324	5 299	14 926	26 419


#### B. Pourcentage de prise en charge en fonction des priorités cliniques dans les délais prescrits

Priorité	À la période 6		
	16-17	Cible	Atteinte
A <1 semaine	nd	nd	nd
B <2 semaine	nd	nd	nd
C <3 semaine	nd	nd	nd
D <1 mois	nd	nd	nd
E <3 mois	nd	nd	nd
<b>Total</b>	nd	nd	nd

#### C. Inscription à un médecin de famille

	À la période 6			
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Pourcentage de la population inscrite à un médecin de famille	58	60		55

### Programme-service : Santé publique

	Cumulatif p6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Pourcentage de la population cible vaccinée contre l'influenza	nd	80%	nd	nd
Pourcentage des enfants recevant leur 1ère dose pour deux vaccins ciblés dans les délais (selon le calendrier de vaccination)	85%	90%		nd

**Programme-service : Déficience physique**

	À la période 6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Taux demandes de services traitées en CLSC selon les délais, tous âges et toutes priorités	91,3	90	●	89,9
Nombre moyen d'interventions par usager en CLSC	30,7	nd	nd	33,7

**Programme-service : Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme**

	À la période 6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Taux demandes de services traitées en CLSC selon les délais, tous âges et toutes priorités	90,9	90	●	96,5
Nombre moyen d'interventions par usager en CLSC	7,7	nd	nd	7,2

**Programme-service : Jeunes en difficultés**

	À la période 6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Nombre d'usagers rejoints par les CLSC	3 634	nd	nd	3 962

## 2- Santé physique

### A. Accès à la chirurgie

#### Volume réalisé par type de chirurgie

	Cumulatif p6	
	16-17	15-16
Chirurgie bariatrique	193	249
Prothèse de la hanche	294	308
Prothèse du genou	492	481
Cataractes	1 670	2 368
Autres	6 218	6 314
<b>Total</b>	<b>8 867</b>	<b>9 720</b>

#### Volume réalisé par type de séjour

	Cumulatif p6	
	16-17	15-16
Admis	3 240	3 225
Chirurgie d'un jour	5 627	6 495
<b>Total</b>	<b>8 867</b>	<b>9 720</b>

### Accès à la chirurgie

	À la période 6			
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
<b>En attente depuis plus d'un 1 an</b>				
Chirurgie bariatrique	250	0	◆	225
Prothèse de la hanche	1	0	■	3
Prothèse du genou	9	0	■	13
Cataractes	4	0	■	3
Chirurgie d'un jour	34	0	■	241
Admis	16	0	■	47
<b>Ensemble des chirurgies</b>	<b>314</b>	<b>0</b>	■	<b>532</b>
<b>Pourcentage de chirurgie oncologique dans les délais</b>				
Délais ≤ 28 jours	66	90%	◆	63
Délais ≤ 56 jours	89	100%	◆	90

### B. Accès aux consultations externes spécialisées

#### Nouvelles demandes pour une consultation - guichet d'accès aux services spécialisés

	Cumulatif p6	
	16-17	
Cardiologie	44	
Pneumologie	48	

#### Pourcentage de rendez-vous réalisés dans les délais prescrits par priorité clinique

Priorité	Cardiologie			Pneumologie		
	Cumul. P6	Cible	Atteinte	Cumul. P6	Cible	Atteinte
A <3 jours	n/a	100%	n/a	n/a	100%	n/a
B <10 jours	100	100%	●	100	100%	●
C <28 jours	100	100%	●	100	100%	●
D <3 mois	100	100%	●	100	100%	●
E <6 mois	100	100%	●	100	100%	●
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	●	<b>100</b>	<b>100%</b>	●

### C. Accès aux services diagnostiques

#### Imagerie médicale excluant l'échographie

	À la période 6			P13
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
<b>Pourcentage des demandes de services réalisées en moins de 3 mois pour la clientèle élective</b>				
Scopies	76	90	◆	79
Mammographies diagnostiques	97	90	●	97
Tomodensitométries	70	90	◆	73
Résonances magnétiques	66	90	◆	75

#### Échographie

	À la période 6			P13
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
<b>Pourcentage des demandes de services réalisées en moins de 3 mois pour la clientèle élective clientèle élective</b>				
Échographies obstétricales	98	90	●	100
Échographies cardiaques	52	90	◆	na
Échographies mammaires	93	90	●	95
Autres échographies	92	90	●	95

#### Nombre de demandes en échographie reçues au guichet d'accès en imagerie

	cumulatif P6
	16-17
Échographie (excluant cardiaque et mammaire)	1 594

#### Pourcentage de rendez-vous réalisés dans les délais prescrits par priorité clinique en échographie

Priorité	Échographie		
	Cumulatif P6	Cible	Atteinte
A <3 jours	70	100%	◆
B <10 jours	82	100%	◆
C <28 jours	96	100%	■
D <3 mois	92	100%	■
E <6 mois	93	100%	■
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>■</b>

### 3- Santé mentale et dépendances

#### Programme-service : Santé mentale

	À la période 6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Nombre d'usagers en attente de consultation psychiatrique en clinique externe > 30 jours	670	nd	nd	741 (p13)
Durée moyenne de séjour sur civière à l'urgence	23,5	nd	nd	25,9
Nombre d'usagers ayant reçu des services de santé mentale de première ligne en CLSC	4 207	nd	nd	4 119

#### Programme-service : Dépendances

	À la période 6			P13
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Pourcentage d'implantation d'offre de service de détection et d'intervention précoce	71,4	70	●	68,3

### 4- Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

#### Programme-service : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

	À la période 6			P6
	16-17	Cible	Atteinte	15-16
Nombre d'heures en soutien à domicile rendues par usager	43,9	nd	nd	43,8
Nombre total d'heures de soutien à domicile	373 013	nd	nd	383 119
Nombre d'usagers différents en soutien à domicile	8 506	nd	nd	8 743