

SERVICE DES URGENCES

Rapport d'impact | Mars 2024



Fondation
Hôpital
Général
Juif



LE CŒUR DE L'HÔPITAL GRÂCE À VOUS!

Dix ans après l'ouverture de nouvelles installations à l'Hôpital général juif (HGJ), le service des urgences de l'HGJ continue d'être le cœur de l'hôpital, où convergent toutes les spécialités médicales. Les patients y reçoivent des soins exceptionnels qui leur sauvent la vie.

Une grande partie de ce que nous faisons au service des urgences de l'HGJ a commencé grâce à votre extraordinaire soutien. Merci de nous avoir aidés à bâtir l'un des meilleurs services des urgences au Québec.

« Sans le soutien généreux des donateurs, nous n'aurions pas été en mesure de concevoir et de construire l'un des principaux services des urgences du Québec. »

– **Dr Marc Afilalo**, chef du service des urgences de l'HGJ

À PROPOS DU SERVICE DES URGENCES DE L'HGJ

Le service des urgences de l'HGJ jouit depuis longtemps d'une réputation d'excellence en matière de médecine d'urgence au Québec. À la pointe de la recherche universitaire et de l'innovation axée sur le patient, le service est réputé pour son efficacité et la qualité de ses soins. Nous n'aurions pas pu nous rendre aussi loin sans la générosité des donateurs.

Depuis l'ouverture du nouveau service des urgences en février 2014, le service a connu une croissance sans précédent du nombre de patients nécessitant des soins d'urgence. En raison de sa réputation exceptionnelle, 56 % des personnes qui se présentent à l'urgence de l'HGJ proviennent de l'extérieur de la zone desservie par l'hôpital, une situation unique à l'HGJ dans tout le Québec.

Une équipe multidisciplinaire composée de près de 350 membres est au cœur de la stratégie de collaboration du service des urgences en matière de prestation de soins. Médecins, infirmières, pharmaciens, travailleurs sociaux, personnel

administratif et bien d'autres professionnels de la santé travaillent côte à côte pour fournir aux patients les soins les plus sûrs et les plus efficaces. L'esprit de famille est au cœur du succès de l'équipe.

En tant que chef de file de la médecine d'urgence universitaire, le service joue un rôle central dans le programme de médecine d'urgence de l'Université McGill, et est responsable de la formation des étudiants en médecine, des résidents et des professionnels de la santé du monde entier aux meilleures pratiques les plus récentes fondées sur des données probantes.

Le service des urgences de l'HGJ est reconnu pour avoir redéfini la façon dont la médecine d'urgence est pratiquée grâce à ses découvertes fondées sur la recherche. Cette avancée a été rendue possible grâce à des donateurs comme vous.

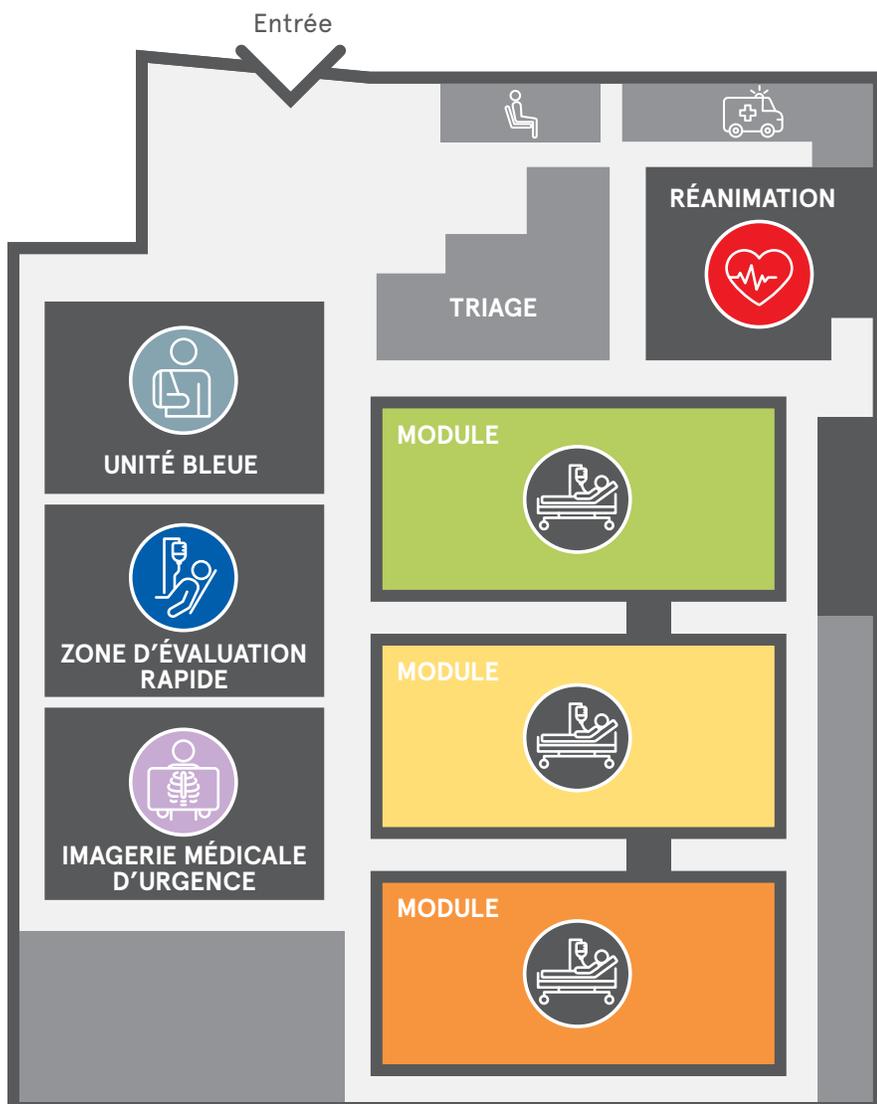


BIENVENUE À L'UN DES SERVICES DES URGENCES LES PLUS ACTIFS ET LES PLUS EFFICACES DU QUÉBEC

Le nouveau bâtiment des urgences est conçu pour offrir des soins exceptionnels aux patients :

- L'aménagement favorise une prestation de soins très efficace.
- Les patients ont plus d'intimité.
- La répartition uniforme des patients dans les sous-sections du service permet de réduire l'encombrement, les niveaux de bruit et le stress psychologique des patients et du personnel.
- Les sous-sections font partie de la conception de l'installation en vue d'une pandémie, ce qui a permis au service des urgences de l'HGJ de s'adapter rapidement à la pandémie de COVID-19 et de devenir l'un des premiers hôpitaux de la province désignés pour traiter les patients atteints de la COVID-19.

Un regard de l'intérieur sur le parcours du patient au service des urgences



GESTION DE LA FILE D'ATTENTE (PROCESSUS Q-TRACK)

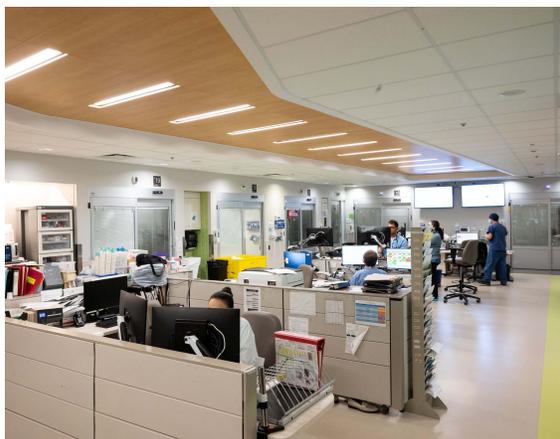
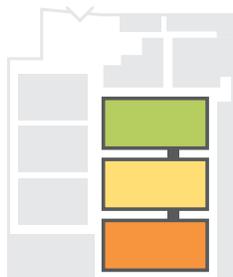
- Premier point de contact pour les patients qui se présentent sans rendez-vous. Une infirmière procède à une évaluation rapide de l'état de santé du patient et l'oriente vers l'unité appropriée du service des urgences.

TRIAGE

- Les infirmières de triage procèdent à une évaluation approfondie de l'état de santé immédiat du patient et déterminent le niveau de soins dont il aura besoin.
- 20 % des patients sont orientés vers des établissements externes pour obtenir des soins de santé en temps opportun afin de réduire les temps d'attente et d'améliorer le mouvement des patients.

RÉANIMATION

- Équipé de cinq salles de réanimation et d'une salle de procédure, cet espace est réservé au traitement immédiat des patients présentant les problèmes médicaux les plus graves et potentiellement mortels.



Le module jaune

MODULES

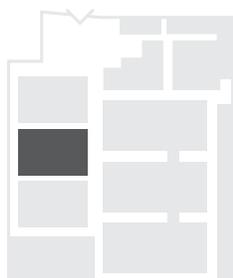
- Chaque module consiste en une grande unité de traitement pour les patients sur civière.
- Une zone administrative centrale où le personnel peut surveiller les patients et consulter leurs dossiers est entourée de chambres de patients.

Total de 53 chambres

Module vert : 19 chambres

Module jaune : 16 chambres

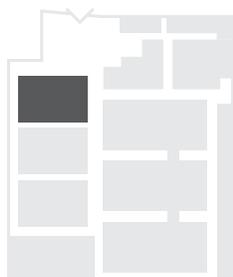
Module orange : 17 chambres + salle d'urgence psychiatrique



Zone d'évaluation rapide

ZONE D'ÉVALUATION RAPIDE (ZER)

- Conçue pour les patients qui retourneront probablement à leur domicile dans les 12 heures, cette zone compte 20 fauteuils inclinables rembourrés, chacun dans son propre cubicule.



Les membres de l'équipe d'urgence au travail dans l'unité bleue

UNITÉ BLEUE

- Les patients présentant des problèmes médicaux relativement légers sont traités et autorisés à quitter l'hôpital.

Caractéristiques de surcapacité

Il s'agit de caractéristiques adaptatives pour les cas où le nombre de personnes recherchant des soins d'urgence dépasse la capacité totale.

- Les chambres de chaque module peuvent être divisées en deux pour doubler le nombre de patients sur civière qu'elles peuvent accueillir.
- Adjacent au module des patients sur civière, un espace semi-fermé doté d'une magnifique cloison en verre teinté peut accueillir jusqu'à huit patients supplémentaires sur civière.
- Une petite zone à l'intérieur de la zone d'évaluation rapide peut être aménagée pour accueillir des patients sur civière si nécessaire.

De la civière à l'admission

S'assurer que les patients reçoivent des soins efficaces dans un environnement confortable est une priorité absolue pour le service des urgences. Avec l'aide du C4, le Centre de commandement numérique de l'hôpital, le personnel des urgences utilise des tableaux de bord pour surveiller la disponibilité des lits dans d'autres secteurs de l'hôpital afin de faciliter l'admission plus rapide des patients qui nécessitent un séjour à l'hôpital, ce qui permet de libérer de l'espace pour les nouveaux patients des urgences.

UNE VISION TRANSFORMATRICE POUR LA MÉDECINE D'URGENCE

Le Dr Marc Aflalo est un élément essentiel du service des urgences de l'HGJ depuis près de quatre décennies. En tant que chef du service des urgences depuis 1986 et premier président et professeur titulaire du Département de médecine d'urgence de l'Université McGill, il a toutes les connaissances et l'expérience qui lui ont permis de comprendre comment la recherche universitaire et l'innovation conduisent aux meilleures pratiques dans les services médicaux d'urgence. Il a contribué à l'élaboration d'un programme universitaire de renommée mondiale et a joué un rôle important dans la mise en œuvre de la technologie numérique et de l'IA pour améliorer les opérations du service des urgences, ce qui en a fait un modèle pour tout le Québec.

« La recherche, l'innovation et la découverte des meilleures pratiques et technologies, voilà notre force. Nous allons au-delà des soins cliniques, et nous ne pourrions pas le faire sans le soutien des donateurs. »

– Dr Marc Aflalo, chef du service des urgences de l'HGJ

Nous sommes
sincèrement
reconnaisants de
votre don incroyable.
Merci.





Quelques-uns des membres de l'équipe du service des urgences de l'HGJ

« Le service des urgences est choyé du soutien qu'il reçoit de généreux donateurs. Nous leur disons "merci" tous les jours. »

– **Victor Uscatescu**, coordonnateur des soins infirmiers d'urgence par intérim, service des urgences de l'HGJ

CHEF DE FILE EN MATIÈRE DE SOINS EFFICACES ET INNOVANTS GRÂCE AU SOUTIEN DES DONATEURS

L'échographie au point d'intervention, qui consiste à apporter un appareil d'échographie portable au chevet du patient, est un exemple clé de la façon dont la prestation des soins au service des urgences de l'HGJ a été transformée par un équipement intégré pour la première fois grâce à de généreux donateurs.

Depuis 2002, le service des urgences a ouvert la voie à l'HGJ en mettant en œuvre l'échographie au point d'intervention en tant qu'outil de diagnostic et guide visuel pour diverses procédures médicales. En conséquence, de nombreuses spécialités de l'hôpital, des soins intensifs à la rhumatologie, utilisent désormais cet équipement pour ses applications de la tête aux pieds.

Huit appareils d'échographie au point d'intervention sont actuellement à la disposition de l'équipe des urgences, qui réalise près de 20 000 échographies par année au chevet des patients pour confirmer des pathologies telles que les décollements rétiniens, les calculs rénaux, les thromboses veineuses profondes et de nombreux problèmes pulmonaires. En réduisant considérablement le temps nécessaire pour diagnostiquer avec exactitude ou écarter des problèmes médicaux urgents, cet équipement permet aux patients de recevoir plus rapidement le traitement approprié et de sauver davantage de vies.

Le service des urgences allège la pression exercée sur de nombreux services de l'hôpital en fournissant des échographies au chevet des patients qui, autrement, devraient être orientés vers des divisions médicales particulières pour la confirmation du diagnostic et certains types de traitement.

Le Dr Joel Turner, médecin du service des urgences, a mis au point un programme de formation à l'échographie au point d'intervention exhaustif à l'intention des étudiants en médecine, des résidents et des chercheurs du monde entier, et des spécialités de l'hôpital.



UNE DÉCENNIE DE SOINS EXCEPTIONNELS AUX PATIENTS – HIER ET AUJOURD’HUI

Les membres de l'équipe des urgences de l'HGJ font leurs adieux à l'ancien bâtiment des urgences le 16 février 2014

| | 2013 | 2023 (jusqu'à la mi-décembre) |
|--------------------------------------|---------|-------------------------------|
| Visites par année | 73 346 | 90 704 |
| Visites par jour | 201 | 249 |
| Temps d'attente moyen | 146 min | 157 min * |
| Durée moyenne du séjour aux urgences | 11,6 h | 11,1 h |
| Nombre de civières | 36 | 53 |
| Nombre total de médecins | 29 | 49 |

* (augmentation de 11 minutes seulement, malgré une augmentation de 24 % du nombre de patients)

Les cinq principales raisons des visites aux urgences en 2023



1
Douleur
abdominale



2
Douleur thoracique
(caractéristiques
cardiaques)



3
Essoufflement

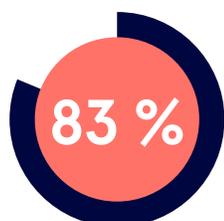


4
Douleur des
membres inférieurs



5
Faiblesse
générale

Gravité du problème de santé



De tous les patients triés aux urgences, 83 % ont reçu les codes de triage 1, 2 et 3 (les niveaux de gravité les plus élevés) en 2023, par rapport à 61 % en 2013.



Les codes de triage de niveau inférieur, qui correspondent à des cas moins aigus, ont diminué de 50 % depuis 2013.

LE SERVICE DES URGENCES DE L'HGJ – DES RÉALISATIONS QUI VALENT LA PEINE D'ÊTRE CÉLÉBRÉES

Chefs de file universitaires

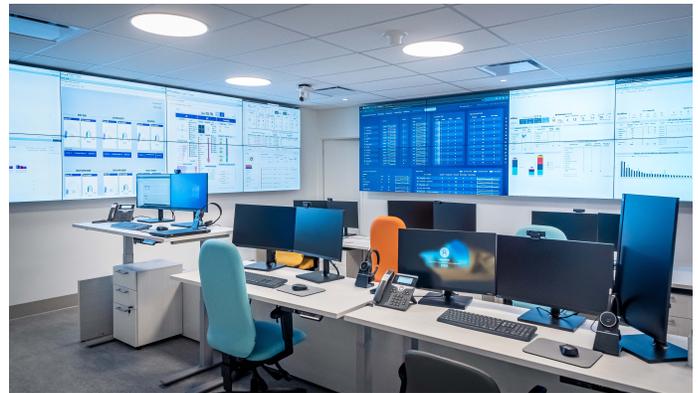
- L'un des meilleurs hôpitaux universitaires du Québec.
- Publication de plus de 100 articles de recherche et 400 résumés dans le domaine de la médecine d'urgence.

Chercheurs innovants

- Recherches sur la fragilité en collaboration avec la division de cardiologie.
- Collaborateurs clés du projet BioPortal de l'HGJ, financé par des donateurs, qui vise à améliorer le diagnostic des maladies, leur traitement et les résultats pour diverses populations de patients grâce à la médecine de précision et à la génomique.

Pionniers de la santé numérique

- Collaborateurs à la mise sur pied du C4, le Centre de commandement de l'HGJ financé par les donateurs, qui fournit des données essentielles en temps réel sur le fonctionnement quotidien du service des urgences, d'autres secteurs de l'hôpital et du réseau de soins de santé affilié.
- Premier service des urgences au Québec à être équipé de tableaux de bord affichant des données en temps réel sur le mouvement des patients, la disponibilité des lits et le nombre d'employés prévus par quart de travail.



Le C4, le Centre de commandement de l'HGJ, tient le personnel des urgences au courant des données importantes concernant l'activité de l'hôpital et des patients.



Vous avez contribué à construire bien plus qu'un service des urgences. Vous avez contribué à jeter les bases d'un centre de soins de santé où l'on accorde la priorité aux patients et où l'innovation transforme la façon dont la médecine d'urgence est dispensée au Québec.

Merci de soutenir le cœur de votre hôpital. Votre don constitue l'une des principales raisons pour lesquelles le service des urgences de l'HGJ est l'un des chefs de file en matière de soins d'urgence.

Le Dr Afilalo et son équipe sont vraiment reconnaissants de votre générosité.

MERCI!