

RÉSULTATS 2016-2017

Direction : Direction adjointe urgences et soins critiques
 Service : services préhospitaliers d'urgence
 Installation : Ensemble des entreprises ambulancières de la région MCQ
 Nom du gestionnaire : Nathalie Boisvert



No	Libellé de l'indicateur	Résultats au 10 décembre 2016	Cible	Définition et interprétation
QUALITÉ DES SERVICES				
1	% de conformité au traitement des demandes au CCSMCQ	78 %	93 %	Cet indicateur mesure la conformité du répartiteur médical d'urgence lorsqu'il répond à une demande pour un service préhospitalier d'urgence.
2	% de conformité aux protocoles d'administration de médicaments	95 %	95 %	Cet indicateur mesure la conformité du technicien ambulancier paramédic lorsqu'il applique un des protocoles demandant l'utilisation d'un médicament. Lorsque des écarts de performance sont observés, une formation d'appoint est offerte afin d'améliorer la qualité des actes cliniques.
3	% de conformité aux protocoles d'arrêt cardio-respiratoire	92%	95 %	Cet indicateur mesure la conformité du technicien ambulancier paramédic lorsqu'il applique un des protocoles associés à un arrêt cardio-respiratoire. Lorsque des écarts de performance sont observés, une formation d'appoint est offerte afin d'améliorer la qualité des actes cliniques.
4	% de conformité au protocole de douleur thoracique	97%	95 %	Cet indicateur mesure la conformité du technicien ambulancier paramédic lorsqu'il applique le protocole de douleur thoracique. Lorsque des écarts de performance sont observés, une formation d'appoint est offerte afin d'améliorer la qualité des actes cliniques.
5	% de conformité aux protocoles de traumatismes majeurs	100%	95 %	Cet indicateur mesure la conformité du technicien ambulancier paramédic lorsqu'il applique un des protocoles de traumatismes majeurs. Lorsque des écarts de performance sont observés, une formation d'appoint est offerte afin d'améliorer la qualité des actes cliniques.
ACCESSIBILITÉ				
6	% d'atteinte du temps réponse aux priorités 0 en milieu urbain (<9 min)	95%	90 %	Cet indicateur mesure la conformité du temps d'arrivée des ambulanciers sur le lieu de la prise en charge dans un milieu urbain.
7	% d'atteinte du temps réponse aux priorités 0 en milieu rural (<22 min)	62%	90 %	Cet indicateur mesure la conformité du temps d'arrivée des ambulanciers sur le lieu de la prise en charge dans un milieu rural.
8	% d'atteinte du temps de transmission des priorités 0 au CCSMCQ (< 1 min)	59 %	95 %	Cet indicateur mesure la conformité du temps de traitement d'un appel de haute priorité et ce, de sa réception au CCSMCQ jusqu'à l'assignation d'un véhicule ambulancier.
OPTIMISATION DES RESSOURCES				
9	Temps moyen de la présence d'une ressource ambulancière dans un centre hospitalier de la région Mauricie/Centre-du-Québec	00:32:01	< 35 minutes	Cet indicateur mesure la présence de la ressource ambulancière dans un centre hospitalier de la région et ce, dès son arrivée à l'urgence jusqu'à la prise en charge par l'équipe médicale. C'est à ce moment que la civière d'ambulance se libère. Ce délai doit être le plus court possible afin que les ressources ambulancières soient rapidement disponibles pour les prochaines affectations.
10	% d'atteinte du délai de réception des données audionumériques (< 48heures)	81 %	100 %	Cet indicateur mesure la conformité du délai de réception des données audionumériques recueillies par les techniciens ambulanciers paramédics lors d'une intervention. Ces données doivent être transmises au CIUSSS MCQ dans un délai inférieur à 48 heures suivant l'intervention.
11	% des rapports ambulanciers transmis électroniquement	99 %	100 %	Cet indicateur mesure le nombre de formulaires transmis par les entreprises ambulancières de façon électronique au CIUSSS MCQ comparativement au nombre de formulaires transmis en format papier. L'indicateur rend possible l'observation de la fiabilité de l'outil électronique permettant à l'équipe de l'assurance continue de la qualité du CIUSSS MCQ d'analyser rapidement les interventions effectuées par les techniciens ambulanciers paramédics.
MIEUX-ÊTRE DES INTERVENANTS				
12	% de satisfaction des techniciens ambulanciers paramédics (TAP) lors de formations régionales	N/A	95 %	Cet indicateur mesure la satisfaction des techniciens ambulanciers paramédics entre autres à l'égard de la pédagogie utilisée et des notions enseignées. Il est ainsi possible aux formateurs d'améliorer certains aspects de la formation le cas échéant.