



Toutes familles

Orientation stratégiques

- + Satisfaction de la clientèle
- + Gestion des plaintes

Objectifs opérationnels et cliniques

- + Accessibilité des soins et des services

Utilisation des ressources

- + Gestion des ressources humaines
- + Gestion des ressources financières

Toutes familles



## Tableau synthèse des résultats et des tendances

### Évaluation

Intervalle de parution

Tous Tous

Indicateur	Résultat	Cible	Écart	Picto
Taux de satisfaction de la clientèle	<b>87,9%</b> Année 02/03	90%	2,1%	
% séjour à l'urgence > 24h et < 48h - CHUQ	<b>14.0%</b> Période 5 03/04	10%	4.0%	
% séjour à l'urgence > 48h - CHUQ	<b>3.3%</b> Période 5 03/04	0%	3.3%	
Nb. d'interventions - Implants cochléaires	<b>85</b> Année 02/03	72	13	
Nb. d'usagers en attente > 6 mois - Implants cochléaires	<b>25</b> Année 02/03	0	25	
Nb. d'interventions - Angioplastie	<b>783</b> Année 02/03	701	82	
Nb. d'interventions - Cathétérisme	<b>1262</b> Année 02/03	1192	70	
Nb. d'usagers en attente > 6 mois - Cataracte	<b>860</b> Année 02/03	0	860	
Nb. d'usagers en attente > 3 mois - Rétine	<b>72</b> Année 02/03	0	72	
Nb. d'interventions - PTH	<b>259</b> Année 02/03	270	11	
Nb. d'usagers en attente > 6 mois - PTH	<b>107</b> Année 02/03	0	107	

Taux d'occupation des lits de CD par des usagers LD

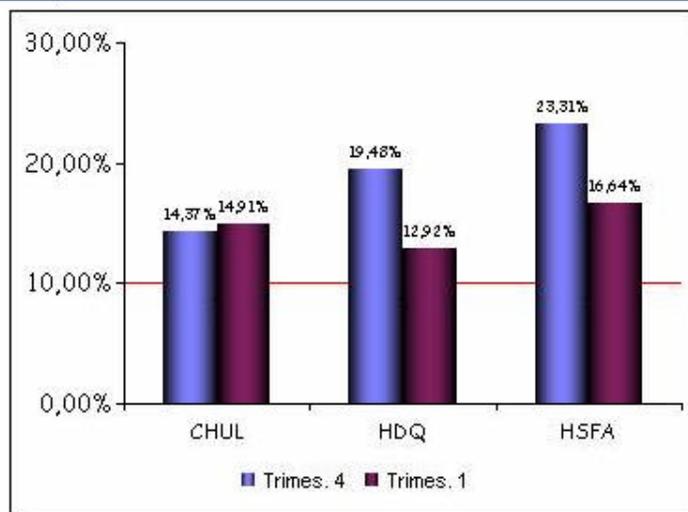
Page précédente

Trimestre 1 2003/2004

Indicateur	Résultat	Cible	Écart	Évaluation
Taux d'occupation des lits de CD par des usagers LD	14.7%	10%	4.7%	●

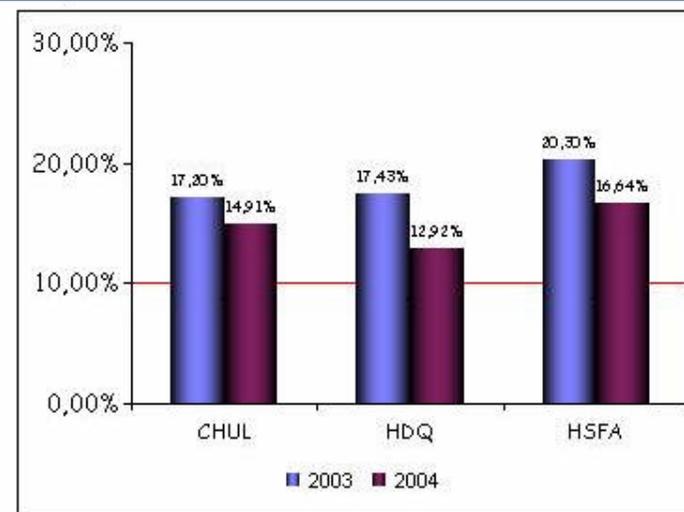
Graphique 1

% d'occupation - Trimestre 4 2002-2003 et trimestre 1 2003-2004



Graphique 2

% d'occupation - Trimestre 1 2002-2003 et trimestre 1 2003-2004



### Suivi Analyse

Taux corrigé c.à.d. taux calculé sur l'ensemble des lits adultes utilisables pour la longue durée.

Tableau 1 : Baisse significative du taux de 4.5% comparativement au trimestre 4 2002-2003.

Graphique 2 : Nous remarquons une diminution de 19% pour les 3 hôpitaux et la diminution la plus significative est à l'HDQ pour une baisse de 25.9%.

Graphique 1 : Baisse significative de 33.7% à l'HDQ et de 28.6% à HSFA, toutefois, nous notons une augmentation de 3.8% au CHUL.

Taux d'occupation dépassant la cible : 35 lits approximatifs (à vérifier)

### Plan d'action

Revoir la disponibilité des lits au niveau de la région;

Poursuivre les démarches et les mesures déjà en cours avec la RRSSS de libérer des lits de CD occupés par des personnes en attente d'hébergement.