

Ministère de la Santé et des services sociaux  
**Continuum de services en traumatologie**

Le continuum de services en traumatologie (CST) est le résultat d'un partenariat amorcé en 1993 entre le Ministère de la Santé et des Services sociaux et la Société de l'assurance automobile du Québec. À cette époque, ici comme ailleurs, les personnes victimes de traumatismes se voyaient fréquemment confrontés à des problèmes d'accès aux services urgents et hautement spécialisés qui leur étaient nécessaires. C'est afin d'améliorer cette situation que fut progressivement instauré ce continuum de services au Québec.

Les principales étapes ont consisté à, premièrement, définir une vision optimale de l'organisation des services précisant les rôles et responsabilités des diverses parties concernées à partir des normes et des meilleures pratiques reconnues par les experts. Deuxièmement, à assurer la pertinence et la justesse de cette vision en la soumettant pour consultation aux diverses parties interpellées. Troisièmement, à soumettre aux décideurs les paramètres d'organisation préconisés et les recommandations d'actions appropriées. Quatrièmement, à transposer de façon progressive, systématique et rigoureuse la vision et les recommandations retenues dans la trame de services. Et, cinquièmement, à instaurer diverses mesures visant à rehausser l'efficacité et l'efficience des services offerts dans une perspective d'amélioration continue.

Initié par la mise en place d'un réseau hiérarchisé d'établissements de courte durée auquel la Société a participé étroitement, ce continuum a permis en dix ans, de réduire le taux de mortalité chez les traumatisés graves de 52% à 8,6%. L'envergure, l'efficacité et l'efficience découlant des pratiques instaurées et les résultats obtenus nous démarquent clairement de ce qui se fait ailleurs au Canada et à l'étranger. Toutefois, des améliorations demeuraient nécessaires afin de rehausser la continuité des services au-delà de la prise en charge médicale. Le continuum instauré fut donc prolongé afin d'y intégrer les établissements offrant des services spécialisés de réadaptation. L'instauration de nouvelles dynamiques d'organisation de services entre les établissements de courte durée et de réadaptation a permis d'observer une diminution très importante des délais de transfert et de prise en charge des victimes de traumatismes, ainsi qu'une réduction significative de la durée moyenne des séjours dans les deux catégories d'établissement.

Les résultats probants obtenus par ces mesures ont d'ailleurs été mis en lumière lors de l'exercice de vérification d'optimisation des ressources portant sur le continuum de services en traumatologie, réalisé récemment par le Vérificateur général du Québec. Le rapport issu de cette vérification précise notamment que : *« les rôles et responsabilités de chacun des acteurs ont été clairement définis et attribués et le leadership est exercé de façon partagée et collective. En outre, l'accessibilité des services est optimale et leur continuité est assurée. De fait, une des forces de ce continuum est qu'il est doté d'un système d'amélioration continue de la qualité des services qui permet de prévenir, de détecter et de corriger les situations qui pourraient compromettre la qualité des services. Selon Renaud Lachance, ce continuum peut inspirer d'autres secteurs dont la clientèle aurait avantage à bénéficier d'une telle organisation de services. »*

Il ne fait aucun doute que les traumatisés au Québec bénéficient d'un des meilleurs systèmes qui existent. Quant aux façons de faire utilisées, elles ont subi le test du temps et continuent d'évoluer. Il est également certain que le modèle d'organisation de services qui en émerge peut être facilement transposé dans d'autres contextes sociosanitaires comme le démontrent certaines autres démarches en cours actuellement à des fins similaires. Il est également permis de croire que certaines des étapes, des stratégies et des principes utilisés pourraient se prêter à une adaptation à d'autres contextes de la fonction publique.

**Source d'information :**

Pierre Bouchard

Coordonnateur

Tél. : (418) 266-6956

[pierre.bouchard@msss.gouv.qc.ca](mailto:pierre.bouchard@msss.gouv.qc.ca)

[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)