

BILAN 2016-2017

Les personnes au premier plan

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS
POURSUIT SON ÉVOLUTION

**CHAQUE JOUR, NOS ÉQUIPES METTENT À PROFIT LEUR EXPERTISE
ET LEUR PASSION AU SERVICE DES QUELQUE 500 000 PERSONNES
DE NOTRE VASTE TERRITOIRE.**

En Estrie, après deux ans, la transformation du réseau de la santé et des services sociaux, incluant la fusion d'un centre hospitalier universitaire, se traduit par d'importants gains en matière d'accessibilité, de qualité et de continuité des soins et des services offerts aux usagers.



Bons coups de l'année



La population

PARTENAIRE DE L'AMÉLIORATION
DE L'ACCESSIBILITÉ



162 400 VISITES AUX URGENCES :
UNE BAISSÉ DE **4 000 VISITES** EN 2 ANS

Pour leurs besoins non urgents, les usagers optent de plus en plus pour les groupes de médecine de famille (GMF) et les centres locaux de services communautaires (CLSC), au lieu de se diriger vers l'une des 8 urgences de l'établissement.



DIMINUTION DE 80 %

DE LA LISTE D'ATTENTE POUR VOIR
UN SPÉCIALISTE

En seulement une année, notamment grâce à un nouveau système de gestion des rendez-vous, la liste d'attente est passée de **16 211 à 3 379** demandes pour 9 spécialités médicales.



PRÈS DE 1 000 PERSONNES

ONT OPTÉ POUR UNE
DEUXIÈME OFFRE EN RÉGION POUR
LEUR EXAMEN EN IMAGERIE MÉDICALE

L'utilisation des ressources et des infrastructures a ainsi été maximisée et les usagers ont profité plus rapidement des services.



Des soins et des services PLUS ACCESSIBLES



MÉDECINS DE FAMILLE

82 % de la population inscrite auprès
d'un médecin, soit près de **21 000**
personnes de plus inscrites en 2 ans



SANTÉ MENTALE

Suivi intensif auprès de **250 usagers de plus** • Diminution de **30 %** de la liste
d'attente en services ambulatoires



CHIRURGIES

44 824 chirurgies :
2 059 de plus en 2 ans



URGENCES

Réduction de 1 heure du délai
d'attente sur civière depuis 2 ans •
Le délai moyen est de **13,6 heures**.



IMAGERIE MÉDICALE

601 000 examens :
64 000 de plus en 2 ans



TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME

Délai moyen d'accès à un premier service
spécialisé pour les enfants de moins de
5 ans : **48 jours** comparativement à la cible
de 90 jours



SANTÉ SCOLAIRE (HYGIÈNE DENTAIRE, INFIRMIÈRE SCOLAIRE)

13 067 interventions :
38 % de plus en 1 an



SERVICES SPÉCIALISÉS EN RÉADAPTATION PHYSIQUE

86 % des demandes traitées dans les
délais prescrits • **26 300** interventions
d'inhalothérapie à domicile : **2 400**
de plus en 1 an



AJOUT DE PLACES DANS DIFFÉRENTS MILIEUX DE SOINS

59 lits de plus en soins de longue durée (CHSLD) • **60 places de plus** en ressources
non institutionnelles pour les personnes âgées • **10 lits de plus** pour les convalescences

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS SE RÉFÈRE À **SIX AXES** POUR ALIGNER SES **ACTIONS** ET SES **DÉCISIONS**

Faits saillants 2016-2017

AXE 1

AGIR POUR ET AVEC
LES USAGERS, LES PROCHES
ET LA POPULATION



PARTICIPATION DES USAGERS ET DE LEURS PROCHES DANS L'ORGANISATION ET LA PRESTATION DES SOINS ET DES SERVICES

STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Des représentants des usagers participent à ces comités permanents.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

10 membres sur 19 sont issus de la population et ont plusieurs profils de compétence.

COMITÉ D'ÉTHIQUE CLINIQUE ET ORGANISATIONNELLE

COMITÉS D'ÉTHIQUE À LA RECHERCHE

COMITÉ DE PRESTATION SÉCURITAIRE DES SOINS ET SERVICES AUX USAGERS

COMITÉ RÉGIONAL DES SERVICES AUX ANGLOPHONES

COMITÉS DES USAGERS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

- 1** comité des usagers pour tout l'établissement
- 14** comités des usagers dans les anciens établissements
- 26** comités de résidents dans les centres d'hébergement

PROJETS ORGANISATIONNELS

Des usagers contribuent à plusieurs projets organisationnels, notamment par leur implication au sein de différents comités :

- Comité sur la qualité des soins et services
- Comités sur l'amélioration des trajectoires

OPÉRATIONS RÉGULIÈRES

- Des usagers sont présents à différents niveaux dans les opérations quotidiennes de l'établissement afin d'améliorer les soins et les services.

L'établissement a la volonté que les usagers puissent être informés et consultés, qu'ils participent aux soins et aux services offerts et que l'implication des proches soit valorisée.



AXE 2

GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ
AUX SOINS
ET AUX SERVICES



IMAGERIE MÉDICALE

85,7 % des usagers ont attendu moins de 3 mois pour passer un examen d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Une amélioration de l'accessibilité de **près de 40 %** en 1 an.



SIGNALEMENTS À LA DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

4 473 signalements ont été traités et **1 615** d'entre eux ont été retenus. La hausse de 60 % des signalements par rapport à l'an dernier est notamment attribuable à l'annexion des territoires de la Haute-Yamaska et de la Pommeraiie et à la vigilance accrue de la population. Si on exclut ces territoires, la hausse est de 259 signalements, soit 9,25 %.



SANTÉ PARENTALE ET INFANTILE

21 314 interventions : **hausse de 5 %** en 1 an



SOINS À DOMICILE

78 160 interventions à domicile (physiothérapie, ergothérapie, inhalothérapie) : **3 462 de plus** en 1 an



SOINS PALLIATIFS À DOMICILE

Services offerts à **1 730** usagers : **130 de plus** en 1 an



AIDE MÉDICALE À MOURIR

Depuis l'entrée en vigueur, en décembre 2015, de la Loi concernant les soins de fin de vie, **67** demandes d'aide médicale à mourir ont été formulées par des usagers. De ce nombre, **52** se sont concrétisées.

AXE 3

ASSURER LA QUALITÉ
DES SOINS
ET DES SERVICES



INCIDENTS ET ACCIDENTS DÉCLARÉS

La majorité de ces événements, attribuables principalement à des chutes d'usagers et à des erreurs de médication, sont sans conséquences graves.

PRINCIPAUX TYPES D'ÉVÉNEMENTS DÉCLARÉS	2016-2017	2015-2016
Chutes	31 %	31 %
Médications	35 %	37 %
Autres	34 %	32 %
Nombre total	30 800	34 283



AGRÉMENT

L'établissement a été agréé avec un taux de conformité de **près de 90 %**.



ÉCLOSIONS ET INFECTIONS NOSOCOMIALES

Grâce aux bonnes pratiques en vigueur, l'ensemble des centres hospitaliers du territoire présente des taux d'infections nosocomiales conformes aux taux établis et respecte **100 %** des critères d'évaluation d'Agrément Canada pour le contrôle et la prévention des infections.

Une éclosion signifie que deux personnes et plus développent une infection dans un même milieu de soins pendant une même période de temps (le *C. difficile*, la grippe et la gastro-entérite en sont des exemples).

Les infections nosocomiales sont des infections contractées durant un épisode de soins en milieu hospitalier.

AXE 4

BÂTIR POUR ET AVEC LE PERSONNEL, LES MÉDECINS, LES CHERCHEURS, LES GESTIONNAIRES, LES BÉNÉVOLES, LES COMMUNAUTÉS ET LES PARTENAIRES



LE DÉFI DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Comme pour l'ensemble des régions du Québec, l'Estrie est aux prises avec une pénurie de main-d'œuvre. Au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, ce manque et cette non-disponibilité de personnel ont contribué, au cours des 2 dernières années, à une augmentation importante des coûts en assurance salaire et en heures supplémentaires.

EMBAUCHES MASSIVES

Plus de 1 800 personnes ont été embauchées, dont **702** infirmières, **327** techniciens et professionnels en santé et services sociaux et **plus de 560** employés de soutien et du secteur administratif.

SANTÉ, BIEN-ÊTRE ET RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

L'établissement mise sur la santé physique et psychologique des employés pour favoriser leur présence au travail et contribuer à la qualité des soins et des services. Par exemple, **plus de 600** heures d'activités ont été offertes (en dehors des heures de travail) attirant **plus de 1 000** participants sur le territoire et générant un taux élevé de satisfaction. **Près de 1 400** employés retraités et comptant 20 ans de service ont été honorés lors des événements reconnaissance de l'établissement.

AVEC SES TROIS INSTANCES DE RECHERCHE, LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS EST L'UNE DES PLUS IMPORTANTES FORCES DE RECHERCHE AU QUÉBEC

CENTRE DE RECHERCHE DU CHUS (CRCHUS)

AVANCÉE DANS LE DÉPISTAGE DES TUMEURS CANCÉREUSES

Le CRCHUS produit maintenant du Dota-tate, un traceur qui permet de déceler des tumeurs neuroendocrines et des lésions de 4 millimètres, bien en dessous du standard canadien de 1 centimètre! De plus, l'examen diagnostique peut maintenant être complété en moins de 2 heures, avec une faible exposition aux rayons.

CENTRE DE RECHERCHE SUR LE VIEILLISSEMENT (CdRV)

DES CHERCHEURS À LA RENCONTRE DU GRAND PUBLIC

La population a répondu de façon importante à un après-midi de conférences et d'échanges avec 4 chercheurs du CdRV concernant la santé du cerveau, le fonctionnement de la mémoire, les impacts de la nutrition et la maladie d'Alzheimer. Près de 200 personnes en ont aussi profité pour s'inscrire à une clinique d'évaluation gratuite de la mémoire.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE PREMIÈRE LIGNE EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX (IUPLSSS)

ORGANISATION D'UN COLLOQUE D'ENVERGURE NATIONALE SUR LE THÈME AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES ET LA POPULATION POUR DE MEILLEURS SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ

L'événement participatif a abordé l'engagement et la participation des citoyens et des communautés dans l'élaboration d'initiatives et dans l'offre de soins et de services sociaux visant le bien-être et la qualité de vie de la population.

AXE 5

INTÉGRER LA MISSION UNIVERSITAIRE

(recherche, enseignement, rayonnement, transfert des connaissances, évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et diffusion des pratiques de pointe)

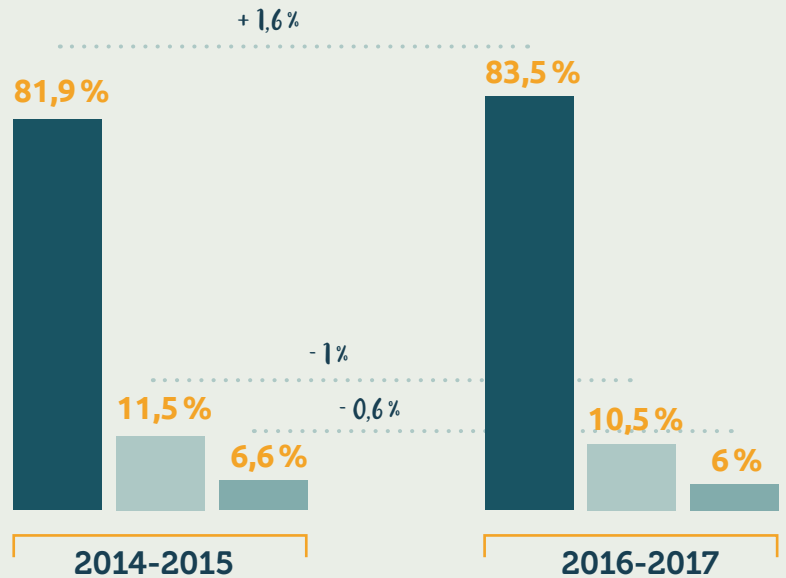




LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES,
MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES EST ORIENTÉE
VERS LA QUALITÉ, L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONTINUITÉ
DES SOINS ET DES SERVICES

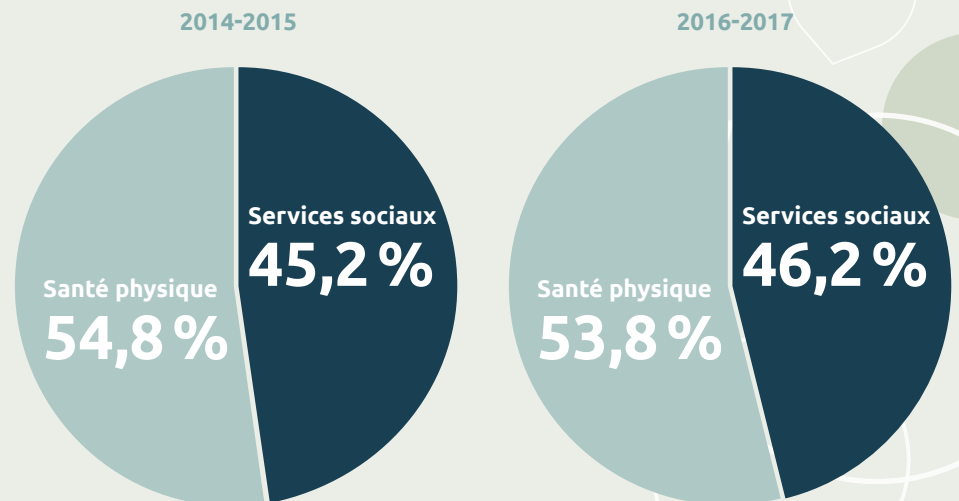
LES DÉPENSES ADMINISTRATIVES
ONT DIMINUÉ AU PROFIT DES DÉPENSES CLINIQUES

AXE 6
UTILISATION JUDICIEUSE
DES RESSOURCES



- Soins et services aux usagers
- Services techniques et de soutien
- Activités administratives

RÉPARTITION DES DÉPENSES CLINIQUES



Protection de la portion des services sociaux dans les dépenses cliniques



LE TRAITEMENT DES PLAINTES : UN LEVIER POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Porter plainte fait partie des droits des usagers. En cas d'insatisfaction, tout usager peut formuler une plainte relative aux services reçus, à recevoir ou requis du réseau de la santé et des services sociaux. À cet égard, 1 commissaire et 4 commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services sont disponibles sur le territoire.

Information : santeestrie.qc.ca ou 1 866 917-7903

AUGMENTATION DE 28 % DES DOSSIERS CONCLUS



Au total, 2 136 dossiers ont été conclus par l'équipe du commissaire et les médecins examinateurs. Les insatisfactions des usagers concernent principalement la qualité dans la distribution des soins et des services (le savoir-faire) et la qualité dans les relations interpersonnelles (le savoir-être). Les mesures d'amélioration passeront par l'amélioration des processus, des communications ainsi que de l'encadrement ou du soutien auprès du personnel.

PERSPECTIVES 2017-2018



- Surveiller le délai dans le traitement des plaintes.
- Surveiller l'évolution des insatisfactions portant sur l'accessibilité.
- Évaluer les impacts de la formation sur la compassion offerte à des intervenants cliniques.
- Recruter de nouveaux médecins examinateurs (plaintes à l'endroit des médecins).
- Réviser les processus de travail du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

OBJECTIFS 2017-2018

CONSOLIDER L'OFFRE DE SERVICE AU BÉNÉFICE DE LA POPULATION DU TERRITOIRE



AMÉLIORER L'ACCÈS AUX MÉDECINS DE FAMILLE ET AUX CLSC AINSI QU'AUX SERVICES SPÉCIALISÉS

- Augmenter à **85 %** la proportion de la population inscrite auprès d'un médecin de famille.
- Augmenter le nombre d'usagers en chirurgie traités dans les délais prescrits.
- Améliorer le nombre de patients référés à des spécialités médicales et vus dans les délais prescrits.
- Améliorer la proportion d'usagers bénéficiant d'un premier service de nature psychosociale dans un délai de 30 jours (CLSC).



RÉDUIRE L'ATTENTE AUX URGENCES

Cibler le délai moyen de **12 heures** à l'urgence.



AMÉLIORER LES SOINS À DOMICILE

Augmenter le nombre de personnes desservies en soutien à domicile de longue durée.



RELEVER LE DÉFI DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Augmenter le bassin de main-d'œuvre, la disponibilité et la rétention des employés.

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS EN CHIFFRES

ENSEMBLE
pour la
VIE

LE PLUS COMPLET AU QUÉBEC, INCLUANT UN CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

- de la naissance aux soins de fin de vie;
- de la prévention (soins et services en milieu scolaire, vaccination, etc.) aux soins spécialisés (chirurgie, oncologie, radiologie, etc.) et surspécialisés (neurochirurgie, néonatalogie, etc.).



LE PLUS GRAND
employeur en Estrie