

BILAN 2017-2018

**DES SOINS ET DES SERVICES
MAINTENUS, VOIRE AMÉLIORÉS,
POUR ET AVEC LES USAGERS, LEURS
PROCHES ET LA POPULATION!**

BONS COUPS DE L'ANNÉE



DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR
SUR CIVIÈRE AUX **URGENCES** :
13,2 HEURES

PRÈS DE 1 H 30 D'AMÉLIORATION
EN 3 ANS



PRÈS DE 86 % DE LA
POPULATION A UN
MÉDECIN DE FAMILLE,
COMPARATIVEMENT À 77 % EN 2015.
C'EST **44 020 PERSONNES** DE PLUS
EN 3 ANS.



13 535 INTERVENTIONS EN
SANTÉ SCOLAIRE
(hygiène dentaire, infirmière scolaire)

AUGMENTATION DE **PLUS DE 4 000**
EN 2 ANS



159 776 VISITES
AMBULATOIRES
AUX URGENCES

BAISSE DE **6 821 VISITES** EN 3 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.



SOINS À DOMICILE

74 926 HEURES DE SERVICES EN
DÉFICIENCE PHYSIQUE :
3 865 HEURES DE PLUS EN 3 ANS

641 381 HEURES DE SERVICES DE
SOUTIEN À DOMICILE LONGUE DURÉE :
1 640 HEURES DE PLUS EN 2 ANS



**SERVICES SPÉCIALISÉS EN
RÉADAPTATION PHYSIQUE**

89,6 % DES DEMANDES TRAITÉES DANS
LES DÉLAIS PRESCRITS

PLUS DE 15 % D'AUGMENTATION
EN 2 ANS



PRÈS DE 1 400 PERSONNES
ONT OPTÉ POUR LA **2^e OFFRE**
POUR LEUR EXAMEN EN
IMAGERIE MÉDICALE.

AMÉLIORATION DE **PLUS DE 50 %**
EN 1 AN*



**AJOUT DE PLACES EN
MILIEUX DE SOINS**

AUGMENTATION EN 2 ANS :

- **150 LITS** DE PLUS EN SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)
- **100 PLACES** DE PLUS EN RESSOURCES NON INSTITUTIONNELLES POUR LES PERSONNES ÂGÉES
- **15 LITS** DE PLUS POUR LES CONVALESCENCES



SANTÉ MENTALE

AUGMENTATION EN 2 ANS DU
NOMBRE DE PLACES EN **SUIVI
INTENSIF**, PASSANT DE **180 À 248** ET
EN **SUIVI D'INTENSITÉ VARIABLE**,
PASSANT DE **531 À 711**



650 PERSONNES ONT
ACCEPTÉ LA **2^e OFFRE** POUR
UNE **CHIRURGIE** DANS UN AUTRE
RÉSEAU LOCAL DE SERVICES.*

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

LA VERSION ANGLAISE DU PRÉSENT DOCUMENT ET LA VERSION COMPLÈTE DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018 SONT DISPONIBLES À SANTEESTRIE.QC.CA/PUBLICATIONS

ENSEMBLE
pour la
VIE

Québec

SIX AXES

POUR ALIGNER NOS ACTIONS ET NOS DÉCISIONS



AXE 1

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

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

STRUCTURE DE GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

10 membres sur 19 issus de la population et ayant plusieurs profils de compétences.

Des représentants des usagers impliqués dans différents comités permanents du conseil d'administration :

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 du centre intégré

14 comités des usagers continués (pour les ex-établissements)

26 comités de résidents dans les centres d'hébergement

PROJETS ORGANISATIONNELS

27 projets organisationnels ont bénéficié de l'implication active d'usagers (groupes de discussion, groupes de travail), notamment pour :

- le projet de construction du Centre mère-enfant et de la nouvelle urgence de l'Hôpital Fleurimont;
- l'amélioration de l'accompagnement des résidents en CHSLD avant, pendant et après les périodes de repas (ambiance, bien-être, méthodes de travail, etc.);
- l'amélioration des conditions entourant la fin de vie aux soins intensifs, etc.

OPÉRATIONS RÉGULIÈRES

Au quotidien, la participation de l'utilisateur dans la prestation des soins et des services et l'implication de ses proches sont valorisées et encouragées au sein de l'établissement (élaboration du plan d'intervention en réadaptation, enseignement aux nouveaux parents à la maternité, etc.).



AXE 2

GARANTIR
L'ACCESSIBILITÉ
AUX SOINS ET AUX
SERVICES



URGENCE | DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR SUR CIVIÈRE

Santé mentale : **17 heures** (5 heures de moins en 3 ans)
Personne âgée de 75 ans et plus : **16,7 heures** (amélioration de plus de 1 heure en 3 ans)



CHIRURGIES

43 177 chirurgies : **412** de plus en 2 ans



IMAGERIE MÉDICALE

594 145 examens : **41 665** examens de plus en 3 ans



SOINS PALLIATIFS À DOMICILE

Services offerts à **1620** usagers : **l'ensemble des demandes admissibles ont été traitées dans les délais**



ONCOLOGIE ET HÉMATOLOGIE

Augmentation du nombre de nouveaux diagnostics entraînant une hausse de **32 %** en 2 ans des visites en services externes



INFECTIONS TRANSMISSIBLES SEXUELLEMENT ET PAR LE SANG (ITSS)

1 115 activités de dépistage réalisées auprès des jeunes de 15 à 24 ans : **45,3 %** de plus en 2 ans (ex. : dépistage urinaire de la chlamydia et de la gonorrhée asymptomatiques réalisé dans certains établissements d'enseignement universitaire, collégial et secondaire)

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	2017-2018	2016-2017
Chutes	31 %	31 %
Médication	35 %	35 %
Autres	34 %	34 %
Nombre total	32 034	32 102



HYGIÈNE DES MAINS

Taux de conformité : **près de 60 %** comparativement à 49,6 % en 2015-2016



INFECTIONS NOSOCOMIALES

Pour une deuxième année consécutive, l'ensemble des centres hospitaliers du territoire présente des taux d'infections nosocomiales conformes aux taux établis par le MSSS et respecte **100 %** des critères d'évaluation d'Agrément Canada pour le contrôle et la prévention des infections.

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

Depuis les dernières années, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS fait face à des enjeux importants de rareté de main-d'œuvre, tout comme l'ensemble de la province. Connaissant nos besoins en constante évolution, ce phénomène nous a obligé à revoir notre planification, à identifier de nouveaux moyens pour mieux gérer notre main-d'œuvre de façon intégrée et à déployer de nouvelles stratégies afin de surmonter ces défis.

LES STRATÉGIES MISES EN PLACE PORTENT LEURS FRUITS

2 161 nouveaux employés ont été accueillis en 2017-2018, c'est **568 personnes de plus en un an.**

Les étudiants en soins infirmiers recrutés dès la fin de leur 1^{re} année d'études

Différents parcours professionnels leur sont offerts afin de les faire cheminer dans l'organisation tout au long de leur formation. Ils peuvent ainsi travailler comme préposé aux bénéficiaires-soins infirmiers (PAB-SI), externes, candidats à l'exercice de la profession infirmière ou celle d'infirmière auxiliaire, selon leur programme d'études.

Un programme de garanties d'heures offert au personnel

Ce programme a permis de diminuer le temps supplémentaire dans certaines installations et, dans d'autres, de familiariser le personnel à différents secteurs afin de faire face à des besoins croissants.

Et ce n'est pas terminé, les équipes continuent à déployer leurs efforts et leurs énergies afin que les ressources nécessaires soient à l'œuvre pour prodiguer les soins et les services à la population, partout sur le territoire, notamment en assurant la présence au travail grâce à l'encadrement de nos gestionnaires et le soutien de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.



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)



DES AVANTAGES MAJEURS POUR LES USAGERS AVEC NOS 3 INSTANCES DE RECHERCHE

CENTRE DE RECHERCHE DU CHUS (CRCHUS)

PLUS D'ENFANTS VACCINÉS GRÂCE À PROMOVAC

En informant les parents et en répondant à leurs questions concernant la vaccination de leur enfant, la stratégie Promovac, développée au CRCHUS, a permis d'augmenter significativement le nombre d'enfants vaccinés. Promovac a été adoptée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et implantée dans plusieurs maternités du Québec, sous le nom de programme provincial de promotion de la vaccination basé sur l'Entretien Motivationnel en Maternité pour l'Immunisation des Enfants (EMMIE).



CENTRE DE RECHERCHE SUR LE VIEILLISSEMENT (CdRV)

UNE COMMUNAUTÉ BIENVEILLANTE POUR LES ÂÎNÉS ISOLÉS

Le Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook et le CdRV se sont penchés sur les facteurs facilitant la participation sociale des aînés. Plus de 160 aînés, intervenants et partenaires du milieu ont témoigné de leurs besoins, permettant ainsi de mieux comprendre comment repérer et favoriser l'intégration sociale des aînés en situation d'isolement ou de vulnérabilité.



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

RAPPORT DE RECHERCHE POSITIF POUR L'ÉQUIPE MOBILE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE (ÉMIP)

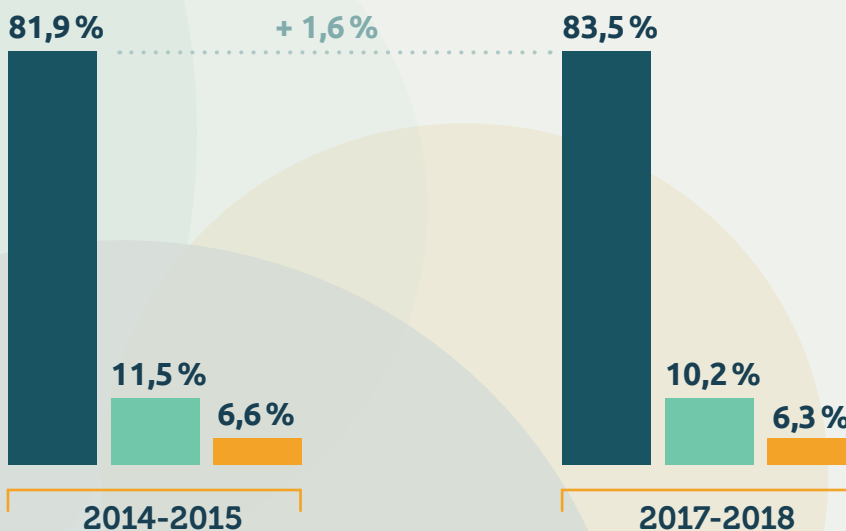
Grâce à l'ÉMIP, le nombre de personnes vulnérables en situation de crise ou de détresse, transportées vers l'hôpital a chuté de près de 50 %, la prise en charge par le milieu communautaire ou le réseau social a augmenté de 51 % et l'emploi de la force a diminué de 11 %. L'ÉMIP, formée d'un policier du Service de police de Sherbrooke et d'un travailleur social du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, poursuivra sa mission quatre soirs par semaine et de façon permanente.





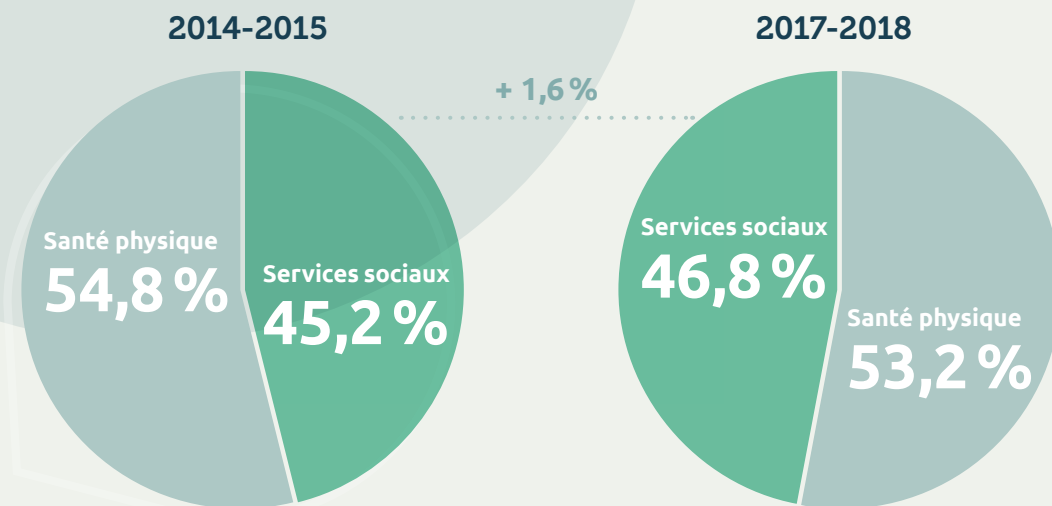
LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES EST ORIENTÉE VERS LA QUALITÉ, L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONTINUITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

MOINS DE DÉPENSES ADMINISTRATIVES, DE SERVICES TECHNIQUES ET DE SOUTIEN AU PROFIT DES SOINS ET DES SERVICES AUX USAGERS ET À LA POPULATION



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

RÉPARTITION DES DÉPENSES CLINIQUES



Augmentation de la portion des dépenses cliniques consacrée aux services sociaux comparativement à la santé physique

AXE

6

UTILISATION
JUDICIEUSE
DES RESSOURCES



LE TRAITEMENT DES PLAINTES

LE SAVIEZ-VOUS?

Porter plainte fait partie des droits des usagers.

En cas d'insatisfaction, un 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, une équipe de commissaires, d'agentes administratives et de médecins examinateurs sont à l'œuvre à travers tout le territoire.

DES COLLABORATIONS ESSENTIELLES POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES



En 2017-2018, l'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services a conclu **2 328 dossiers** soit, une **augmentation de 20 %**, tandis que les médecins examinateurs concluaient **154 dossiers**, reflétant ainsi une **diminution de 18 %**.

Les insatisfactions des usagers concernent principalement la qualité des soins et des services (notre savoir-faire) et la qualité des relations interpersonnelles des employés et des médecins envers les usagers (notre savoir-être).

Les mesures d'amélioration visent principalement la bonification des procédures et des communications, l'encadrement ou le soutien clinique du personnel et la sensibilisation.

PERSPECTIVES 2018-2019



- Poursuivre les efforts en cours sur la disponibilité de la main-d'œuvre pour réduire les délais ou les bris de services
- Développer des liens étroits de partenariat, particulièrement avec les résidences privées pour aînés
- Poursuivre l'actualisation d'une gamme de moyens diversifiés, dont la formation sur la compassion, pour améliorer la qualité des relations interpersonnelles avec les usagers
- Assurer l'application de la politique pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

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

NOTRE ENGAGEMENT

POUR 2018-2019



Améliorer l'expérience des usagers, l'implication des usagers partenaires et le partenariat dans les réseaux locaux de services (RLS)



Améliorer les communications et le positionnement de l'établissement



Améliorer la santé globale des ressources humaines et financières

**TOUS
LES EFFORTS
CONCENTRÉS
SUR NOS
7 GRANDS
OBJECTIFS**



Améliorer la qualité des soins et des services



Réduire le temps d'attente à l'urgence



Assurer des soins et des services spécialisés dans des délais acceptables



Améliorer les services de soutien à domicile de longue durée

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS *en chiffres*

PRÈS DE

160 000 → visites ambulatoires aux urgences

accouchements dont 833 par césarienne et 379 par des sages-femmes
4 174

lits en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ← **2 100**

PLUS DE **18 000**

employés ←

QUELQUE **13 000** → stages

Budget annuel

1,4 milliard

3,8 M\$ /jour
160 000 \$ /heure
2 700 \$ /minute

fondations ← **21**

PRÈS DE **400**
chercheurs ←

1 100 → lits en centres hospitaliers et en centres de réadaptation

PLUS DE **100** → installations

QUELQUE **2 000** → bénévoles

PLUS DE **1 300** → médecins et pharmaciens

PLUS DE **1 500** → étudiants et résidents en médecine

PLUS DE **100 M\$** → d'achats de biens et services en Estrie

10% → de l'activité économique estrienne

des centaines

→ de partenaires (groupes de médecine de famille – GMF, pharmacies communautaires, cliniques médicales privées et organismes communautaires)

L'une des **PLUS IMPORTANTES** forces de recherche au Québec avec le CRCHUS, le CdRV et l'IUPLSSS

LE PLUS GRAND employeur en Estrie

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.).