LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS :
Bilan d'une année de grande transformation!

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, a été créé le 1er avril 2015, à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux.

Les 14 établissements fusionnés (12 en Estrie et 2 en Montérégie) et l'agence régionale forment maintenant une seule entité soutenant les grands objectifs poursuivis par la transformation : **favoriser et simplifier l'accès aux soins et services pour la population, contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et accroître l'efficience et l'efficacité du réseau.**

UN ÉTABLISSEMENT TRANSFORMÉ, FORT DU MAINTIEN DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES AUX USAGERS

Tout en s'assurant de maintenir l'accès et la continuité des soins et des services offerts, la première année du CIUSSS de l'Estrie – CHUS a été majoritairement consacrée à réaliser cette transformation d'envergure et à devenir *un établissement unique!*

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION RENOUVELÉ

En place depuis le 1er octobre 2015, le C. A. de l'établissement est composé de 20 membres dont dix sont issus de la population à travers le territoire.

LE PLUS COMPLET AU QUÉBEC, AVEC PRÈS DE 100 % DES SOINS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

- 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, néonatologie, etc.).

LE SEUL CIUSSS AU QUÉBEC À INTÉGRER UN CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE (CHU)

UN NOUVEL ÉTABLISSEMENT FORMÉ DE :

17 169 employés, + de 1 000 médecins, près de 4 400 étudiants en stage, près de 700 résidents, + de 800 étudiants en médecine, 365 chercheurs, des centaines de partenaires (groupes de médecine de famille – GMF, pharmacies communautaires, cliniques médicales privées et organismes communautaires), 21 fondations et quelque 2 000 bénévoles.

UN ÉTABLISSEMENT : + DE 100 INSTALLATIONS

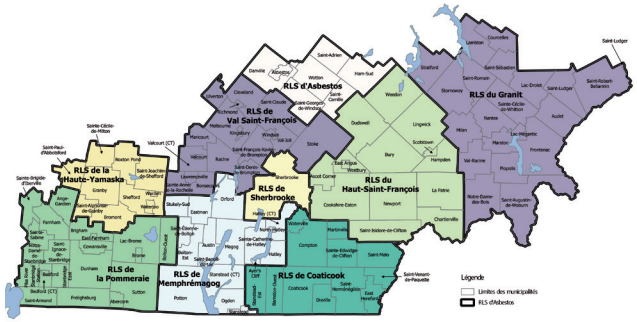
10 centres hospitaliers | 26 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) | 35 centres locaux de services communautaires (CLSC) | 34 centres de réadaptation (CR) – *déficience physique, intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, dépendance, jeunes et mères en difficulté d'adaptation* | 6 centres de protection de l'enfance et de la jeunesse.

UNE DES PLUS IMPORTANTES FORCES DE RECHERCHE AU QUÉBEC GRÂCE AU :

- Centre de recherche du CHUS (CRCHUS) | cr.chus.qc.ca
- Centre de recherche sur le vieillissement (CdRV) | cdrv.csss-iugs.ca
- Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) | csss-iugs.ca - IUPLSSS

Budget : 40,8 millions

UN VASTE TERRITOIRE DE LAC-MÉGANTIC À ANGE-GARDIEN COMPTANT PRÈS DE 500 000 PERSONNES



Budget annuel : 1,1 milliard
(3 M$/jour | 125 000 $/h | 2 000 $/min)

Le plus important employeur en Estrie

10 % de l'activité économique estrienne

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Québec

Un établissement engagé

ENVERS L'USAGER ET S'APPUYANT SUR SIX AXES D'ACTION POUR PRENDRE SES DÉCISIONS

1 AGIR POUR et AVEC l'usager, les proches et la population

Porté par la volonté profonde d'AGIR POUR et AVEC l'usager, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'est doté d'un service expérience usagers. Sa mission : soutenir la participation des usagers et de leurs proches dans la prestation et dans l'organisation des soins et des services. En 2015-2016, les usagers ont collaboré à plus de sept comités internes, cinq projets organisationnels et aux opérations régulières de plusieurs directions.

En regard du travail avec la population, le conseil d'administration a adopté les orientations pour le développement des communautés.

2 GARANTIR l'accessibilité aux soins et services	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016
Population inscrite auprès d'un médecin de famille	76 %	79,1 %
Nombre de personnes inscrites au guichet d'accès à un médecin de famille	33 622	35 769 (année marquée par la mise en place d'un guichet unique provincial)
Nombre de visites aux urgences	259 077	262 856
Durée moyenne de séjour sur civière à l'urgence en attente d'un lit en centre hospitalier ou en CHSLD	14,5 heures	13,6 heures (3,1 heures de moins d'attente en Estrie qu'ailleurs au Québec)
Nombre de visites aux cliniques externes pour des services spécialisés	328 431	350 484
Nombre d'appels répondus au service Info-Santé 8-1-1	117 715	114 910
	Pourcentage d'appels répondus dans le délai de 4 minutes (norme ministérielle)	
	90,9 %	95,4 %
Nombre d'usagers des services des 6 blocs opératoires - 34 salles de chirurgies | chirurgies curatives et palliatives, dont la neurochirurgie de pointe pour tous les Québécois et Québécoises	42 765	43 058
Nombre d'accouchements	4 462 (dont 306 pratiqués par des sages-femmes)	4 343 (dont 311 pratiqués par des sages-femmes)
Nombre de lits dans les 10 centres hospitaliers et les 6 centres de réadaptation	1 106	1 106
Nombre de personnes hébergées dans les 26 CHSLD	1 985 (taux d'occupation : 99 %)	1 995 (taux d'occupation : 99,1 %)
Nombre de demandes et de signalements aux services d'accueil à la jeunesse	4 152	3 999
Nombre d'usagers des services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille	7 891	7 906
Nombre d'usagers des soins à domicile | soins infirmiers, aide à domicile, soins palliatifs et de fin de vie, services psychosociaux, physiothérapie, ergothérapie, inhalothérapie, prêt d'équipement	24 656	24 152

3 ASSURER la qualité des soins et des services	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016
Nombre de plaintes	988	812 (↓ de 18 %)
Pourcentage de plaintes traitées dans les délais prescrits	74 %	75 %
Nombre d'événements déclarés (chutes, médication, traitements, etc.)	32 052	32 384
	(37 % reliés à la médication et 31 % aux chutes)	
Nombre d'éclosions d'infections nosocomiales soit des infections acquises lors de soins de santé (influenza, diarrhée associée au *Clostridium difficile*, gastro-entérite, syndrome d'allure grippale, etc.)	non disponible	1 742

4 BÂTIR POUR et AVEC le personnel, les médecins, chercheurs, gestionnaires, partenaires, bénévoles et communautés

Tout au long de cette première année de transformation, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a veillé à stabiliser rapidement l'organisation. Au 30 juin 2015, tous les cadres supérieurs et administratifs étaient nommés. Dès le 27 octobre 2015, l'ensemble des gestionnaires de l'Estrie avait été replacé dans la nouvelle organisation avec plus de 300 postes attribués aux cadres cliniques. De plus, pour la majorité du personnel, les emplois du territoire d'origine ont pu être maintenus.

Avec la participation de l'ensemble de la communauté, l'établissement s'est doté de nouveaux repères. Il a défini sa stratégie d'action : *En Estrie, ensemble, innovons pour la VIE* et ses valeurs *: humanisme, engagement, adaptabilité*. Les multiples communications aux cadres et aux employés sur les objectifs de la transformation et ses différentes étapes ont aussi permis de garder le cap et de demeurer centré sur l'usager, celui au cœur même de cette grande transformation.

L'élaboration de six parcours de soins et services pour les usagers a été réalisée avec la participation des gestionnaires, employés, cogestionnaires médicaux, usagers et partenaires.

5 INTÉGRER la mission universitaire (recherche, enseignement, rayonnement, transfert des connaissances, évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (ETMIS) et diffusion des pratiques de pointe)	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016
CENTRE DE RECHERCHE DU CHUS | CENTRE DE RECHERCHE SUR LE VIEILLISSEMENT | INSTITUT UNIVERSITAIRE DE PREMIÈRE LIGNE EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX		
Chercheurs	327	365
Étudiants	664	768
Professionnels de recherche	272	276
Intervenants et gestionnaires	+ de 40	31
Projets de recherche actifs	961	1 154
Publications scientifiques	961	1 012 (dont 671 participations)
Budget	39 M$	40,8 M$

6 UTILISER judicieusement les ressources	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016
Total des heures rémunérées	25 005 604	24 759 747 (diminution de 1 % du total des heures rémunérées, par rapport à l'année précédente)
Nombre d'employés (temps complet et temps partiel)	17 240 (dont 557 gestionnaires)	17 169 (dont 485 gestionnaires)
Gestion financière	Atteinte de l'équilibre budgétaire dans l'ensemble des ex-établissements	Atteinte de l'équilibre budgétaire dans le CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Les faits saillants des 6 axes d'action

1

Implication des usagers et des partenaires dans l'élaboration des six parcours de soins et de services de l'établissement (cancérologie, maladies chroniques, programmes : jeunesse, déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique, soutien à l'autonomie des personnes âgées, santé mentale et dépendance).

Afin d'accompagner les usagers d'autres cultures : réalisation, en collaboration avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens, du *Guide d'information et d'aide à l'intervention du personnel travaillant auprès des communautés culturelles confrontées à une maladie grave, terminale ou à un décès.*

2

Implantation permanente du programme de soins médicaux aigus pour aînés à domicile (SMA³D) sur le territoire de la Pommeraie. Offert aux personnes âgées de 75 ans et plus en perte d'autonomie et ne pouvant avoir accès à un médecin de famille dans les 24 heures, ce service novateur permet une prise en charge de l'usager à son domicile et lui évite ainsi de devoir se rendre à l'urgence ou d'être hospitalisé.

Mise en place de la téléassistance en soins de plaies (TASP) et du service de télésoins à domicile pour la clientèle souffrant d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). Ces deux services de télésanté permettent aux usagers d'obtenir rapidement des soins et services spécialisés dans leur milieu, à distance, par l'entremise d'Internet et d'éviter des complications et des visites à l'urgence, tout en réduisant le temps et les coûts de déplacement.

3

Déploiement de la radiochirurgie pulmonaire : un traitement révolutionnaire dans la lutte contre le cancer du poumon permettant en 3 à 8 séances (15 à 30 séances auparavant) de traiter efficacement et rapidement, sans douleur ou inconfort particulier, les petites tumeurs pulmonaires.

Respect de 100 % des normes d'Agrément Canada en matière de prévention et de contrôle des infections nosocomiales.

4

Afin de donner un nouveau souffle au projet de consolidation de l'offre de service du CLSC (centre local de services communautaires) et du CHSLD (centre d'hébergement et de soins de longue durée) de Weedon, des travaux ont été réalisés en partenariat avec des représentants du personnel, des médecins, des gestionnaires, des élus et de la population. L'objectif visé : élaborer la meilleure solution pour tous.

5

Depuis le printemps 2016, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS compte l'un des deux seuls instituts universitaires de première ligne du réseau de la santé et des services sociaux (IUPLSSS) au Québec. Ses travaux de recherche sociale, notamment auprès des jeunes, des personnes ayant des problématiques de santé mentale et de dépendance, permettent de soutenir et d'améliorer les soins et les services qu'on retrouve dans les ex-CSSS (centres de santé et de services sociaux), les GMF (groupes de médecine de famille) et les organismes communautaires.

6

Budget 2015-2016 : 1,1 milliard
78 % du budget est consacré aux soins et services directs aux personnes dont 1 % de plus du budget destiné aux services sociaux par rapport à l'année précédente.

Les 11 objectifs prioritaires

2016
2017

1. **Améliorer** les services de soutien à domicile de longue durée.
2. **Adapter** l'offre de soins et de services aux jeunes en difficulté.
3. **Améliorer** l'accès aux soins et aux services professionnels de première ligne (psychologues, nutritionnistes, médecins), notamment grâce au nouveau programme qui inclut les travailleurs sociaux dans les groupes de médecine de famille (GMF).
4. **Assurer** des soins et des services spécialisés dans des délais médicalement acceptables, notamment grâce à la mise en place de la nouvelle centrale unique de rendez-vous destinée aux usagers des cliniques externes de l'Hôpital Fleurimont et de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke.
5. **Renforcer** la sécurité des soins et des services aux laboratoires (Optilab), notamment en regroupant en un service commun et complémentaire, les laboratoires de biologie médicale du territoire.
6. **Actualiser** la démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services dont le processus d'agrément 2016 (accréditation obligatoire de tous les établissements de santé et de services sociaux par Agrément Canada, un organisme externe indépendant).
7. **Déployer** le système de gestion intégrée de la performance dans des directions et des trajectoires de services pilotes permettant le suivi des priorités et la cohérence dans l'ensemble de l'organisation.
8. **Respecter** les objectifs financiers par la mise en œuvre de projets d'optimisation.
9. **Œuvrer** à l'implantation du financement axé sur l'usager, soit en fonction des soins et des services offerts.
10. **Harmoniser** les systèmes d'information (cliniques et administratifs).
11. **Positionner** l'établissement en tant que seul CIUSSS – CHU (centre intégré universitaire de santé et de services sociaux – centre hospitalier universitaire) du Québec en misant sur sa mission universitaire (recherche, enseignement, rayonnement, transfert des connaissances, évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (ETMIS) et diffusion des pratiques de pointe).

ENSEMBLE pour la VIE

Références

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. Rapport annuel de gestion 2015-2016. Sherbrooke, juin 2016, 204 pages.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. La VIEtrine, Sherbrooke, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, volume 1, numéro 1, mai 2016, 24 pages - volume 1, numéro 2, juillet 2016, 24 pages - volume 1, numéro 3, septembre 2016, 24 pages.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. Statistiques – Données annuelles au 31 mars 2015 et au 31 mars 2016, Sherbrooke, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

Réalisation et montage graphique

Service des communications du CIUSSS de l'Estrie – CHUS | Novembre 2016

SANTEESTRIE.QC.CA