



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Adapter l'information pour encourager la participation du patient.

Rencontre RCSSS 2013

Québec, 12 février 2013



Avec vous, pour la Vie

CHUS

Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Le CHUS en chiffres

Ressources humaines

6 084 employés

644 médecins et pharmaciens

2645 étudiants et stagiaires dont 796 en médecine (années 1 à 4)

620 résidents

788 bénévoles

Soins et services

26 262 chirurgies

2 813 accouchements

286 684 interventions et examens d'imagerie médicale

89 289 visites à l'urgence

31 279 hospitalisations

4 684 973 kg de linge traité à la buanderie

(Source: **CHUS en chiffres 2011-2012**)





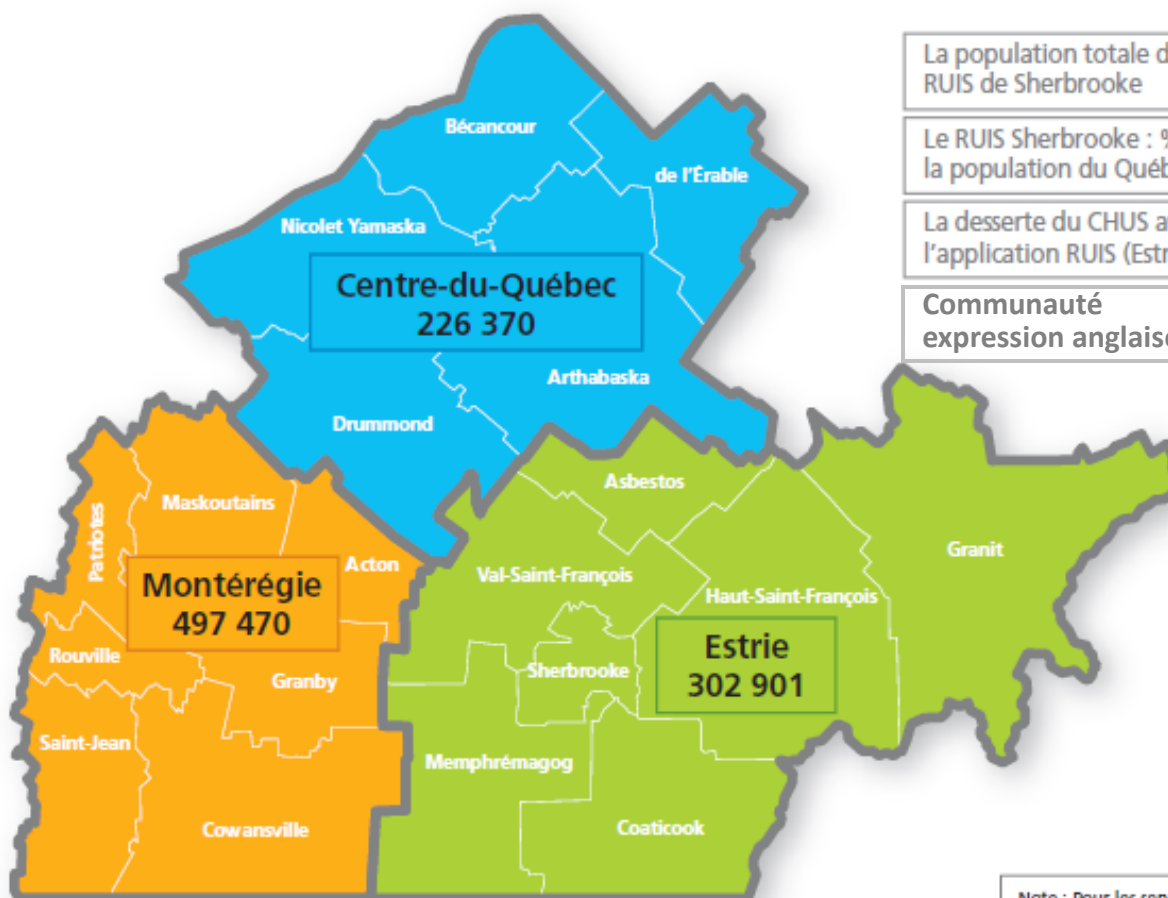
Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

RÉSEAU UNIVERSITAIRE INTÉGRÉ DE SANTÉ DE SHERBROOKE

Population du bassin de desserte du CHUS



La population totale du RUIS de Sherbrooke	1 026 741
Le RUIS Sherbrooke : % de la population du Québec	13,5 %
La desserte du CHUS avant l'application RUIS (Estrie)	4,0 %
Communauté expression anglaise	7,6%

Note : Pour les services surspécialisés dont : cardiologie, neurochirurgie, oncologie, néonatalogie, etc.



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Considérer l'expérience des patients

L'ensemble des perceptions et des faits vécus par le patient et ses proches tout au long de sa trajectoire de soins.

Cette perception évolue à chacun des points de contact, qu'il soit clinique ou non.





Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Soins et services en langue anglaise

- Établissement indiqué
- Communication : enjeu de qualité
 - verbale
 - écrite
- Représentants de la communauté d'expression anglaise
 - Conseil d'administration
 - Comité des usagers
 - Comité langue anglaise
 - Plan d'action régional
 - 4 rencontres / année





Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Adapter l'information pour encourager la participation du patient

Exemples de bénéfices:

Efficacité des soins : meilleure observance de la médication

Efficience : meilleure préparation en vue d'examen (heure de rendez-vous, être à jeûn, etc.)

Sécurité : meilleure manipulation de médicaments dangereux

Continuité : meilleure prise en charge lors du retour à domicile



Avec vous, pour la Vie

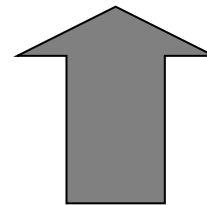
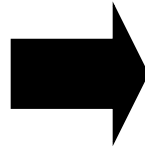


Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Profil de nos patients (littératie)

- Compétences limitées en compréhension de texte
- 48 % des Canadiens = compétences d'un élève de \pm secondaire 1*
- Plus vulnérables : > 65 ans, gens malades, immigrants / autochtones

**Minimiser les
efforts de lecture**



**Compréhension
UTILISATION**

* Niveau 3 en littératie selon l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIIA), 2003



Avec vous, pour la Vie

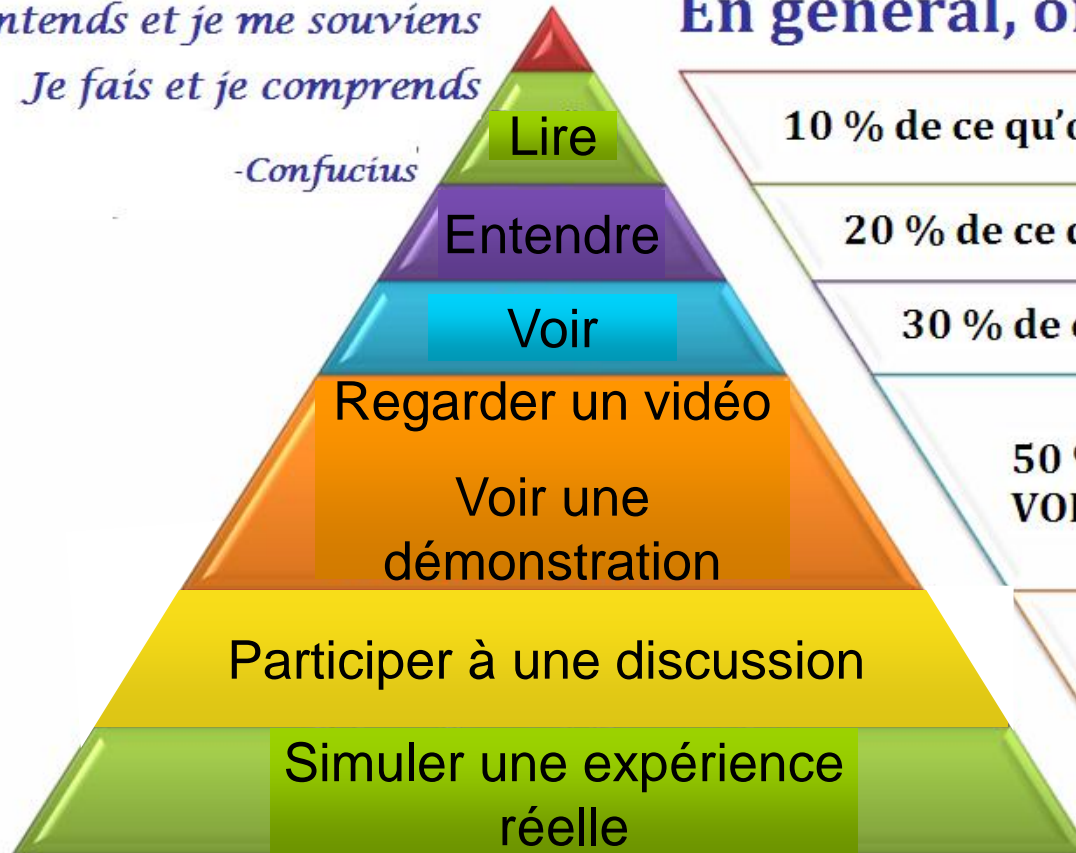


Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

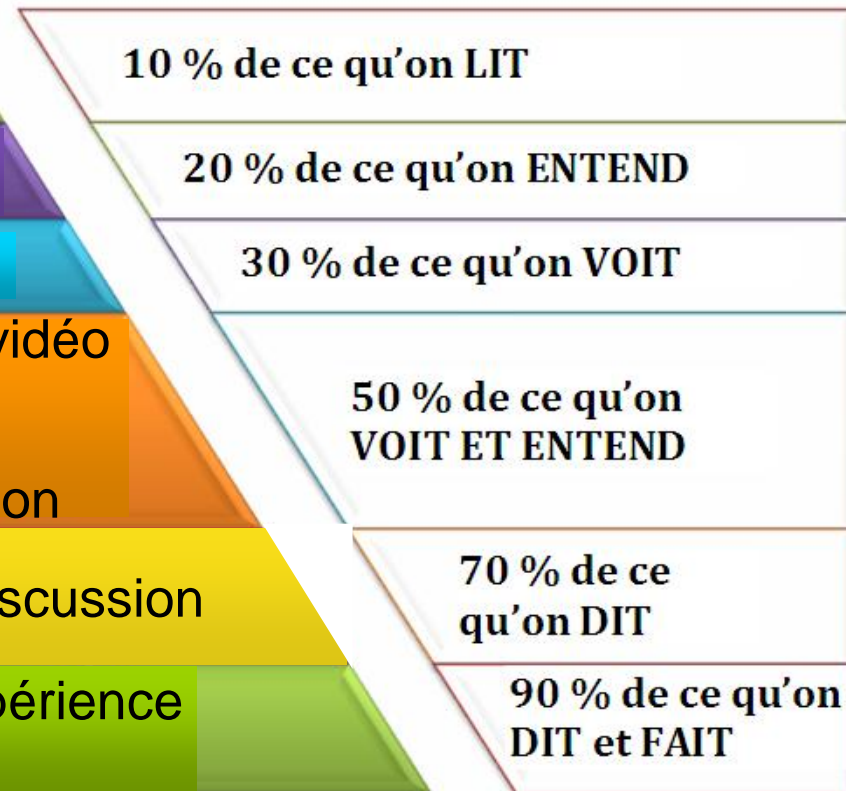
La Pyramide de l'apprentissage

*Je vois et j'oublie
J'entends et je me souviens
Je fais et je comprends*

-Confucius



En général, on retient:



P
a
s
s
i
v
e

A
c
t
i
v
e

Source: Edgar Dale (1969)



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

CHSSN (2009-13)

- Inventaire de nos documents destinés aux patients
- Production de 7 vidéos d'enseignement
 - Sur les unités (ex: coumadin, chimiothérapie, cardio, etc)
 - En ligne (ex: maternité et antibiothérapie à domicile)

I am going to the emergency

I am undergoing examinations or tests

I am having surgery

I am being hospitalized

I'm having a baby

I am being discharged

I am visiting a patient

I need my medical file

I am satisfied | dissatisfied with services received

I want to know about my rights

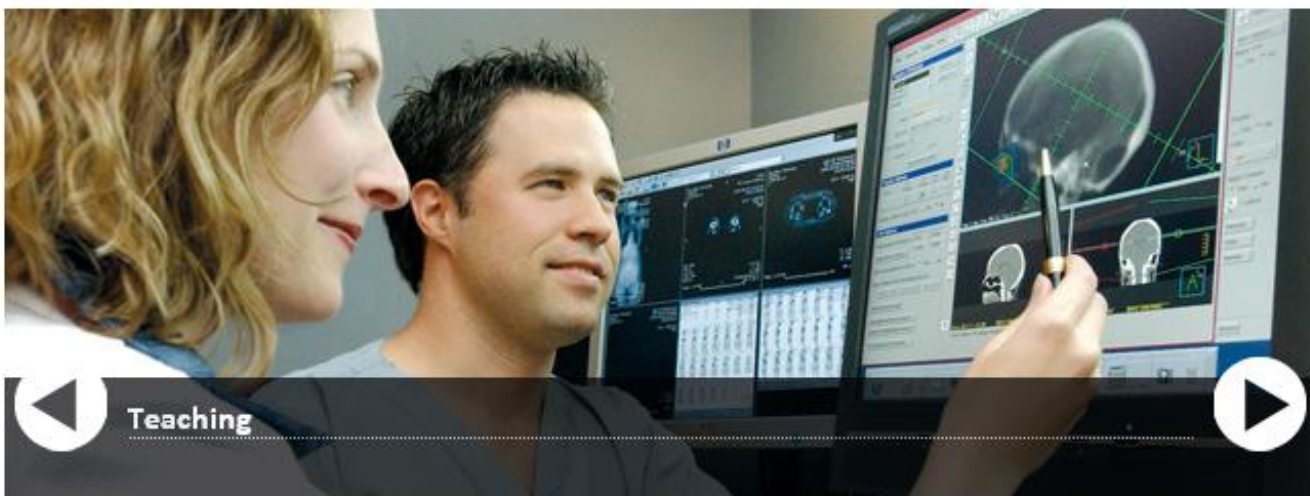
I need documentation for...

I need to park at the CHUS

With

The four... the local... provides... the entire... addition... care in c... surgical... the Cent... regions... million p...

CHUS is... care to... nships. In... ecialized... and... ople from... ntérégie... t one



Teaching

News



2013-01-16

Influenza | Levée partielle de l'interdiction des visites

2013-01-09

Influenza - Flu Outbreak : visits are forbidden

All news

Coming up | Events



2012-11-29

AU COEUR DE LA VIE | 30 nov • 19 h | Radio-Canada Estrie • TÉLÉ-RADIO-WEB

All events

Jobs



Want to work in a university hospital center that has a human scale?

CHUS is the place for you! In the heart of the Eastern Townships, a beautiful area, a great place to work.

Learn about available jobs and apply online!

Available jobs

1. Contact the Info-Santé hotline, available 24/7:



2. Contact your family physician.

3. If the Info-Santé hotline recommends you to go the emergency, head to an emergency room. To understand the waiting times in emergency, [click here](#).

4. If your condition is less urgent, head to a [medical clinic](#).

message
IMPORTANT

SAISON GRIPPALE

visites RESTREINTES dans
certaines unités

>> CLIQUEZ POUR PLUS D'INFORMATION

CHUS in numbers

Human resources

5 915 employees

622 physicians and pharmacists

2631 residents, interns and students, including 569 in
Medicine (years 1-4)

617 residents

775 volunteers

Care and services

I'm having a baby

You're expecting. Congratulations! Over the coming months, you'll be preparing for the baby's birth. The CHUS maternity ward staff is there to support you during this memorable experience.

To reach us

24 hours a day, 7 days a week

819 346-1110, ext. 14115

[Visit our maternity unit](#)

[Brochure Childbirth at the CHUS](#)

[Useful documents](#)

[Clinics related to pregnancy](#)

[Additional info](#)

Visit our maternity unit

Visit our maternity unit before your delivery.



Consult the brochure "[Childbirth at the CHUS](#)" to help prepare yourself for this event.



Documents related to the brochure

- Pre-admission questionnaire | [Delivery](#) [pdf]
- Questionnaire | [Your wishes and expectations](#) [pdf]
- What to bring | [List of suggested items](#) [pdf]
- Photos | [Birthing positions](#) (in French only) [pdf]
- Photos | [Birthing room and operating room](#) (cesarean) [pegs]
- Web site | [From Tiny Tot to Toddler: a practical guide for parents from pregnancy to age two guide](#).



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Extraits vidéos



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

CHSSN (2009-13)

« Lessons learned »

- Séquences 3-5 minutes (Youtube)
- Narration
- Acteurs vs employés
- Étudiants
- Test auprès des patients (ex: chirurgie cardiaque)



Avec vous, pour la Vie



Centre hospitalier
universitaire
de Sherbrooke

Échange

