

# SANTÉ QUÉBEC



## Plan d'établissement 2025-2027

### 1 UNE SANTÉ PLUS ACCESSIBLE

Vers un réseau de santé et services sociaux ancré dans la communauté

### 2 UN PARCOURS PLUS FLUIDE

Vers des services de qualité qui comptent pour les citoyens

### 3 UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE

Vers l'engagement et la fierté

### 4 DES FAÇONS DE FAIRE PLUS PERFORMANTES

Vers un système efficient et proactif

#### Catalyseurs

Éléments essentiels à la transformation



Communication simple, claire et accessible



Gouvernance et imputabilité



Données soutenant la prise de décision



Transformation numérique et interopérabilité



Innovation et avancées scientifiques

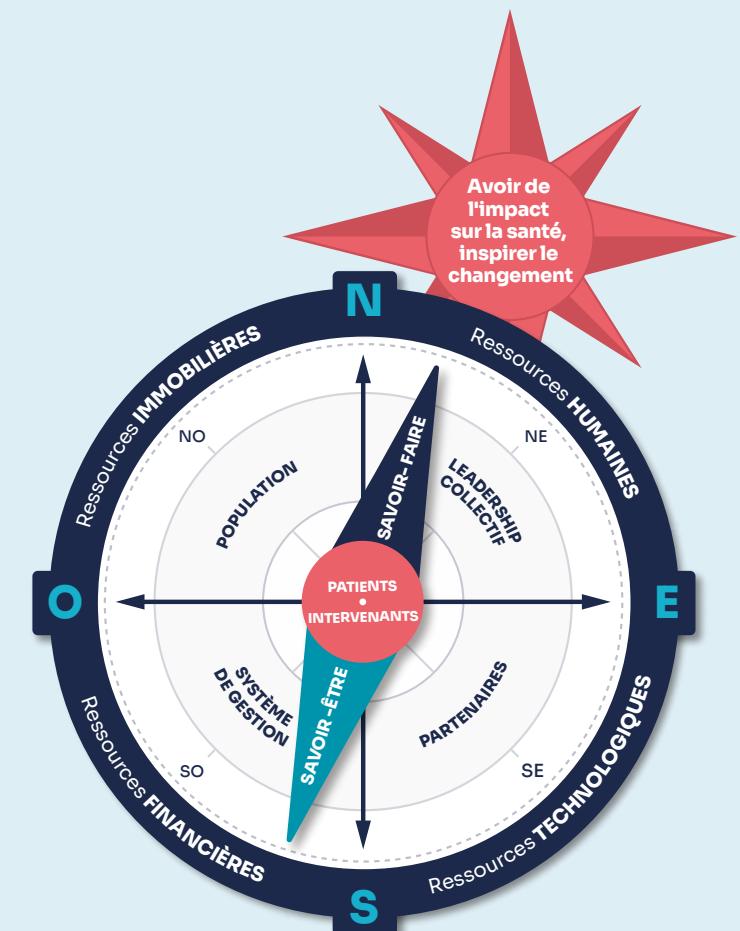
## Engagement du CHU de Québec-Université Laval

Pleinement intégré à Santé Québec, le CHU de Québec-Université Laval s'engage à contribuer activement à la réalisation des objectifs stratégiques de la société d'État par l'entremise de son Plan d'établissement 2025-2027. Adhérant aux valeurs, à la vision et à la mission de Santé Québec, le **CHU et ses équipes, en partenariat avec les patients et guidés par l'ambition d'être un chef de file international par la qualité de ses pratiques cliniques, scientifiques, pédagogiques et de gestion**, se mobilisent pour offrir des soins et des services accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de la population, contribuant ainsi activement à la transformation du réseau de la santé et des services sociaux.

## Système de gestion

Notre plan d'établissement comprend une image symbolique forte, **Notre vrai Nord**. Cette boussole place au cœur les intervenants du CHU formant équipe avec les patients. Tous mettent en commun leur savoir-faire et leur savoir-être. Nous mobilisons dans la même direction les ressources humaines, financières, immobilières et technologiques pour atteindre nos objectifs.

Notre leadership collectif et notre système de gestion nous permettent de garder le cap sans oublier nos partenaires et la population. Nous sommes un grand CHU et nous existons pour avoir de l'impact sur la santé et inspirer le changement.



#### Mission

Offrir et coordonner des soins et services accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de la population

Le CHU de Québec-Université Laval a aussi la mission, par sa désignation universitaire, de contribuer significativement à l'enseignement, à l'évaluation des technologies et des modes d'intervention, au développement de l'innovation et des pratiques de pointe, à la recherche, au transfert et à la valorisation des connaissances.

#### Vision

Ensemble, pour la santé, le mieux-être et un réseau dont nous sommes fiers

#### Valeurs

- Respect
- Collaboration
- Excellence
- Engagement
- Bienveillance

Le CHU adhère aux valeurs de Santé Québec et promeut également les suivantes :

- Transparence
- Amélioration continue
- Partenariat

#### Pour les patients

**Donner un accès équitable et en temps opportun**

UNE SANTÉ PLUS ACCESSIBLE

UN PARCOURS PLUS FLUIDE

**J'ai reçu les soins et les services nécessaires dans les délais recommandés**

##### Résultats attendus :

- Accès aux services ambulatoires spécialisés et aux plateaux techniques amélioré\*
- Capacité de nos blocs opératoires augmentée\*
- Délai de prise en charge aux urgences réduit\*

**Mon parcours de soins a été pris en charge efficacement dans le respect de mes droits**

##### Résultats attendus :

- Délai de chaque étape du parcours hospitalier diminué\*
- Nombre de plaintes liées à l'accessibilité réduit

#### Ressources

**Se projeter vers l'avenir pour faire face aux défis de transformation et être une référence en développement durable**

DES FAÇONS DE FAIRE PLUS PERFORMANTES

**Nous contribuons à développer une organisation agile, innovante et en santé**

##### Résultats attendus :

- Organisation transformée grâce à la réalisation de grands projets
- Nouveaux partenariats d'innovation développés
- Empreinte carbone réduite

**Nous utilisons les ressources disponibles de façon responsable**

##### Résultats attendus :

- Performance optimisée et équilibre budgétaire atteint\*

\* Relié à un indicateur de Santé Québec

#### Savoir-être et savoir-faire

**Assurer collectivement des soins et des services sécuritaires, pertinents et efficents**

UNE SANTÉ PLUS ACCESSIBLE

UN PARCOURS PLUS FLUIDE

**Nous contribuons à une meilleure expérience patient et aux meilleurs résultats possibles**

##### Résultat attendu :

- Expérience patient améliorée\*

**Nous offrons des soins et des services pertinents et sécuritaires**

##### Résultats attendus :

- Hygiène des mains améliorée et infections nosocomiales réduites
- Pratique d'administration des antibiotiques améliorée
- Environnement plus sécuritaire pour les patients
- Pertinence de nos soins et de nos services améliorée\*

**Nous dirigeons un CHU sans frontières**

##### Résultat attendu :

- Accessibilité renforcée grâce à la télémédecine et aux mesures alternatives à l'hospitalisation\*

#### Pour les intervenants

**Bâtir une organisation dont nous sommes fiers et envers laquelle nous souhaitons nous engager**

UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE

**Mon milieu de travail est sécuritaire, inclusif et valorisant**

##### Résultat attendu :

- Bien-être de nos équipes valorisé et rétention renforcée\*

**Mes compétences sont reconnues et mises en valeur**

##### Résultats attendus :

- Expertise et contribution de nos intervenants reconnues et mises en valeur\*
- Autonomie des intervenants encouragée et expérience améliorée\*

## Plan d'établissement 2025-2027



### Nos objectifs à réaliser d'ici le 31 mars 2027

Pour les cibles détaillées du plan d'établissement 2025-2027, balayez ce code QR.



#### DES FAÇONS DE FAIRE PLUS PERFORMANTES

#### Ressources

**Se projeter vers l'avenir pour faire face aux défis de transformation et être une référence en développement durable**



#### Nous contribuons à développer une organisation agile, innovante et en santé

##### Organisation transformée grâce à la réalisation de grands projets

- Pourcentage d'avancement des étapes selon la planification prévue pour les grands projets organisationnels et projets majeurs priorisés :
  - Nouveau complexe hospitalier (NCH), programme d'Évacuations aéromédicales du Québec (EVAQ), Soins de santé axés sur la valeur (SSAV), Évolution de l'environnement numérique (ÉEN), Centre externe en hémodialyse (CEH), Centre de service en psychiatrie (CSP), Plan de transformation numérique (PTN), Portefeuille de projets organisationnels, analyse de faisabilité du Projet d'optimisation régional de la Plateforme clinico-logistique (PCL)

##### Nouveaux partenariats d'innovation développés

- Nombre de nouveaux partenariats industriels en santé
- Nouveaux revenus générés pour les différentes missions

##### Empreinte carbone réduite

- Pourcentage d'avancement du plan d'action *Développement durable*
- Taux de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par année

#### Nous utilisons les ressources disponibles de façon responsable

##### Performance optimisée et équilibre budgétaire atteint

- Écart par rapport à la cible budgétaire projetée
- Écart entre les heures travaillées et les heures budgétées
- Pourcentage du coût des fonctions administratives \*
- Pourcentage d'avancement des décaissements des enveloppes des fonds d'immobilisation

#### UNE SANTÉ PLUS ACCÉSIBLE

#### UN PARCOURS PLUS FLUIDE

#### Pour les patients

**Donner un accès équitable et en temps opportun**



#### J'ai reçu les soins et les services nécessaires dans les délais recommandés

##### Accès aux services ambulatoires spécialisés et aux plateaux techniques amélioré

- Pourcentage de rendez-vous et d'examens réalisés dans les délais prescrits

##### Capacité de nos blocs opératoires augmentée

- Nombre de patients en attente d'une chirurgie depuis plus d'un an \*
- Pourcentage de patients en oncologie opérés dans les délais prescrits
- Pourcentage d'ouverture des salles d'opération

##### Délai de prise en charge aux urgences réduit

- Délai moyen de prise en charge
- Durée moyenne de séjour à l'urgence pour la clientèle admise \*
- Délai moyen entre la demande de consultation et la demande d'admission
- Délai moyen entre la demande d'admission et le départ vers les unités de soins
- Nombre de visites à l'urgence qui auraient pu être prises en charge ailleurs \*

#### Mon parcours de soins a été pris en charge efficacement dans le respect de mes droits

##### Délai de chaque étape du parcours hospitalier diminué

- Taux de départs sur le nombre de lits occupés
- Taux d'occupation moyen des lits disponibles par des patients en niveau de soins alternatifs \*

##### Nombre de plaintes liées à l'accessibilité réduit

- Nombre de plaintes comportant un motif lié à l'accessibilité

#### UNE ORGANISATION PLUS HUMAINE

#### Pour les intervenants

**Bâtir une organisation dont nous sommes fiers et envers laquelle nous souhaitons nous engager**



#### Mon milieu de travail est sécuritaire, inclusif et valorisant

##### Bien-être de nos équipes valorisé et rétention renforcée

- Ratio d'invalidité (ratio assurance-salaire et ratio de CNESST) \*
- Pourcentage de départs avec potentiel d'influence
- Pourcentage d'avancement du plan d'action institutionnel d'équité, diversité et inclusion (EDI)

#### Mes compétences sont reconnues et mises en valeur

##### Expertise et contribution de nos intervenants reconnues et mises en valeur

- Pourcentage des intervenants ayant eu une appréciation de la contribution au cours des 12 derniers mois
- Pourcentage de publications dans les médias internes et externes du CHU visant à reconnaître l'expertise et les compétences des intervenants

##### Autonomie des intervenants encouragée et expérience améliorée

- Pourcentage d'avancement des initiatives priorisées dans le cadre de :
  - la nouvelle approche de soins (NAS)
  - la démarche *En mode solutions +*
- Pourcentage d'unités de soins qui ont amélioré ou maintenu leur durée de séjour moyen
- Résultat moyen global de l'expérience intervenant

#### UNE SANTÉ PLUS ACCÉSIBLE

#### UN PARCOURS PLUS FLUIDE

#### Savoir-être et savoir-faire

**Assurer collectivement des soins et des services sécuritaires, pertinents et efficents**



#### Nous contribuons à une meilleure expérience patient et aux meilleurs résultats possibles

##### Expérience patient améliorée

- Résultat moyen global de l'expérience patient
- Nombre de plaintes comportant un motif lié aux relations interpersonnelles entre l'usager et un intervenant

#### Nous offrons des soins et des services pertinents et sécuritaires

##### Hygiène des mains améliorée et infections nosocomiales réduites

- Taux de conformité à l'hygiène des mains
- Pourcentage d'unités de soins dont le taux de conformité à l'hygiène des mains est en amélioration
- Taux cumulé d'infections nosocomiales :
  - Diarrhées associées au *Clostridium difficile* (DADC)
  - Colonisation aux Bacilles à Gram négatif producteurs de carbapénémases (BGNPC)

##### Pratique d'administration des antibiotiques améliorée

- Consommation de deux antibiotiques à large spectre ciblés par le comité d'antibiogouvernance :
  - Méropénem
  - Ertapénem

#### Environnement plus sécuritaire pour les patients

- Taux de prévalence de l'utilisation des mesures de contrôle
- Taux de plaies nosocomiales
- Taux de réadmission à l'intérieur de 30 jours (spécialités médicales et chirurgicales)
- Nombre d'accidents avec conséquences permanentes

##### Pertinence de nos soins et de nos services améliorée

- Nombre d'initiatives en pertinence clinique avec bénéfices documentés pour les usagers et l'organisation

#### Nous dirigeons un CHU sans frontières

##### Accessibilité renforcée grâce à la télémédecine et aux mesures alternatives à l'hospitalisation

- Nombre de consultations effectuées à distance pour optimiser l'accessibilité des soins :
  - Ligne info-chirurgie
  - Téléconsultations
- Nombre de patients pris en charge par une modalité alternative à des soins offerts en milieu hospitalier :
  - Unité virtuelle de soins (UVS)
  - Trajectoire d'investigation rapide (TIR)
  - Réseau d'accessibilité médicale (RAM)
  - Utilisateurs fréquents des urgences (UFU)
  - Soins complexes pédiatriques (SCP)

**\* Indicateurs suivis par Santé Québec**