

# BILAN 2020 2021

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS,  
un établissement mobilisé pour répondre  
aux besoins de la population

## BONS COUPS ET DÉFIS



### DÉFICIENCE PHYSIQUE OU INTELLECTUELLE ET TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME

**91,9 %** des jeunes enfants avec un retard  
significatif de développement ont eu accès  
aux services dans les délais | **85,5 %** (2020)



### SÉJOUR SUR CIVIÈRE AUX URGENCES (durée moyenne)

Légère hausse : **13 heures** comparativement  
à **12,7 heures** l'an dernier

**12,5 heures** (2019) | **13,2 heures** (2018)



### SANTÉ MENTALE (liste d'attente)

**1 400 personnes** | **1 411** (2020)



### **371 334 personnes** inscrites auprès d'un MÉDECIN DE FAMILLE en GMF\*

**1 080 inscriptions** de plus en un an



### DÉPENDANCE

**Diminution** du nombre de personnes  
ayant reçu des services

**3 224** comparativement à **3 340** l'année dernière



### CHIRURGIES NON URGENTES

(+ de 6 mois d'attente)

**3 065** comparativement à **1 566**,  
à la même période l'an dernier



### SOUTIEN À DOMICILE

**1 272 474 heures** de services  
déployés auprès de **30 096 personnes** |  
**25 808** (2020)

Ajout de **120 720 heures** en une année



### CHIRURGIES ONCOLOGIQUES

**78,8 %** des patients traités dans le délai  
de **56 jours ou moins** | **79,9 %** (2020)



### TEMPS D'ATTENTE À L'URGENCE

**47 minutes de moins** d'attente  
pour voir un médecin

**158 minutes** (2021) | **205 minutes** (2020)

\*GMF : groupe de médecine de famille

# FAITS SAILLANTS

**COLLABORATION, CRÉATIVITÉ, AGILITÉ** et **ENTRAIDE** pour faire face à la pandémie et adapter rapidement notre offre de service aux besoins de la population tout en poursuivant nos travaux amorcés l'année dernière.

## L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PROTECTION DES ENFANTS ET LEUR FAMILLE : UNE PRIORITÉ ORGANISATIONNELLE



Dévoilement de la nouvelle mouture du Plan d'action pour les jeunes et leur famille résultant d'une vaste consultation auprès de **300 partenaires internes et externes** issus de différents milieux.

## LA SANTÉ GLOBALE DES RESSOURCES HUMAINES : PLUS QU'É JAMAIS AU CŒUR DE NOS DÉCISIONS

*Le recrutement, un incontournable*

Ajout de **4 823 nouvelles ressources** (toutes catégories d'emploi confondues) grâce aux multiples stratégies déployées (*jecontribue.ca*, prêt de personnel du réseau de l'éducation, rappel de retraités, programme de formation de préposé aux bénéficiaires).

*L'importance de la santé psychologique*

Priorisation du **prendre soin de soi et des collègues**, bonification du **programme d'aide aux employés**, déploiement d'une **plateforme santé et bien-être** et attention particulière mise sur les **communications** afin de s'assurer que tous puissent avoir la bonne information, au bon moment.

## DES INSTALLATIONS ADAPTÉES AUX BESOINS DES USAGERS ET DU PERSONNEL

Poursuite des travaux du **Centre mère-enfant** et de la **nouvelle urgence** de l'Hôpital Fleurimont regroupant la pédopsychiatrie, la maternité, la médecine pédiatrique dont les soins intensifs pédiatriques et les soins intensifs néonataux et la nouvelle urgence 0-100 ans.

Agrandissement du CHSLD Santé Courville à Waterloo (**11 lits ajoutés** pour un **total de 66 lits**).

Inauguration du CHSLD Leclerc à Granby comptant **176 lits**.

Lancement des travaux afin d'ajouter une **maison des aînés et alternative** à Sherbrooke, Granby, Magog et d'ici peu à Coaticook.



# LE SAVIEZ-VOUS?

## LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES :

- est responsable d'**appliquer la procédure** d'examen des plaintes;
- relève directement du **conseil d'administration**;
- travaille en toute **liberté et indépendance**;
- a le pouvoir d'**exiger la communication de renseignements** nécessaires au traitement des plaintes, de **convoquer les personnes** concernées, et au terme de son examen, de **faire des recommandations** pour améliorer la qualité des soins et services;
- peut **intervenir de sa propre initiative** et **recommander toute mesure** visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

## LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN CHIFFRES

**2 263 dossiers** traités par la **commissaire et son équipe** | 2 357 l'an passé

**153 dossiers** conclus par les **médecins examinateurs** | 209 l'année dernière

**913 mesures d'amélioration** émises | 950 pour 2019-2020

**Principales insatisfactions exprimées** : compétence technique, continuité des soins, organisation des services, décision clinique, etc.

## PORTER PLAINTE FAIT PARTIE DES DROITS DES USAGERS

*Un usager insatisfait des soins et des services qu'il reçoit ou qu'il requiert, qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir, peut porter plainte.*

**C'EST SON DROIT!**

## OBJECTIFS 2021-2022

**Exercer** une vigilance accrue concernant les décisions pouvant affecter le respect des droits de l'utilisateur, en contexte de pandémie.



**Utiliser** tous les leviers pour contribuer à l'amélioration continue des services dans les résidences pour aînés (RPA).

**Contribuer** à l'effort collectif pour améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et services dispensés aux jeunes et à leur famille.



**Participer** au développement d'une culture de bienveillance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité.

## INFORMATION :

**santeestrie.qc.ca**  
ou **1 866 917-7903**

# LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS c'est ...

## LE PLUS COMPLET AU QUÉBEC, INCLUANT UN CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

Près de 100 % des soins de santé  
et de services sociaux offerts :

- 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 (neurologie, néonatalogie, etc.).

DES  
MILLIONS  
D'ACTES  
CLINIQUES  
PAR ANNÉE

## UNE DES PLUS IMPORTANTES FORCES DE RECHERCHE AU QUÉBEC

Avec le Centre de recherche du CHUS (CRCHUS), le Centre de recherche sur le vieillissement (CdRV), l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) et les activités de recherche menées à l'Hôpital de Granby par six cliniciens de recherche (deux neurologues, trois internistes et un urologue).

## DES CENTAINES DE PARTENAIRES

Groupes de médecine de famille (GMF), pharmacies communautaires, cliniques médicales privées et organismes communautaires

LE PLUS  
GRAND  
EMPLOYEUR  
EN ESTRIE

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

Québec



10 %  
DE L'ACTIVITÉ  
ÉCONOMIQUE  
ESTRIENNE

9  
réseaux  
locaux de  
services  
(RLS)

21  
FONDACTIONS

Plus de  
100  
INSTALLATIONS

1 100  
BÉNÉVOLES

1 100  
LITS en centres  
hospitaliers et  
en centres de  
réadaptation

1 300  
MÉDECINS et  
PHARMACIENS

11 750  
STAGES  
représentant quelque  
220 630 jours de  
stages

2 100  
LITS au permis en  
centres d'hébergement  
et de soins de longue  
durée (CHSLD)

20 500  
EMPLOYÉS et  
GESTIONNAIRES

Près de  
500 000  
HABITANTS sur le  
territoire desservi