

BILAN

2019-2020

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS,
un établissement engagé à améliorer la santé de la population en offrant des soins et des services de qualité!

Bons coups et défis



SOUTIEN À DOMICILE DE LONGUE DURÉE

1 083 950 heures de services réalisés auprès de **25 808 personnes**

179 212 heures de plus que l'engagement du MSSS (objectif dépassé de 20 %)

Ajout de **442 569 heures** de services en **2 ans**



IMAGERIE MÉDICALE (mammographie, échographie, tomodensitométrie, résonance magnétique, tomographie par émission de positrons – TEP Scan)

52 289 examens réalisés à l'intérieur d'un délai d'attente de 90 jours ou moins, comparativement à **48 190** l'an dernier

Près de **60 %** des demandes traitées dans les délais prescrits (**45 %** en 2019)



PROMOTION ET PRÉVENTION DE LA SANTÉ EN MILIEU SCOLAIRE

Solide partenariat avec les **5 commissions scolaires** de la région se traduisant par des actions de promotion et de prévention de la santé réalisées dans **99,5 %** des écoles publiques du territoire

Hausse de **23,5 %** en un an



374 765 personnes inscrites auprès d'un MÉDECIN DE FAMILLE, soit **85 %** de la population

1 819 inscriptions de plus en un an

10 015 inscriptions de moins que l'objectif ministériel



JEUNES EN DIFFICULTÉ

Augmentation de **43,3 %** des signalements pour motifs de négligence, passant de **2 406** à **3 447**

1 294 signalements retenus comparativement à **1 203** en 2018-2019

14,39 % des jeunes pris en charge en protection de la jeunesse pour des cas de négligence



CHIRURGIES NON URGENTES EN ATTENTE DEPUIS PLUS D'UN AN

317 comparativement à **60**, à la même période l'an dernier



RESSOURCES HUMAINES

Baisse du taux d'assurance salaire, passant de **8,01 %** à **7,72 %**

Progression du taux d'heures supplémentaires depuis l'année dernière

Augmentation du ratio de présence au travail à **90,6 %** (engagement ministériel : **89,94 %**)

5,4 % comparativement à **4,57 %** au 31 mars 2019



DURÉE MOYENNE DU SÉJOUR SUR CIVIÈRE AUX URGENCES

Légère hausse : **12,7 heures** comparativement à **12,5 heures** l'an dernier

13,2 heures (2018) | **14,5 heures** (2015)

UNE ORGANISATION EN ACTION, CENTRÉE SUR LA MAÎTRISE DE SES OPÉRATIONS

Faits saillants

DÉPLOIEMENT DU PLAN D'ACTION POUR LES JEUNES ET LEUR FAMILLE

Plusieurs pas déjà franchis, guidés par
4 grands objectifs :

- s'engager dans une **approche globale** pour tous les enfants et leur famille afin de **favoriser leur développement**
- consolider et déployer un **filet de protection sociale** autour des enfants et leur famille en situation de vulnérabilité (dépistage, intervention précoce et intervention concertée)
- répondre aux besoins des enfants en situation de compromission par un **accès facilité aux services**
- s'engager à **reconnaître et soutenir les professionnels** travaillant en protection de la jeunesse

AMÉLIORATION DES INSTALLATIONS

Lancement des travaux pour le nouveau CHSLD de Granby (**176 lits**), le Centre mère-enfant et la nouvelle urgence de l'Hôpital Fleurimont

Agrandissement du Centre de recherche du CHUS pour accueillir un nouveau TEP-Scan couplé à un tomodensitomètre

Agrandissement de l'unité des soins intensifs de l'Hôpital de Granby permettant de poursuivre l'amélioration des soins et services de proximité et régionaux

Inauguration de la nouvelle clinique d'orthopédie Bombardier-Beaudoin à Cowansville répondant aux besoins grandissants des usagers et offrant aux équipes cliniques des locaux mieux adaptés

AMÉLIORATION DE L'ACCÈS EN CHIRURGIE

Déploiement d'un vaste projet où tous les acteurs impliqués – Direction des services professionnels et divers départements (chirurgie, obstétrique-gynécologie et anesthésiologie) font équipe pour rehausser l'accès en médecine spécialisée incluant celui à une première consultation avec un médecin spécialiste

ENSEMBLE
pour la
VIE

PRIORISATION DE LA SANTÉ GLOBALE DES RESSOURCES HUMAINES

Finalisation des ententes avec les partenaires syndicaux, recrutement en continu dans tous les secteurs d'activités, travaux sur la prévention et la présence au travail contribuant à améliorer le taux d'assurance salaire

DÉPLOIEMENT DU DOSSIER SANTÉ NUMÉRIQUE ARIANE SUR LES TERRITOIRES DE LA HAUTE-YAMASKA ET DE LA POMMERAIE

Projet d'envergure visant à préserver les acquis et à consolider les systèmes d'information en plus de soutenir les équipes cliniques en facilitant la fluidité de l'information entre les différents systèmes

RÉUSSITE DE LA PREMIÈRE ÉTAPE DU CYCLE D'AGRÈMENT

Taux de conformité global obtenu : **95,6 %**

2 190 critères évalués par l'équipe d'Agrément Canada

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 concernant les soins et les services qu'il reçoit ou qu'il requiert, qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.

LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES EST RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

- Elle relève directement du conseil d'administration et **réalise ses fonctions en toute liberté et indépendance.**
- À des fins d'enquête, la commissaire dispose du **pouvoir d'exiger la communication de renseignements** nécessaires au traitement des plaintes, de convoquer les personnes concernées, et au terme de son enquête, de **faire des recommandations.**
- Lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés, elle **peut intervenir de sa propre initiative** et recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

ASSURER LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

L'équipe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a traité **2 357 dossiers**, ce qui représente une légère baisse de **2,64 %** par rapport à 2018-2019. Du côté des médecins examinateurs, **209 dossiers** ont été conclus, reflétant ainsi une diminution de **5 %** par rapport à la même période.

Les insatisfactions exprimées concernent principalement la qualité des soins et des services (savoir-faire) et la qualité des relations interpersonnelles des employés et des médecins envers les usagers (savoir-être). Plus de **950 mesures** d'amélioration ont émergé à la suite de l'examen des plaintes.

INFORMATION :

santeestrie.qc.ca

ou **1 866 917-7903**

PERSPECTIVES 2020-2021

- Poursuivre les efforts pour faire face aux zones de vulnérabilité identifiées cette année, notamment en lien avec certains délais d'accès à des soins et services
- Maintenir l'énergie déployée pour assurer la réalisation des mesures d'amélioration
- Continuer à développer une vision intégrée de la qualité et de la performance
- Faire preuve de résilience devant les défis organisationnels qu'entraîne la pandémie actuelle

LE CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS C'EST...

9

réseaux locaux de services (RLS)

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.)

10

% de l'activité économique estrienne

21

fondations

Plus de 100

installations

Près de 400

chercheurs

1 100

lits en centres hospitaliers et en centres de réadaptation

Plus de 1 300

médecins et pharmaciens

Plus de 1 500

étudiants au doctorat de 1er cycle en médecine et médecins résidents

Quelque 2 000

bénévoles

2 100

lits en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Quelque 13 000

stages

Près de 19 000

employés

Près de 500 000

habitants sur le territoire desservi

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) et l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS)

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