BILAN 2021 22

Le CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS
Au cœur de notre mission : répondre aux besoins de la population en offrant des soins et services de qualité dans un environnement sécuritaire

BONS COUPS ET DÉFIS

JEUNESSE

Augmentation du délai moyen d'attente pour une évaluation à la protection de la jeunesse

72,63 jours (2022) | **52,26** jours (2021)

SANTÉ MENTALE
(liste d'attente)

1 758 personnes comparativement à **1 400** personnes l'an dernier

DÉPENDANCE

Augmentation du nombre de personnes ayant reçu des services

3 532 comparativement à **3 224** l'année dernière

TEMPS D'ATTENTE À L'URGENCE

53 minutes d'attente supplémentaires pour voir un médecin

211 minutes (2022) | **158** minutes (2021)

SOUTIEN À DOMICILE

1 598 301 heures de services déployés auprès de **25 718** personnes en 2022 | **30 056** personnes desservies en 2021

Ajout de **325 827** heures en une année

360 302 personnes inscrites auprès d'un **MÉDECIN DE FAMILLE** en GMF*

Diminution de **11 032** personnes depuis l'année dernière **(371 334)**

CHIRURGIES NON URGENTES
(+ de 6 mois d'attente)

4 811 comparativement à **3 065** l'an dernier

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

991 places en services résidentiels (2022) | **812** places (2021)

RESSOURCES HUMAINES

90,17 % de présence au travail comparativement à **90,05 %** l'an dernier

COVID-19

97 % des résultats de dépistage transmis en moins de 24 heures comparativement à **90 %** l'an dernier

81,9 % : taux cumulé de couverture vaccinale chez les 12 ans et plus, pour chaque groupe d'âge comparativement à **12,7 %** l'an dernier

*GMF : groupe de médecine de famille

Québec

FAITS SAILLANTS

Pour la seconde année consécutive, la crise sanitaire sans précédent a teinté non seulement les actions de notre communauté interne, mais également celles de nos personnes usagères, leurs familles et leurs proches. La stabilisation de notre offre de service, en plus d'y intégrer l'ensemble des services nécessaires en ce qui a trait à la COVID-19, n'aurait pas été possible sans l'engagement et le dévouement de l'ensemble des gestionnaires, employés, médecins, chercheurs, étudiants et bénévoles.

LE VOLET JEUNESSE, UNE PRIORITÉ DE TOUS LES INSTANTS

Poursuite des travaux liés au Plan d'action pour les jeunes et leur famille. Afin de constater l'état d'avancement du plan ou encore de prendre connaissance de l'ensemble des services offerts aux familles et leurs modalités d'accès, visitez régulièrement le site Internet : **santeestrie.qc.ca/tous-concernes.**

L'IMPORTANCE DE LA SANTÉ GLOBALE DES RESSOURCES HUMAINES

LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DU PERSONNEL

Rappel régulier du programme d'aide aux employés, mise en place d'une ligne téléphonique de méditation, bonification hebdomadaire de la plateforme santé/bien-être pour tous les membres du personnel et leur famille, animation d'ateliers « temps d'arrêt » et mise en place d'un réseau de soutien par les pairs.

L'ARRIVÉE DE NOUVELLES RECRUES

Ajout de plus de 3 700 nouvelles personnes afin d'offrir une relève aux équipes et maintenir l'offre de service pour répondre aux besoins de la population.

LA MODERNISATION DES INSTALLATIONS

Inauguration de la nouvelle unité de soins intensifs à Granby

Poursuite des travaux pour le Centre mère-enfant et la nouvelle urgence de l'Hôpital Fleurimont. L'ouverture de ce nouveau bâtiment, qui portera le nom de Pavillon Enfant Soleil, est prévue à l'été 2024.

Lancement du projet de construction du CHSLD du Granit à Lac-Mégantic

Amorce des travaux pour les maisons des ainés et alternatives de Sherbrooke et Magog dont l'ouverture est prévue à l'automne 2022 pour Sherbrooke et au printemps 2023 pour Magog. Celle de Coaticook devrait ouvrir à la fin de 2023 et l'échéancier est à préciser pour Granby.

LE SAVIEZ-VOUS?

PORTER PLAINTE FAIT PARTIE DES DROITS DES PERSONNES USAGÈRES

Une personne insatisfaite des soins et des services qu'elle reçoit ou qu'elle requiert, qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir, peut porter plainte.

C'EST SON DROIT!

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 ***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 personnes usagères et le respect de leurs droits, lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une ou de plusieurs de ces personnes ne sont pas respectés.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN CHIFFRES

2 306 dossiers traités par la commissaire et son équipe | **2 263** l'an passé

138 dossiers conclus par les médecins examinateurs | **153** l'an passé

954 mesures d'amélioration émises | **913** l'an passé

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

INFORMATION :

santeestrie.qc.ca
ou 1 866 917-7903

CONTRIBUTIONS À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Favoriser un accès à des services jeunesse de qualité ainsi qu'un meilleur respect des droits des enfants qui ont besoin de soins et de services.

Améliorer la sécurité des soins et des services et veiller à un plus grand respect des droits des personnes résidant dans les résidences privées pour aînés (RPA).

Prévenir et ***gérer*** la maltraitance envers les personnes aînées ou majeures en situation de vulnérabilité en continuant de recevoir et de traiter les signalements de maltraitance avec rigueur et diligence.

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 des services sociaux offerts :

- de la conception aux soins de fin de vie;
- de la promotion/prévention (soins et services en milieu scolaire, vaccination, etc.) aux soins spécialisés (chirurgie, oncologie, radiologie, etc.) et surspécialisés (neurologie, néonatologie, etc.).

PLUS DE **100** INSTALLATIONS

450 chercheurs

21 FONDATIONS

1 100 BÉNÉVOLES

LE PLUS GRAND EMPLOYEUR EN ESTRIE

PRÈS DE **500 000** HABITANTS SUR LE TERRITOIRE DESSERVI

DES MILLIONS D'ACTES CLINIQUES PAR ANNÉE

2 340 LITS au permis en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

1 174 LITS en centres hospitaliers et en centres de réadaptation

13 342 STAGES représentant quelque 248 467 jours de stages

1 312 MÉDECINS ET PHARMACIENS

21 250 EMPLOYÉS ET GESTIONNAIRES

9 RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES (RLS)

10 % DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ESTRIENNE

DES CENTAINES DE PARTENAIRES

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

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).

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

Québec