

2022-2023 — BILAN

BONS COUPS ET DÉFIS

Une offre de soins et services en constante évolution afin de s'adapter pour répondre aux besoins de la population



SOUTIEN À DOMICILE

Hausse des heures de services et davantage de personnes desservies

Ajout de **244 837** heures en une année pour un total de **1 843 138** heures de services déployées auprès de **26 567** personnes | **25 718** personnes desservies en 2022



JEUNESSE

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

87,63 jours | **75,84** (2022)



SANTÉ MENTALE

Diminution de la liste d'attente : **269** personnes de moins

1 489 personnes | **1758** (2022)



DÉPENDANCE

Augmentation du nombre de personnes ayant reçu des services

3 543 personnes | **3 532** (2022)



347 640 personnes inscrites auprès d'un **MÉDECIN DE FAMILLE** en GMF*

Diminution de **12 662** inscriptions depuis l'année dernière (**360 302**)



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

1 059 places en services résidentiels comparativement à **991** (2022)



RESSOURCES HUMAINES

90,45 % de présence au travail comparativement à **90,17 %** (2022)



TEMPS D'ATTENTE À L'URGENCE

42 minutes d'attente supplémentaires pour voir un médecin

253 minutes | **211** (2022)



SÉJOUR SUR CIVIÈRE AUX URGENCES (durée moyenne)

Séjour augmenté de près de **1,5** heure
15,26 heures | **13,9** (2022)



CHIRURGIES NON URGENTES

(+ de 6 mois d'attente)

Diminution de la liste d'attente : **813** demandes en moins

4 179 comparativement à **4 992** (2022)

*GMF : groupe de médecine de famille

FAITS SAILLANTS

Dans la dernière année, bien que la circulation de la COVID-19 se soit poursuivie, un assouplissement des mesures sanitaires a été noté, entraînant une baisse du respect des pratiques de base, et, ainsi, une hausse de la circulation des autres virus et bactéries. Les offres de service des tests à résultats rapides des centres de vaccination et des centres de dépistage de la COVID-19 ont toutefois été maintenues et des équipes mobiles se sont déplacées en résidences privées pour aînés, en ressources intermédiaires et en centres hospitaliers pour offrir une vaccination de proximité.



DES PROJETS MAJEURS DE MODERNISATION DES INSTALLATIONS

La Maison des aînés et alternative de Sherbrooke accueille la clientèle depuis novembre 2022. Les travaux ont cours pour celles de Magog, Granby, Coaticook et Lac-Mégantic. Pour suivre l'avancement des projets et connaître les dates d'ouverture, visitez régulièrement le site Internet : santeestrie.qc.ca/ciussss/projets-majeurs/maisons-des-aines-et-alternatives.

La cadence des travaux s'étant poursuivie dans la dernière année, le nouveau bâtiment de l'Hôpital Fleurimont, portant le nom de Pavillon Enfant Soleil et comprenant le Centre mère-enfant et la nouvelle urgence, devrait ouvrir ses portes en septembre 2025.

La santé globale des ressources humaines au cœur de nos actions

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE EN SANTÉ ET BIEN-ÊTRE POUR TOUT LE PERSONNEL

À la multitude d'options offertes au personnel – Programme d'aide aux employés, communauté des veilleurs (personnel formé en premiers secours psychologiques) et ligne téléphonique de méditation –, s'est ajoutée une panoplie d'activités pour bouger, méditer, relaxer et différentes possibilités d'accéder à des contenus d'experts en santé et bien-être, le tout offert gratuitement sur des plateformes numériques. De plus, un sondage sur l'expérience employé a été lancé au printemps 2022 afin de connaître le niveau de satisfaction des équipes au sein de l'organisation.

LE RECRUTEMENT : DES MILLIERS DE PERSONNES AU RENDEZ-VOUS!

3 063 personnes ont fait leur arrivée dans la grande famille du CIUSSS de l'Estrie – CHUS afin de contrer la pénurie de main-d'œuvre et maintenir l'offre de service pour répondre aux besoins de la population.

Le bien-être des jeunes et leur famille, toujours une priorité



Poursuite du déploiement du Plan d'action pour les jeunes et leur famille en collaboration avec nos partenaires internes et externes issus de différents milieux. Pour en constater l'état d'avancement ou pour prendre connaissance des services offerts aux familles et leurs modalités d'accès, consultez régulièrement le site Internet : santeestrie.qc.ca/ciussss/projets-majeurs/tous-concernes.



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 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 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.



PORTER PLAINTÉ FAIT PARTIE DES DROITS DES USAGERS ET 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!

4 GRANDES ACTIONS

RÉALISÉES POUR CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ!

Assurer l'accès aux soins et services en première ligne et aux soins de fin de vie en CHSLD ainsi que l'accessibilité des lieux en centre hospitalier.

Favoriser la fluidité dans les trajectoires de soins spécialisés et la continuité des soins et services – après un séjour à l'hôpital et auprès des personnes détenues en milieu carcéral.

Améliorer la sécurité des usagers et usagères lors de l'application de mesures de contrôle à l'hôpital et lors de la prestation de soins en CHSLD.

Veiller au respect des principes d'équité, de diversité et d'inclusion dans l'accès aux soins et services.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES EN CHIFFRES

2 574 dossiers traités par la commissaire et son équipe | **2 306** (2022)

178 dossiers conclus par les médecins examinateurs | **138** (2022)

1 127 mesures d'amélioration | **954** (2022)

Motifs d'insatisfaction exprimés :
compétence technique, continuité des soins, organisation des services, décision clinique, etc.



INFORMATION

santeestrie.qc.ca | 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 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, néonatalogie, etc.).

507 208
PERSONNES

habitant sur le territoire desservi

9 réseaux locaux de services (RLS)

DES MILLIONS D'ACTES CLINIQUES PAR ANNÉE

UNE DES PLUS IMPORTANTES FORCES DE RECHERCHE AU QUÉBEC HISSÉE AU 16^e RANG CANADIEN

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 (IUPSSS) et les activités de recherche menées à l'Hôpital de Granby par trois cliniciens de recherche (un neurologue et deux internistes)

Plus de **100** INSTALLATIONS

10 % DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ESTRIENNE

20 748
MEMBRES DU PERSONNEL et GESTIONNAIRES

1 577
MÉDECINS, PHARMACIENS et PHARMACIENNES

496
CHERCHEURS et CHERCHEUSES

13 430
STAGES
représentant quelque 251 238 jours de stages

725
BÉNÉVOLES

21
FONDACTIONS

DES CENTAINES DE PARTENAIRES

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

LE PLUS GRAND EMPLOYEUR EN ESTRIE

1 084

LITS en centres hospitaliers et en centres de réadaptation incluant les unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)

2 340

LITS en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), en maisons des aînés et en maisons alternatives (clientèle adulte)