

2023-2024 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

Un total de **2 091 509** heures de services déployées auprès de **26 637** personnes | **26 567** personnes desservies en 2023



JEUNESSE

Augmentation significative du nombre d'enfants dont le dépistage a été complété par la plateforme Agir tôt

1 494 enfants | **809** (2023)



SANTÉ MENTALE

Ce sont **49,65 %** des usagers qui ont reçu des soins et des services en santé mentale dans les délais prescrits



SERVICES PROFESSIONNELS

Ce sont **37,2 %** des personnes qui ont consulté un professionnel de la santé à l'intérieur de **36 heures** dans les cliniques médicales, ce qui représente un dépassement de la cible ministérielle de **17,2 %**



TEMPS D'ATTENTE À L'URGENCE

69 minutes d'attente de moins pour voir un médecin

184 minutes | **253** (2023)



SÉJOUR SUR CIVIÈRE AUX URGENCES (durée moyenne)

Séjour diminué de **0,26 heure**

15 heures | **15,26** (2023)



CHIRURGIES EN ATTENTE (+ de 12 mois d'attente)

1 353 demandes de chirurgies en attente depuis plus d'un an



CHIRURGIE ONCOLOGIQUE

Diminution du pourcentage de patients traités par chirurgie oncologique dans un délai inférieur ou égal à 28 jours

36,5 % comparativement à **41 %** en 2023



Faits saillants

Au cours de l'année dernière, notre plan d'action a entièrement été revu afin de définir clairement la vision, les orientations et les objectifs qui guideront notre organisation jusqu'en 2027. En phase avec la Loi 15 et le Plan de santé de M. Dubé, notre stratégie 2023-2027 vise l'atteinte des objectifs communs par l'alliance de nos forces et de nos savoirs selon quatre grandes nouvelles orientations :

- **Favoriser** le chez-soi comme milieu le plus adapté au mieux-être;
- **Offrir** des milieux de travail qui contribuent au développement et à l'épanouissement;
- **Transformer** les pratiques grâce à la mission universitaire;
- **Contribuer** au développement durable sur les plans social, économique et environnemental.

DES PROJETS MAJEURS DE MODERNISATION DES INSTALLATIONS

Les travaux entourant la construction des **maisons des aînés et alternatives** en Estrie vont bon train. En février dernier, la **Maison des aînés et alternative de Magog** a ouvert ses portes à la clientèle. Pour suivre l'avancement des projets et pour connaître les dates d'ouverture de ces nouveaux milieux de vie, n'hésitez pas à consulter régulièrement le site: santeestrie.qc.ca/ciussss/projets-majeurs/maisons-des-aines-et-alternatives.

Le 18 mars dernier, l'**équipe d'Aire ouverte** a procédé à l'inauguration de ses locaux afin d'offrir un espace accueillant pour les jeunes de la région âgés de 12 et 25 ans.

Afin d'améliorer l'efficacité des interventions pratiquées en **hémodynamie** et en **angiographie**, les salles de ces deux secteurs ont été modernisées.

L'EMBAUCHE DE NOUVELLES RECRUES

Encore cette année, l'établissement a poursuivi ses efforts en matière de recrutement et un total de **3 165 nouvelles ressources** a rejoint notre organisation, et ce, toutes catégories d'emploi confondues.

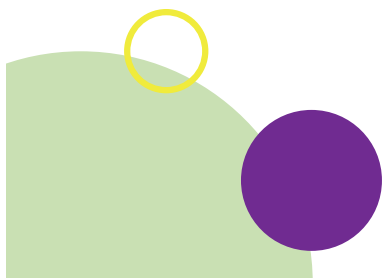
L'IMPORTANCE DE LA SANTÉ MENTALE DANS LA POPULATION

Il est important pour notre organisation d'améliorer les services en santé mentale et de les rendre plus accessibles. C'est pourquoi plusieurs initiatives ont été déployées au cours de la dernière année :

- L'**équipe ACCÈS** offre des soins de santé et des services sociaux aux personnes vivant avec un problème de consommation d'opioïdes, ou vivant dans l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale.
- **Quatre nouvelles équipes mixtes** d'interventions psychosociales et policières de proximité ont été déployées sur notre territoire.
- Nous avons récemment ouvert une **maison de répit, L'Éclaircie**, pour les personnes vivant une détresse psychologique ou une situation de crise psychosociale momentanée.

LE BIEN-ÊTRE DES JEUNES ET LEUR FAMILLE, TOUJOURS UNE PRIORITÉ

Le volet jeunesse demeure une priorité pour notre organisation et les travaux entourant le Plan d'action pour les jeunes et leur famille se poursuivent. Afin de constater son état d'avancement ou de prendre connaissance de l'ensemble des services offerts aux familles ainsi que de leurs modalités d'accès, nous vous invitons à consulter 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!

Favoriser des soins de réadaptation qui respectent les droits des jeunes en difficulté qui sont hébergés

Promouvoir des milieux de soins attentifs aux besoins et aux droits des usagers hospitalisés en santé mentale

Veiller à une approche centrée sur l'utilisateur et ses proches qui favorise la communication d'informations

Assurer une gestion responsable des situations de maltraitance envers les aînés ou personnes majeures en situation de vulnérabilité

Le traitement des plaintes en chiffres

2 822 dossiers traités par la commissaire et son équipe | **2 574** (2023)

215 dossiers conclus par les médecins examinateurs | **178** (2023)

1 560 mesures d'amélioration | **1 127** (2023)

Motifs d'insatisfaction exprimés :

maltraitance, soins et services dispensés, accessibilité, relations interpersonnelles

INFORMATION

santeestrie.qc.ca | 1 866 917-7903

LE CIUSSS EN CHIFFRES

Le plus complet au Québec, incluant un centre hospitalier universitaire

Près de 100 % des soins de santé et de 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.).

PLUS DE
500 000
PERSONNES HABITANT
sur le territoire desservi

9 réseaux
locaux de
services
(RLS)

Plus de
100
INSTALLATIONS

10 %
DE L'ACTIVITÉ
ÉCONOMIQUE
ESTRIENNE

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

20 699
MEMBRES DU
PERSONNEL et
GESTIONNAIRES

1 303
MÉDECINS,
PHARMACIENS et
PHARMACIENNES

499
CHERCHEURS et
CHERCHEUSES

1 220
LITS en centres hospitaliers et en centres de réadaptation, incluant les unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)

691
RÉSIDENTS et
RÉSIDENTES
EN MÉDECINE

13 484
STAGES représentant quelque
257 850 jours de stages

99 DISCIPLINES

2 460 LITS en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), en maisons des aînés et en maisons alternatives (clientèle adulte)

19
FONDACTIONS

600
BÉNÉVOLES

**LE PLUS
GRAND
EMPLOYEUR
EN ESTRIE**

**DES CENTAINES
DE PARTENAIRES**

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

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

Québec