



## Forums populationnels | CISSS de Lanaudière

### Résumés des échanges - automne 2019

- **Mercredi 2 octobre 2019**, de 19 h à 21 h, au Pavillon du Grand-Coteau, salle 118, situé au 2510, boulevard de Mascouche, à Mascouche.
- **Mercredi 6 novembre 2019**, de 19 h à 21 h, à la salle L'Opale, située au 510, rue Saint-Isidore, à Saint-Lin-Laurentides.

Animées par Daniel Castonguay, président-directeur général, ces rencontres menées dans un format ouvert et convivial ont été appréciées des participants

### Accès à un médecin

- **Les personnes en attente d'un médecin de famille aimeraient avoir un suivi de leur situation, savoir où elles en sont sur la liste et quand elles pourront avoir un médecin de famille. Ce sujet est revenu lors des deux forums.**

En lien avec l'accès aux médecins de famille, des explications ont été données quant à la prise en charge des nouveaux médecins et à l'obligation pour les médecins de famille de diversifier leur pratique (cabinet, hôpitaux et CHSLD).

Le CISSS travaille à la mise en place d'un guichet d'accès/clinique destiné aux patients orphelins en attente d'un médecin de famille. Des modalités seront annoncées à l'hiver 2020.

Le projet Rendez-vous Santé Québec (RVSQ) sera déployé d'ici mars 2020 dans l'ensemble des GMF de la région. Cette plateforme permettra la prise de rendez-vous en ligne.

- **À Saint-Roch, il y a une clinique médicale qui n'offre pas de sans rendez-vous. Peut-on envisager qu'elle soit plus accessible?**

## **Modalités d'accès à un spécialiste et transmission des informations**

- **Pour obtenir un rendez-vous avec un spécialiste, il faut transmettre sa requête par télécopieur. Cette technologie n'est plus facilement accessible. Cela oblige des personnes à se déplacer pour aller porter leur requête. Y a-t-il un moyen de remédier à cette situation?**

**La loi nous interdit d'échanger des informations personnelles et confidentielles par courriel, mais le permet par télécopieur. Considérant que nous ne pouvons le faire, mais que les usagers le peuvent, il est proposé de mettre en place une adresse de courrier électronique pour envoyer les requêtes.**

Cette possibilité sera analysée.

## **Situation dans les CHSLD**

- **Suggestion d'une participante : un gestionnaire de soir permettrait de pallier le manque d'effectifs le soir et de soutenir l'équipe en place.**
- **Actuellement, il n'y a des loisirs que pour une minorité de résidents (peu d'entre eux sont en mesure de participer aux activités proposées). Il faudrait trouver des activités de stimulation accessibles à tous.**
- **Suggestion d'une participante: ajouter des aides de service permettrait d'alléger le travail des autres membres du personnel des CHSLD.**
- **Revoir les nouvelles techniques ou le matériel qui sont utilisés pour faire le ménage en CHSLD.**

La direction du CISSS ira rencontrer le comité des résidents du CHSLD Saint-Antoine-de-Padoue avec les gestionnaires du secteur SAPA.

- **Un aidant naturel a parlé du manque de formation de certains employés dans les CHSLD.**

La direction du CISSS propose d'améliorer les programmes d'accompagnement au sein des ressources.

## **SAD**

- **Demande d'améliorer le service à la clientèle de certains employés qui assurent les services de SAD.**

## Cliniques externes

- **Délai d'attente des rendez-vous.**
- **Assurer un suivi auprès des cliniques externes pour les délais d'attente des rendez-vous et s'assurer que les bons messages soient donnés aux réceptionnistes pour informer les usagers, si une urgence survient.**

## Clinique de la douleur

- **Demande d'informations sur le déploiement et les services offerts.**

Plusieurs services sont déployés pour la clientèle nécessitant des services de la clinique de la douleur. La direction du CISSS informera les cliniciens de cette offre de services.

## Vaccination grippe

- **Certaines cliniques de vaccination affichent complet.**

Une vigie permet d'ajuster l'offre en fonction de la demande pour la vaccination, afin de répondre aux besoins de la population et de s'assurer de vacciner le maximum de personnes vulnérables.

## Offre de service de groupes en psychiatrie

- **Mention de l'absence d'une offre de service de groupes en milieu hospitalier (consommation, estime de soi, cuisine) pour clientèle en psychiatrie.**

Le CISSS n'est pas en mesure d'offrir ce service étant donné la diversité des pathologies.

## Services aux adultes avec déficience intellectuelle (DI)

- **Les adultes avec DI ne sont pas en perte d'autonomie, mais en quête d'autonomie. Besoin d'appartements supervisés ou autres.**

Des projets sont sur la table et différents types de ressources sont à développer.

## Financement des organismes communautaires

- **Selon un cadre de référence, le CISSS distribue le financement aux organismes communautaires (PSOC).**

Suggestion d'assurer un lien avec les organisateurs communautaires qui sont en suivi auprès de plusieurs organismes.

## Liens entre le communautaire et le CISSS

- Il est suggéré de communiquer les offres de services du CISSS aux organismes communautaires de la région et de demander les leurs afin de mieux comprendre et connaître les services offerts de part et d'autre et de mieux collaborer.

## Coût des téléviseurs au CHDL

- **Mention des frais élevés des téléviseurs pour les personnes hospitalisées.**

La direction du CISSS a un projet de munir les 2 hôpitaux de Wi-Fi en vue de permettre aux usagers d'avoir accès à Internet gratuitement.

## Communication à la population concernant nos services et notre organisation de services, notamment :

- **Le 811**
- **Clinique de la douleur**
- **Clinique réseau (ajouter l'information dans les dépliants des CLSC)**
- **Qu'est-ce qu'un CISSS**
- **Les ressources dans Montcalm (une demande a été formulée de tenir une rencontre d'information avec la municipalité et les partenaires de ce secteur)**
- **Informers la population des investissements obtenus en cours d'année et préciser les secteurs et à quoi servent ces sommes.**

Étant donné que la population et certaines catégories d'âge ont moins accès au Web ou l'utilisent moins, il est demandé de prévoir des communications avec les médias traditionnels dans les localités et auprès des partenaires présents dans la communauté.

En suivi de ces deux forums, la Direction générale travaillera avec les directions concernées pour mettre en place les suivis requis.