

Séance publique d'information annuelle

Date et heure

Le 25 novembre 2020 – 18 h 30

Lieu, adresse et salle

Séance virtuelle

Présences :

Dorice Boudreault
Antoine Daher
Hugo Desrosiers
Sandra Chapados
Richard Gascon
Pierre Gingras
Claude Jolin, président
Linda Julien
Annabelle Lefebvre
Heather L'Heureux
Jean-Claude Lecompte
Yves Masse, secrétaire et président-directeur général
Richard Ménard
Patricia Quirion
Jean-Pierre Rodrigue, vice-président
Éric Tessier

Absences motivées :

Line Ampleman
Madeleine Himbeault Greig

Invités :

Animation : Jade Saint-Jean, conseillère-cadre aux relations médias et relations ministérielles

Première partie :

Martin Larose, directeur des ressources financières
Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Deuxième partie :

Donald Massicotte, directeur des programmes Santé mentale et Dépendance
Fannie Di Pasquale, chef de service santé mentale 1^{re} ligne et services psychosociaux généraux
Natacha Bernard, travailleuse sociale (M.Sc.) psychothérapeute, coordonnatrice clinique au Suroît pour les équipes Santé mentale adultes 1^{re} ligne
Isabelle Simard, coordonnatrice clinique, Maison sous les arbres
Sylvie Brodeur, coordonnatrice clinique, Le Tournant

1. Ouverture de la séance publique d'information annuelle

La séance publique d'information annuelle est déclarée ouverte à 18 h 35 par le président du conseil d'administration.

2. Adoption de l'ordre du jour

Sur proposition dûment faite et appuyée, l'ordre du jour adopté se lit comme suit :

PREMIÈRE PARTIE	
1.	Ouverture de la séance publique d'information annuelle
2.	Adoption de l'ordre du jour
3.	Mot de bienvenue du président du conseil d'administration
4.	Bilan de la dernière année <i>Présentation par: Yves Masse, président-directeur général</i>
5.	Sommaire du rapport financier 2019-2020 <i>Présentation par : Martin Larose, directeur des ressources financières</i>

6.	Sommaire 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services <i>Présentation par : Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services</i>
7.	Période de questions
8.	Priorités 2020-2021 <i>Présentation par: Yves Masse, président-directeur général</i>
DEUXIÈME PARTIE	
9.	Conférence : Santé mentale – Quand et comment demander de l'aide!
10.	Clôture de la séance publique d'information annuelle

3. Mot de bienvenue du président du conseil d'administration

Le président du conseil d'administration adresse le mot suivant à l'auditoire :

*Mesdames, Messieurs,
Membres du conseil d'administration,
Membres du comité de direction,
Membres des fondations,
Gestionnaires, médecins, membres du personnel,
Partenaires,
Représentants des médias,
Distingués invités,*

Bonsoir,

Tout d'abord, c'est toujours un honneur de vous accueillir à la séance publique d'information annuelle du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, même si cette année, nous avons dû nous adapter en raison des directives sanitaires en cours.

Merci donc d'être avec nous virtuellement ce soir.

Si vous permettez, nous allons d'abord procéder à l'adoption de l'ordre du jour. Pourrais-je compter sur un proposeur et un appuyeur dans la section clavardage svp? Voilà!

Nous conservons tout de même la même formule que par les années passées, soit un bilan de la dernière année qui sera suivi par une table ronde. D'ailleurs, le sujet de la conférence ne pourrait être plus de circonstances : les services en santé mentale. Je vous invite donc à rester à l'écoute.

Dans le cadre de la première partie de la séance, les principales réalisations de l'année 2019-2020 qui s'est terminée le 31 mars dernier vous seront présentées. Ne soyez donc pas surpris que l'ensemble des réalisations soient pré-COVID, un monde qui semble si loin maintenant, mais qui dans les faits a eu lieu il y a quelques mois seulement.

Néanmoins, puisque la crise sanitaire a tout de même débuté à la mi-mars et que certains de nos services, comme les mesures d'urgence et la prévention et contrôle des infections, étaient déjà mobilisés depuis plusieurs mois, permettez-moi de souligner le travail incroyable qui a été fait par la Direction générale ainsi que les gestionnaires, employés, médecins, bénévoles et partenaires. Tous ont dû revoir complètement l'organisation des services en un temps exceptionnel pour continuer d'offrir des soins de santé de qualité à notre population.

Alors que c'est dans l'adversité que l'on montre notre vraie nature, je peux dire que cette crise sans précédent a permis non seulement de souligner la résilience dont tous ont fait preuve, mais a confirmé que les valeurs choisies lors de la création du CISSS de la Montérégie-Ouest il y a 5 ans font maintenant partie intégrante de la culture organisationnelle. On a prouvé que l'audace, la bienveillance, la collaboration, la cohérence et l'engagement sont bien plus que des mots dans un rapport annuel, mais qu'elles représentent réellement les valeurs qui guident les actions au quotidien.

En tant que conseil d'administration, ce constat est extrêmement rassurant pour l'avenir et nous avons confiance que nous allons nous en sortir ensemble.

Je vais donc céder la parole à M. Yves Masse, président-directeur général, qui vous présentera les faits saillants de l'année 2019-2020. J'en profite pour le remercier pour son leadership des résultats 19-20, mais aussi durant la pandémie actuelle.

En espérant vous revoir l'année prochaine en personne, je vous souhaite une belle soirée.

Ne lâchez pas. Ça va bien aller.

Le président du CA remercie son auditoire.

4. Bilan de la dernière année

Présentation par: Yves Masse, président-directeur général

Le président-directeur général remercie le président du CA pour les bons mots. Il mentionne que c'est vraiment un honneur pour lui de s'adresser à l'auditoire en tant que président-directeur général du CISSS de la Montérégie-Ouest pour cette 5^e séance publique d'information annuelle.

Le 1^{er} avril 2020 soulignait le cinquième anniversaire du CISSS de la Montérégie-Ouest. Tout comme mentionné, les assises de l'organisation sont bien solides et sa culture organisationnelle axée sur la rigueur, l'interdisciplinarité et les meilleures pratiques, contribue certainement à lui permettre de traverser la pandémie de COVID-19 actuelle en limitant des éclosions et les impacts qui en découlent. Voici certaines réalisations de la dernière année qui témoignent justement que cette culture est ancrée dans les pratiques au quotidien.

Agrément

Tout d'abord, les résultats exemplaires lors de la dernière visite d'Agrément Canada à l'automne dernier (2019) en sont un très bon exemple. Rappelons que c'est cet organisme qui établit les normes pour assurer la qualité et la sécurité des soins de santé et services sociaux. Les évaluateurs ont souligné que l'amélioration continue ainsi que le partenariat avec l'utilisateur et ses proches étaient au cœur de nos pratiques.

L'organisation a obtenu un taux de conformité de 96 % aux normes de gouvernance, leadership, gestion des médicaments, de prévention et contrôle des infections et de 98 % pour le secteur Santé publique grâce au travail efficace de collaboration entre les trois CISSS de la Montérégie. En lien avec ce qui a été mentionné plus tôt concernant les liens entre les réalisations et la gestion de la pandémie, ces résultats ont certainement contribué à aux résultats actuels.

Le taux de conformité de 95 % pour les critères de qualité des secteurs Santé mentale, dépendance et jeunesse sont également dignes de mention et les bonnes pratiques dans ces secteurs seront certainement fort sollicitées au cours des prochains mois.

Campagne novatrice sur l'hygiène des mains

Bien avant la pandémie, la prévention et le contrôle des infections étaient déjà une des grandes préoccupations de l'établissement. En mai 2019, une campagne sans précédent a été lancée avec les deux autres CISSS de la Montérégie pour sensibiliser le personnel soignant et la population à l'importance du lavage des mains dans la prévention des infections. Une vidéo a été diffusée sur les médias sociaux et convergeait vers un microsite Web où est hébergé un jeu interactif pour tester ses connaissances ainsi que des informations sur le lavage des mains.

Inondations

La coordination des mesures d'urgence et sécurité civile est au cœur de la gestion de la pandémie actuelle, mais il ne faut pas oublier qu'ils ont été beaucoup sollicités en 2019, lors des inondations printanières qui ont affecté à nouveau le territoire de Vaudreuil-Soulanges. Des intervenants sociaux ont été déployés dans plusieurs municipalités pour offrir du soutien psychosocial aux sinistrés. L'équipe a aussi consolidé ses relations avec plusieurs partenaires locaux incluant les élus. Encore une fois, nous avons certainement bénéficié de l'expérience de cette gestion de crise majeure pour la gestion de la crise actuelle.

Entente sur les interventions des personnes en crise

La signature d'une entente avec plusieurs partenaires incluant les corps policiers, Info-Santé, ainsi que les deux centres de crises, soit Le Tournant et la Maison sous les arbres, a permis de mettre en place les meilleures pratiques d'intervention pour les personnes en détresse psychologique. Grâce à cette entente, les policiers font maintenant appel aux intervenants en santé mentale lors d'une intervention auprès d'une personne en crise et cela permet de réduire le nombre de visites à l'urgence, puisque ce n'est généralement pas le meilleur endroit pour ces personnes.

Réduction de la pression sur les Urgences du CISSS de la Montérégie-Ouest

Encore cette année, la situation des urgences fut un chantier prioritaire pour l'organisation. L'achalandage accru a été encore un défi de taille cette année, notamment parce que jusqu'à l'ouverture de l'Hôpital de Vaudreuil-Soulanges, il y a un manque de 404 lits d'hospitalisation sur le territoire. De plus, en raison de la croissance démographique importante et de l'augmentation significative du nombre de personnes de plus de 75 ans et plus crée aussi une pression sur l'offre de services en hébergement, ce qui augmente l'achalandage aux urgences. Plusieurs actions ont été déployées, dont plusieurs ont été faites en amont pour renforcer la 1^{re} ligne.

Priorités P4-P5

Tous se sont mobilisés pour déployer plusieurs actions comme de la sensibilisation pour faire mieux connaître les options pour remplacer une visite à l'urgence pour les cas non urgents soit les priorités P4-P5. On a d'ailleurs des ententes avec des GMF-Réseau (Groupe de médecine de famille-Réseau) et GMF (Groupe de médecine de famille) pour réorienter des patients afin de diminuer la pression dans les urgences des hôpitaux du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Quest. C'est 4 750 personnes qui se sont présentées à l'urgence et qui ont été réorientées vers un médecin dans un GMF en 2019-2020.

Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF)

Le président-directeur général souligne l'effort important des médecins du territoire pour diminuer les listes d'attente pour un médecin de famille. À ce jour, les listes d'attente de 3 des 4 réseaux locaux de services (RLS) sont presque vides. La prise en charge médicale a définitivement un impact sur le nombre de visites à l'urgence. Rappelons aussi que nos médecins ont aussi été présents pour l'ouverture de cliniques hivernales, ce projet du ministère (MSSS) qui visait à y traiter les patients qui avaient des symptômes de grippe et de gastro notamment.

Augmentation de la capacité hospitalière

Pour améliorer la fluidité et réduire la pression sur les urgences des hôpitaux du CISSS, la capacité a été augmentée par l'ajout de civières, soit 9 à l'Hôpital Anna-Laberge et 12 au Suroît, par l'ajout de lits d'hospitalisation et l'achat de place d'hébergement. D'ailleurs, la recherche de places d'hébergement supplémentaires est constante.

La construction d'un complexe modulaire à l'Hôpital du Suroît est débutée et son ouverture est prévue d'ici la fin de l'année 2020 afin d'avoir un impact significatif sur l'urgence de l'Hôpital du Suroît à l'arrivée de la période hivernale. Celui-ci permettra d'ajouter 30 lits pour répondre aux besoins croissants de la population en attendant l'arrivée du futur hôpital de Vaudreuil-Soulanges. De plus, deux projets de maisons des aînés et alternatives ajouteront plus de 200 places d'hébergement pour nos aînés. Les travaux de planification sont en cours à Valleyfield et Châteauguay.

Voici en rafales quelques bons coups qui ont amélioré l'accessibilité des services :

SAD – Soutien à domicile

Encore cette année, un effort significatif a été fait pour augmenter le nombre d'heures de soutien à domicile. En 3 ans, le nombre d'heures offertes a été triplé. D'ailleurs l'organisation a reçu une mention d'honneur lors des plus récents Prix d'excellence du MSSS pour le rehaussement explosif en SAD.

Accès en physiothérapie externe

En implantant des bonnes pratiques et en misant sur une équipe interdisciplinaire, le délai de prise en charge en physiothérapie en lien avec le remplacement des prothèses de hanche et du genou et des douleurs chroniques a été réduit de 60 %.

URFI-Unité de réadaptation en déficience physique

Les équipes de la réadaptation en déficience physique ont aussi bonifié le niveau de services offerts aux usagers et on constate une augmentation de près de 100 % depuis l'an dernier notamment grâce à l'ajout des 36 lits URFI DP (unité de réadaptation fonctionnelle intensive en déficience physique) à Boucherville et grâce à l'amélioration du délai moyen de traitement des demandes.

SIV-Soutien d'intensité variable

Pour la clientèle avec des problématiques de santé mentale, nous avons ajouté 47 places de soutien d'intensité variable pour un total de 612 places, ce qui vient encore une fois répondre à un besoin pour la population du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Agir Tôt

Dans le cadre du programme *Agir tôt*, un investissement de 3,7 M\$ a permis de développer des ressources en dépistage et principalement de rehausser les équipes d'intervention auprès des jeunes enfants de 0-5 ans présentant un retard de développement, une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Le CISSS de la Montérégie-Ouest a une responsabilité régionale pour les programmes spécialisés en déficience physique, déficience intellectuelle et du spectre de l'autisme et son expertise a été doublement récompensée au cours de la dernière année :

Quelques récompenses

L'équipe 0-6 ans s'est vue remettre une mention spéciale aux Prix de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) dans la catégorie Collaboration scientifique pour son projet de recherche conjoint avec l'Université du Québec à Montréal nommé *Évaluer et améliorer les comportements problématiques chez les jeunes enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme ou un retard global de développement*.

De plus, le programme NEXUS a reçu le prix de l'innovation du Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement (SQETGC). Les équipes ont été primées pour leurs techniques de comportements prosociaux auprès de jeunes vivant avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Main-d'œuvre

On a beaucoup entendu parler de la rareté de main-d'œuvre au cours des derniers mois, mais il faut savoir que cette réalité était bien présente dans le réseau avant la pandémie. Nous avons donc intensifié les actions pour augmenter la visibilité du CISSS pour attirer, mais aussi mobiliser et retenir les employés avec l'image de marque « **S'épanouir ensemble** ».

Une campagne de recrutement majeure ainsi que le développement de programme travail-étude avec nos partenaires sont aussi des actions qui ont été déployées pour recruter et consolider les équipes dans un contexte de rareté de main-d’œuvre qui est présente à l’échelle nationale. Bref, toutes ses actions visent à mettre la table à un des grands défis pour les prochaines années, recruter 3 000 personnes pour le futur hôpital Vaudreuil-Soulanges en 2026!

Un hôpital en planification

La planification de l’hôpital Vaudreuil-Soulanges s’est poursuivie en 2019-2020 en respectant les étapes d’un projet majeur d’infrastructure québécois. L’équipe projet, conjointement avec la SQI (Société québécoise des infrastructures) et l’équipe maître, a travaillé sur le devis de performance, le concept général architectural, l’aménagement détaillé des unités fonctionnelles et la réflexion entourant la transition.

À ce jour, les échéanciers sont toujours respectés en vue d’une ouverture en 2026. L’échéancier actuel est déjà ambitieux, néanmoins, tout est fait pour réaliser ce grand projet dans les meilleurs délais possible tout en maintenant les plus hauts standards de qualité.

En terminant, le président-directeur général indique que l’année s’est conclue avec le début de la pandémie et, il tient à souligner l’agilité des équipes qui ont rapidement revu toutes les façons de faire afin de s’adapter à cette nouvelle réalité. Il remercie les personnes de l’auditoire et invite le directeur des ressources financières à présenter le sommaire du rapport financier 2019-2020.

5. Sommaire du rapport financier 2019-2020

Présentation par : Martin Larose, directeur des ressources financières

Le Directeur des ressources financières salue l’auditoire et décrit sommairement les revenus et les charges relatifs à la situation financière 2019-2020.

Un tableau représentant les explications des résultats du fonds d’exploitation ainsi qu’un tableau des enveloppes de développement 2019-2020 sont présentés :

Explications des résultats Fonds d’exploitation	
Résultats au 31 mars 2020	
Résultats avant affectation des fonds	385 141 \$
Affectation d’origine interne	<u>(385 141 \$)</u>
Résultats finaux	<u>0 \$</u>

Enveloppes de développement 2019-2020	
• Direction des programmes Déficiences (DPD)	7,8 M\$
• Direction du programme Soutien à l’autonomie des personnes âgées (DPSAPA)	12,6 M\$
• Direction des programmes Santé mentale et Dépendance (DPSMD)	2 M\$
• Direction des programmes Jeunesse et des Activités de santé publique (DPJASP)	3,9 M\$

En conclusion, le directeur des ressources financières mentionne l’imputabilité de l’ensemble des directions pour maintenir le cap financier tout en offrant des soins et des services de qualité et sécuritaires pour notre clientèle. Il indique que la production du rapport financier (AS-471) a été faite dans le respect des délais et que l’équilibre budgétaire est une priorité pour l’ensemble du CISSS de la Montérégie-Ouest.

6. Sommaire 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

Présentation par : Jean Pinsonneault, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Après avoir salué l'auditoire, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services commente sommairement les principaux faits saillants 2019-2020 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services. Il fait le topo sur la qualité de nos soins dans la dernière année.

Bilan des dossiers du CISSS de la Montérégie-Ouest

Une hausse est constatée pour la majorité des types de dossiers, notamment les plaintes, interventions et assistances. Les explications des augmentations sont multifactorielles : la croissance et le vieillissement de la population, le rehaussement des activités dans plusieurs programmes, une meilleure sensibilisation de leurs droits par les usagers, la vigilance et la connaissance du personnel de l'établissement et de la population pour signaler les situations de maltraitance potentielle.

Plaintes et interventions par direction

Les directions qui offrent des services directs aux usagers restent principalement concernées par les insatisfactions exprimées par la clientèle et leur famille. On observe une légère baisse à la DPD (Direction programmes déficiences) et des hausses dans les autres directions à la clientèle.

Plainte et intervention par mission

Également cette année, la mission hospitalière a généré le plus de dossiers de plaintes et d'interventions, soit 38,2 % des dossiers conclus. L'augmentation est visible pour toutes les autres missions

Motifs de plaintes et interventions

Les soins et services, la maltraitance et l'accessibilité aux soins et services représentent 65 % des motifs de plaintes et d'interventions.

Assistances et motifs des demandes

Les demandes d'assistances reçues (plus de mille) ont permis d'agir en amont, avant le dépôt d'une plainte, afin d'aider ou de guider les usagers convenablement et avec diligence. L'accessibilité, les soins et services et l'organisation du milieu représentent 64 % des motifs. L'an dernier, c'était 68 %.

Maltraitance

Il y a eu 126 dossiers de plaintes et interventions reliés à des signalements de maltraitance. Les signalements constituent donc le quart des dossiers ayant fait l'objet d'un examen par le bureau du commissaire. Des 126 signalements (dossiers plaintes et interventions) complétés, 77 % représentent de la maltraitance physique, financière et psychologique.

Bilan des dossiers traités par le médecin examinateur

On constate également une augmentation des plaintes médicales par rapport à l'année 2018-2019.

Délais de traitement des plaintes

Malgré l'augmentation des demandes, pour une deuxième année consécutive, nous avons traité les plaintes en moins de 45 jours, dans une proportion de plus de 80 %.

En conclusion

L'augmentation des demandes a généré des efforts soutenus de toutes les directions pour améliorer la qualité des soins et des services aux usagers, tout en protégeant les aînés et les clientèles plus vulnérables.

Il mentionne que la fin de l'année 2019-2020 a été marquée par l'arrivée de la pandémie qui s'est manifestée par une hausse des assistances pour des usagers inquiets des impacts sur les services, des risques liés à la pandémie dans nos installations ainsi que des ajustements des règles dans un contexte d'urgence sanitaire.

7. Période de questions

Les personnes de l'auditoire ont été invitées à poser leurs questions portant sur les différentes présentations dans la boîte Question-Réponse de la conférence Zoom. Leurs questions ont été répondues séance tenante par les différents présentateurs et conférenciers.

8. Priorités 2020-2021

Présentation par: Yves Masse, président-directeur général

Pour conclure la partie formelle avant la conférence, le président-directeur général fait rapidement part de des priorités pour l'année en cours. Généralement, il présenterait les objectifs organisationnels, mais considérant la situation actuelle tous les efforts sont présentement concentrés à la gestion de la pandémie tout en maintenant une offre de services de qualité pour la population. Le plan de pandémie de la 2^e vague est notre priorité

L'année 2021 sera aussi sous le signe de la continuité et les principaux chantiers seront:

- Toutes les activités d'attraction et rétention des employés afin d'offrir du support aux employés sur le terrain. Ils sont au cœur de l'organisation et on doit en prendre soin.
- Toutes les actions pour améliorer la fluidité pour réduire la pression sur les urgences incluant l'augmentation de la capacité hospitalière et de places d'hébergement.
- On poursuivra également le développement des services pour lesquels on a reçu de nouveaux investissements dont le soutien à domicile, les services en santé mentale et des projets comme *Agir Tôt*.
- On poursuivra les grands projets de construction comme les Maisons des Aînés et l'unité pour jeunes polyhandicapés au CHSLD Cécile-Godin qui permettra d'offrir des services adaptés aux clientèles vulnérables.

Le président-directeur général remercie les personnes de l'auditoire pour leur présence et introduit l'équipe de la Direction des programmes de Santé mentale et Dépendance pour une conférence sur les services à la population.

9. Conférence – Santé mentale – Quand et comment demander de l'aide!

Madame Jade Saint-Jean anime la table ronde ayant pour thème « Quand et comment demander de l'aide ». Elle explique le déroulement de la conférence et présente les invités :

Monsieur Donald Massicotte, directeur des programmes Santé mentale et Dépendance, madame Fannie Di Pasquale, chef de service santé mentale 1^{re} ligne et services psychosociaux généraux, madame Natacha Bernard, travailleuse sociale (M.Sc.) psychothérapeute, coordonnatrice clinique au Suroît pour les équipes Santé mentale adulte 1^{re} ligne, madame Sylvie Brodeur, coordonnatrice clinique, *Le Tournant* et madame Isabelle Simard, coordonnatrice clinique, *La Maison sous les Arbres*.

Introduction

Monsieur Donald Massicotte donne quelques données sur les services offerts en santé mentale au CISSS de la Montérégie-Ouest :

L'actuelle pandémie de la COVID-19 constitue une réalité particulière et inhabituelle pour laquelle personne n'était totalement préparé à vivre sur une aussi longue période de temps. Malgré la grande résilience des gens, la grande capacité d'adaptation au sein de la population depuis la déclaration de l'état d'urgence sanitaire, cette réalité peut avoir des conséquences significatives sur la santé physique et mentale ainsi que sur le bien-être émotionnel de la population. Un sondage effectué quotidiennement par l'Institut National de Santé publique révèle que depuis le début de la pandémie, environ 15% des individus rapportent vivre une détresse psychologique importante en comparaison d'un taux estimé à 2% avant cette crise sanitaire. Plus récemment, au regard de cette 2^e vague qui nous frappe, on estime que ce pourcentage s'élève à près de 30%. Cela fait beaucoup de personnes qui vivent un état de déséquilibre émotionnel important. Le sujet de la table ronde de ce soir qui adresse le thème de la santé mentale ne saurait être mieux choisi. Les besoins sont grandissants et l'accès à des services psychosociaux est une nécessité. C'est pourquoi il est apparu opportun d'aborder ce sujet en mettant l'accent sur la dimension de l'accès aux services psychosociaux.

Il explique qu'à travers cette table ronde, il sera possible ce soir pour l'auditoire :

- D'en savoir davantage sur l'importance de demander de l'aide et de prendre soin de sa santé mentale;
- D'obtenir des réponses à des questions très terre à terre et pratique par exemple « Qui peut demander de l'aide? » « Quand demander de l'aide? » « Où demander de l'aide? » etc.;
- D'entendre des témoignages d'usagers qui permettent d'expliquer les services psychosociaux offerts par notre CISSS et aussi de voir que les usagers présentent des profils de besoins très variés.
 - À titre d'information, pour l'année 2019-2020, le CISSS de la Montérégie Ouest a offert des services psychosociaux à 10 977 usagers adultes différents. Pour l'année en cours, on projette offrir des services psychosociaux à plus de 13 500 usagers adultes différents.
- D'entendre des partenaires de la communauté avec qui notre CISSS collabore au quotidien permettant d'offrir à la population des services psychosociaux essentiels et très complémentaires.

Procès-verbal

Présentation de l'offre de services psychosociaux généraux

Madame Fannie Di Pasquale explique la philosophie derrière les interventions au CISSS de la Montérégie-Ouest :

La santé mentale est un thème très large. Les services en santé mentale couvrent un large éventail de possibilités. Une partie déterminante en ce qui concerne la santé mentale et le maintien d'une bonne santé mentale est de pouvoir demander de l'aide en cas de besoin. Il n'est d'ailleurs pas nécessaire d'avoir une maladie mentale pour demander de l'aide et pour prendre soin et s'occuper de sa santé mentale. Au CISSS de la Montérégie-Ouest, il est simple de demander de l'aide. Il suffit d'adresser une demande aux services psychosociaux du CLSC. Les services psychosociaux sont présents et accessibles sur l'ensemble du territoire du CISSS de la Montérégie-Ouest. La demande faite est reçue par un intervenant psychosocial. Cet intervenant va rapidement communiquer avec la personne qui fait la demande, soit, dans les 24-48 h ouvrables, afin de bien évaluer sa situation et ses besoins en vue de déterminer le ou les bons services à lui offrir. Les suites peuvent être des services dispensés par les différents professionnels de nos équipes ou des services pouvant être offerts dans la communauté. Très souvent, on s'assure de proposer une aide complémentaire avec des partenaires communautaires. Cette première intervention au CLSC est fort importante. Elle permet déjà de mettre en place rapidement certains outils et/ou services pour soutenir la personne qui en a besoin. À la suite de cette première intervention, il y aura possiblement, un délai d'attente, dépendamment des besoins identifiés et de la priorité qui aura été déterminée en fonction de la situation unique de la personne. Durant ce délai d'attente, certains services, dont les équipes de crise peuvent être mises à contribution pour éviter que la situation de la personne ne se détériore.

Avant de laisser la parole à madame Natacha Bernard afin que celle-ci explique comment cela s'organise concrètement sur le terrain, madame Di Pasquale souligne que dans le contexte actuel de la pandémie, les modalités d'intervention ont été adaptées. La téléconsultation fait maintenant partie des pratiques puis toutes les mesures sont prises afin de s'assurer d'offrir des services sécuritaires pour les usagers et les professionnels du CISSS.

Complément sur le filet de sécurité pendant l'attente

Madame Bernard mentionne qu'être en attente d'un service ne doit pas signifier qu'on reste seul avec nos difficultés une fois la demande d'aide effectuée.

Lorsque que la situation se détériore, qu'on vit une situation de crise, que le besoin de soutien change ou devient plus urgent, en tout temps, il est possible de rappeler le service pour lequel on est en attente afin de leur faire part des changements dans la situation. Dans l'éventualité où on ne sait plus exactement à qui on a parlé, on peut aussi contacter le CLSC qui répondra rapidement au besoin d'aide actuel ou dirigera la personne au bon endroit. Un intervenant pourra faire le point sur l'état et la situation, aider à voir les actions à entreprendre, discuter des stratégies d'adaptation face à une situation difficile, mettre la personne en lien avec d'autres ressources d'aide si nécessaire ou rappeler celles à la disposition de la personne. Comme mentionné, durant l'attente, lors de situations de crise nécessitant une aide rapide et/ou soutenue, le réseau collabore étroitement avec les centres de crise de notre territoire. De plus, dans ces situations, des équipes de crise du CISSS peuvent offrir un suivi régulier pouvant s'étaler sur quelques semaines afin d'aider la personne à retrouver un certain équilibre, apaiser la crise et d'éviter le recours aux urgences des hôpitaux lorsque possible. Les personnes en attente de suivi sont aussi contactées par les professionnels des équipes afin de réévaluer leur situation et pouvoir recevoir l'aide nécessaire lorsque la situation l'exige.

Exemples de situations pour lesquelles on peut avoir besoin d'aide

Plusieurs situations peuvent nous amener à avoir besoin d'aide, cela peut être une séparation, la perte d'un être cher, de l'anxiété, une dépression, des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues, des problèmes financiers, de l'agressivité, une perte d'emploi ou de logement, des difficultés liées au travail, dans les relations, une situation de crise, la souffrance, la détresse ou un besoin de soutien en lien avec les difficultés d'un proche.

Où s'adresser?

Pour obtenir de l'aide, on peut s'adresser au CLSC de son secteur. On peut également contacter info-social au 811 ou le centre de crise de notre territoire et obtenir une réponse immédiate lors de situations de crise ou urgentes. Il est aussi possible qu'à la suite d'un rendez-vous avec le médecin, que ce dernier recommande la personne vers le CLSC.

La situation pourrait nécessiter une aide ponctuelle ou un suivi régulier avec un professionnel. Il existe une multitude de services adaptés au CISSS de la Montérégie-Ouest pour aider la personne en lien avec différentes problématiques que ce soit en santé mentale, déficience intellectuelle, jeunesse, perte d'autonomie, dépendance, etc. Les équipes des différents programmes du CISSS sont composées de professionnels qui peuvent venir en aide soit travailleur social, psychologue, infirmier, ergothérapeute, agent de relation humaine, etc.

Le CLSC travaille en étroite collaboration avec les ressources communautaires. Lorsque la personne a des besoins auxquels le CLSC ne peut répondre à même les services offerts par le réseau, il informera la personne des ressources disponibles le plus près possible de chez elle. Par exemple, il pourrait diriger la personne vers des organismes d'aide alimentaire, d'hébergement, vers les travailleurs de rue, les ressources d'aide en lien avec la violence vécue ou des comportements agressifs, etc.

Présentation d'une capsule vidéo (usager 1) /Trajectoire de l'usager-volet CLSC

Il n'est pas toujours facile de demander de l'aide et de parler ouvertement de ses difficultés. On peut avoir des craintes, se demander si l'aide offerte va suffisamment nous aider. Qu'on soit un membre de l'entourage, un membre de la famille, un collègue de travail ou de l'école, il est possible d'aider une personne en difficultés à aller chercher de l'aide au CLSC. Dans le cas de cet usager, le milieu scolaire a été d'une précieuse aide pour amener la personne à consulter, oser parler de ses difficultés et arrêter de les cacher. Parler avec la personne qui éprouve des difficultés de l'aide pouvant être offerte par le CLSC, lui offrir de l'aide à contacter le CLSC ou même parfois l'accompagner peut faire une différence. Le témoignage entendu permet de voir que la personne a rapidement été mise en lien avec le centre de crise qui est intervenu le jour même en lien avec la détresse émotive et les idées suicidaires. Rapidement lendemain, la personne a accepté de rencontrer un intervenant psychosocial du CLSC. Le but de cette première rencontre est de bien comprendre la situation, les difficultés vécues et rapidement pouvoir apporter l'aide nécessaire lors de situations urgentes, mais aussi de pouvoir permettre à la personne de recevoir de l'aide plus régulière par la suite pour adresser ses problèmes.

Les centres de crise sont des partenaires importants

Le Tournant : Madame Sylvie Brodeur, coordonnatrice clinique, explique que les services du *Tournant* bonifient ceux du CISSS de la Montérégie-Ouest et sont axés sur les appels de suivis proactifs.

Présentation d'une capsule vidéo (usager 2)

Rapidement, lorsque le CLSC reçoit la référence, un intervenant communique avec la personne afin de comprendre sa situation et voir s'il y a urgence nécessitant d'intervenir très rapidement ou de mettre la personne en lien avec des ressources d'aide du réseau ou du communautaire. Généralement, il y a ensuite une rencontre pour mieux comprendre la situation, les difficultés, les besoins en termes d'aide. C'est lors de cette rencontre que l'aide pouvant être offerte est discutée. L'usager de la vidéo a bénéficié d'un suivi psychosocial au CLSC. Des ressources communautaires lui ont été suggérées. La personne est libre d'y avoir recours ou non. L'important est de les connaître et savoir qu'au besoin, on peut faire appel à eux également pour nous aider. Un suivi psychosocial peut parfois être suffisant pour certaines personnes, d'autres peuvent avoir besoin de l'aide de plus d'un intervenant en même temps. Le réseau collabore avec les organismes communautaires pour bien répondre aux besoins dans ces situations. Pour l'usager de la vidéo, le suivi psychosocial offert sur une base régulière par le CLSC lui a permis de retrouver un équilibre. Recevoir une écoute sans jugement, d'une personne neutre, lui a permis de retrouver une stabilité, revoir ses priorités et réapprendre à prendre soin d'elle. Le contexte actuel de pandémie peut affecter de différentes façons. Entre autres, on peut se sentir plus isolée, vivre de l'anxiété, de la tristesse, être débordée émotivement, avoir des inquiétudes reliées à nos finances, s'inquiéter pour nos proches. Il est important comme rapporté dans le témoignage de ne pas rester seul avec nos difficultés. Aller chercher de l'aide est un moyen de ne pas affronter les situations difficiles seul.

La Maison sous les arbres : Madame Isabelle Simard, coordonnatrice clinique, informe que *la Maison sous les arbres* collabore avec le CISSS et offre de l'aide lorsque nécessaire. Les intervenants travaillent et assurent une réponse à la population 24/7 avec la ligne d'urgence et l'hébergement.

En terminant, madame Bernard mentionne que la détresse peut affecter les personnes de tout âge, peu importe le statut social, la race, la religion, notre contexte socio-économique. Même en contexte de pandémie, l'aide est disponible et facilement accessible et qu'il ne faut pas hésiter à en demander.

Madame Saint-Jean remercie les invités ainsi que toutes les personnes de l'auditoire présentent à la séance publique d'information annuelle.

10. Clôture de la séance publique d'information annuelle

Le président du conseil d'administration remercie l'auditoire et les présentateurs. Il procède, sur proposition dûment faite et appuyée, à la levée de la séance publique d'information annuelle, à 19 h 45.

Claude Jolin
Président

Yves Masse
Secrétaire

Rédigé par : *France Montfils*
Conseillère cadre au bureau du président-directeur général
Volet conseil d'administration