



CONSULTATION SUR L'OFFRE DE SERVICE 2023-2033 DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST

RAPPORT DE CONSULTATION

PRÉSENTÉ À :
**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST**

16 février 2022

Crédits

Analyse et rédaction (INM)

Josselyn Guillarmou, analyste-rédacteur
Sophie Blanchet-Vaugeois, agente de projet
Malorie Flon, directrice du développement
Alexander Nizhelski, chargé de projet

Équipe de projet et d'animation (INM)

Alexander Nizhelski, chargé de projet
Benjamin LeCouffe, agent de projet
Camille Batal, agente de projet
Céleste Cendrie, agente de projet en service civique
Christine Demers, chargée de projet sénior
Élisabeth Fluet-Asselin, agente de projet
Emmanuelle Biroteau, agente de projet

Jessica Perrin, chargée de projet
Jessica St-Pierre, chargée de communication
Josselyn Guillarmou, analyste-rédacteur
Malorie Flon, directrice du développement
Marianik Gagnon, conseillère principale et coordonnatrice, participation publique
Matthieu Bardin, chargé de projet sénior
Paule Guilmain-Langelier, chargée de projet
Samuel Geny, agent de projet en service civique
Sophie Blanchet-Vaugeois, agente de projet
Sophie Racine Méndez, agente de projet

À propos de l'INM

L'INM est une organisation indépendante et non partisane qui a pour ambition d'accroître la participation des citoyennes et des citoyens à la vie démocratique.

L'action de l'INM a pour effet d'encourager la participation citoyenne et de contribuer au développement des compétences civiques, au renforcement du lien social et à la valorisation des institutions démocratiques.

L'équipe de l'INM est animée par la conviction que la participation citoyenne renforce la démocratie.

Pour nous joindre

5605, avenue de Gaspé, bur. 404
Montréal (Québec) H2T 2A4

Téléphone : 1 877 934-5999
Télécopieur : 514 934-6330
Courriel : inm@inm.qc.ca
www.inm.qc.ca

Pour citer ce document

INM. « Consultation sur l'offre de service 2023-2033 du CISSS de la Montérégie-Ouest. Rapport de consultation ». Montréal, 16 février 2022. www.inm.qc.ca/plan-clinique-cisssmo

Faits saillants

Dans le cadre de l'élaboration d'un plan clinique organisationnel pour la période 2023-2033, le CISSS de la Montérégie-Ouest a consulté la population en vue d'alimenter la révision de son offre de service. La consultation avait pour but de documenter les besoins, en vue d'une analyse de l'écart entre les services offerts et les services requis pour les quatre réseaux locaux de services (RLS) du territoire, tout en tenant compte des territoires des mandats régionaux en dépendance et déficiences.

Quatre rencontres publiques virtuelles ont eu lieu les 1, 2, 8 et 9 décembre 2021 et ont réuni au total 114 personnes. Un questionnaire a également été mis en ligne du 29 novembre au 19 décembre 2021, et près de 1 200 personnes y ont répondu.

Voici les faits saillants de cette consultation.

RLS Haut-Saint-Laurent

Faits saillants de la rencontre publique

- **L'offre de service est complète en théorie, mais pas en pratique**, étant donné plusieurs enjeux d'accessibilité, dont le manque de services de proximité, les longues distances à parcourir dans un contexte de manque de transport collectif et les délais d'attentes trop importants, notamment pour les services suivants :
 - Les services aux jeunes qui ont des troubles graves du comportement;
 - Les services en soutien psychosocial;
 - Les services aux personnes âgées;
 - Les prélèvements, incluant les prises de sang;
 - Les services d'urgence.
- **Santé mentale** : une demande bien supérieure à l'offre disponible, notamment à destination des enfants et des adolescents (services de crise; suivi psychosocial; psychiatrie et pédopsychiatrie; services de diagnostic)
- **Santé des femmes** : des préoccupations pour le manque de services (notamment en gynécologie et accouchement) dans la région.
- **Hébergement des personnes en situation de handicap et accompagnement des proches** : longues listes d'attente, services insuffisants ou irréguliers, manque d'appartements supervisés, de maisons alternatives, d'hébergements de répit pour la nuit et d'activités de jour pour les personnes atteintes de déficience intellectuelle à l'âge adulte.
- **Autres services présentant des écarts entre l'offre annoncée et l'offre disponible** : orthophonistes; médecins de famille; médecins spécialistes; spécialisation des urgences; transports adaptés et accessibles; logements de transition et de suivi pour les personnes dépendantes ou ayant des problèmes de santé mentale;

intervenants formés pour évaluer adéquatement les enfants susceptibles d'être victimes de violence ou de négligence.

- Les personnes consultées estiment être « dépendantes des services de l'Hôpital du Suroît » et font part d'une forte **préoccupation face à la possibilité que des services de cet hôpital ferment**, en particulier pour les femmes et les personnes âgées. Elles souhaitent plutôt que les services de l'Hôpital du Suroît soient conservés et modernisés, tout comme ceux de l'Hôpital Barrie Memorial.
- **Manque d'information sur les services offerts** : difficultés à comprendre l'offre de service et manque de communication. Solutions envisagées : formation d'intervenants pivots; création de mécanismes de collaboration; développement d'outils de communication.

Faits saillants du questionnaire

Les principaux besoins non comblés par l'offre actuelle :

- L'accès à un médecin de famille et la capacité à prendre un rendez-vous avec son médecin lorsque l'on en a un;
- L'accès aux services en santé mentale, que ce soit pour les jeunes ou la population en général;
- Les délais d'attente;
- L'accès aux médecins spécialistes;
- La distance à parcourir pour obtenir les services, notamment en santé des femmes;
- Le déficit de soins offerts aux personnes âgées en résidence et à domicile.

La grande majorité des répondants du RLS Haut-Saint-Laurent ont exprimé leur satisfaction des services reçus du CISSS de la Montérégie-Ouest. Voici néanmoins des pistes d'amélioration identifiées pour certaines catégories de services :

- **Groupes de médecine familiale (GMF)** : la disponibilité du service; les services psychosociaux; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; les délais et la durée des rendez-vous.
- **Services infirmiers en CLSC** : la disponibilité du service; les services de diagnostic ou de dépistage; les services de soins à domicile.
- **Santé mentale** : la disponibilité du service; services psychosociaux; services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les services disponibles.
- **Urgence hospitalière** : l'information sur les délais pour obtenir les services; la disponibilité du service.
- **Chirurgie** : délai d'attente trop long et la qualité du service.
- **Consultations spécialisées** : la disponibilité du service; l'information sur les services disponibles; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; services de diagnostic ou de dépistage; les délais d'attente, le contact avec son spécialiste lorsque nécessaire et l'accessibilité à un service de proximité.

RLS Jardins-Roussillon

Faits saillants de la rencontre publique

- Les personnes consultées relèvent un **décalage entre l'offre annoncée et les services offerts**.
- Les personnes consultées soulignent la **disparition progressive des services de proximité** et des services de première ligne et la crainte de perdre prochainement leur médecin de famille ou de ne pas avoir accès à un nouveau médecin de famille après un départ à la retraite. Parmi les solutions envisagées, elles retiennent : l'ouverture d'un nouveau CLSC; la formation de groupes de médecine de famille (GMF); la création d'une clinique mobile de première ligne.
- **Services aux personnes en situation de handicap** : trous dans l'offre de service, en particulier pour les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA); manque de services en ergothérapie; manque de services pour les personnes atteintes d'un trouble du langage; besoin de services pour le développement des habiletés sociales des enfants et des jeunes adultes TSA souhaitant s'insérer sur le marché du travail; manque de services en déficience physique, notamment de réadaptation.
- **Santé mentale** : besoin d'augmenter le nombre de psychiatres et de psychologues; l'offre de thérapies individuelles; services de prévention en santé mentale; l'offre à destination des jeunes adultes.
- **Autres besoins** : manque de spécialistes en neurologie; manque de services de maintien à domicile pour les personnes âgées; manque de personnel et de services dans les CHSLD; saturation des services de physiothérapie; le manque de services à destination des personnes en situation de dépendance.
- **Fortes disparités d'accessibilité** au sein même du RLS : longues distances à parcourir pour obtenir des soins; manque de transport en commun et de transport adapté; situations d'inégalités, de défavorisation et de vulnérabilité. Parmi les solutions proposées : développer les services de proximité; l'offre de consultations à distance (l'enjeu ne fait pas consensus, notamment dans un contexte où la fracture numérique reste très forte); améliorer l'accès à l'information sur les soins disponibles.
- Les personnes consultées proposent une bonification des financements accordés au **milieu communautaire**; une plus grande reconnaissance du CISSS à l'égard de ce réseau; une amélioration des communications et des suivis entre les équipes du CISSS de la Montérégie-Ouest et les organismes communautaires.

Faits saillants du questionnaire

Les principaux besoins non comblés par l'offre actuelle :

- La longueur des listes d'attente;
- L'accès à un médecin de famille;
- Les services en santé mentale;
- Le temps d'attente à l'urgence;
- L'aide à domicile;
- Le manque de personnel qui affecte la qualité des services;

- Les services en anglais pour les enfants à besoins particuliers.

La majorité des répondants du RLS Jardins-Roussillon ont exprimé leur satisfaction des services reçus du CISSS de la Montérégie-Ouest. Voici néanmoins des pistes d'amélioration identifiées :

- **Groupes de médecine familiale** : la disponibilité du service; l'information sur les délais pour obtenir les services; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin.
- **Services infirmiers en CLSC** : la disponibilité du service; les services de soins à domicile; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; le retour du CLSC de Sainte-Martine et une hausse des disponibilités pour les prélèvements.
- **Consultations spécialisées** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les délais pour obtenir les services; les services de diagnostic ou de dépistage.
- **Urgence hospitalière** : la disponibilité du service; l'information sur les délais pour obtenir les services; le temps d'attente à l'urgence.
- **Santé mentale 0-100 ans** : la disponibilité du service; les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches; les services psychosociaux; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les délais pour obtenir les services.

RLS Vaudreuil-Soulanges

Faits saillants de la rencontre publique

- **Services de santé et services sociaux à destination des enfants et des adolescents** : longs délais d'attente pour obtenir un diagnostic; parents découragés qui se tournent vers le secteur privé et enfants à besoins particuliers non suivis. Plusieurs commentaires signalent un manque de services en santé mentale, dont soins en pédopsychiatrie; manque de services d'évaluation des troubles du spectre de l'autisme, ainsi que de services d'orthophonie et psychosociaux.
- **Services spécialisés** : manque de spécialistes en oncologie; ophtalmologie; pneumologie; urologie.
- **Hébergement et maisons de répit** : manque d'hébergement et de maisons de répit pour les enfants en situation de handicap et les adultes ayant une déficience physique ou intellectuelle; manque de résidences à assistance continue (RAC), de résidences intermédiaires et de services d'hébergement ponctuel. Besoins en soutien à l'autonomie et en gériatrie, d'hébergement pour aînés et de services de maintien à domicile.
- **Enjeux d'accessibilité** pour tous types de services : délais d'attente trop longs pour obtenir un service; manque de transport en commun et transport adapté.
- **Manque d'informations sur les services offerts**. Propositions de créer des postes d'intervenants pivots ou d'infirmières de liaison; d'améliorer la communication et l'accès à l'information quant à l'offre disponible; de développer des mécanismes de

communication entre les services du CISSS; de favoriser la collaboration avec le milieu communautaire; de créer un bureau des bénévoles; d'offrir des services de traduction dans les hôpitaux.

Faits saillants du questionnaire

Les principaux besoins non comblés par l'offre actuelle :

- La longueur des listes d'attente;
- L'accès à un médecin de famille et la difficulté à rejoindre son médecin lorsque l'on en a un;
- L'accès aux services du sans rendez-vous;
- Les soins en santé mentale, notamment l'accès à un psychologue et les services spécifiques aux enfants, dont la pédopsychiatrie.

La grande majorité des répondants du RLS Vaudreuil-Soulanges ont exprimé leur satisfaction des services reçus du CISSS de la Montérégie-Ouest. Voici néanmoins des pistes d'amélioration identifiées :

- **Groupes de médecine familiale (GMF)** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les délais pour obtenir les services.
- **Services infirmiers en CLSC** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les services disponibles; les services de diagnostic ou de dépistage.
- **Consultations spécialisées** : la disponibilité du service; l'information sur les délais pour obtenir les services; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les services disponibles.
- **Santé mentale 0-100 ans** : la disponibilité du service; les services psychosociaux; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches; l'information sur les délais pour obtenir les services.
- **Urgence hospitalière** : la disponibilité du service; l'information sur les délais pour obtenir les services; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin.

RLS Suroît

Faits saillants de la rencontre publique

- **Crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît et du Centre mère-enfant** : les personnes consultées sont mobilisées contre la fermeture d'une dizaine de services à l'Hôpital du Suroît, dont les services de gynécologie, accouchement, néonatalogie, pédiatrie, mammographie, médecine nucléaire, ophtalmologie, chirurgie de l'œil, audiologie. Ils insistent sur les risques que ces

fermetures pourraient faire peser sur la santé des résidents du RLS, notamment les femmes et les personnes âgées.

- **Santé des femmes** : les services liés à la grossesse ont déjà diminué de manière inquiétante, en particulier ceux liés à l'accouchement et au post-accouchement, dont la gynécologie, les suivis de grossesse, les unités des naissances, la néonatalogie, la pédiatrie et la mammographie spécialisée.
- **Services aux jeunes** : plusieurs services aux enfants et adolescents ont été ciblés comme étant insuffisants, dont les services de pédiatrie; le suivi des enfants avec un trouble du déficit de l'attention (TDA); les services de santé mentale jeunesse et accompagnement des familles; les services d'orthophonie; les suivis psychosociaux.
- **Autres services qui présentent des écarts entre l'offre annoncée et l'offre disponible** : services de prélèvements, dont les prélèvements sanguins; l'ophtalmologie; l'urologie; l'ergothérapie spécialisée; les soins à domicile; les services sociaux et travailleurs sociaux; la psychiatrie et pédopsychiatrie (dont les services de diagnostic et d'accompagnement); les services pour les personnes en situation de déficience intellectuelle (dont les services de scolarisation); la prise en charge de jour et maisons de répit; les services d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec.
- **Des solutions sont envisagées pour améliorer l'accessibilité** aux services : l'augmentation des services de transport adapté et de transport collectif; le développement des services de proximité et la décentralisation des services; le maintien d'un « hôpital régional fort avec des spécialistes »; la mise en place de mesures pérennes pour endiguer la pénurie de main-d'œuvre.
- **Vulnérabilités, ruralité et défavorisation** : les personnes consultées enjoignent de miser sur les services de proximité; d'augmenter les services en prévention et de valoriser l'importante contribution du milieu communautaire tout en améliorant les collaborations pour davantage de complémentarité.
- **Manque d'informations sur les services offerts**. Propositions de mettre en place un plan de communication clair et vulgarisé sur les services offerts dans la région; des mesures pour répondre à la fracture numérique; davantage de services offerts en anglais pour les populations immigrantes et anglophones.

Faits saillants du questionnaire

Les principaux besoins non comblés par l'offre actuelle :

- La longueur des listes d'attente;
- Les services en santé mentale, que ce soit le manque d'accès pour des soins à court terme hors de l'urgence, la disponibilité des psychologues, l'accès à un pédopsychiatre ou un soutien d'intervenants spécialisés lors d'interventions policières avec une personne en détresse;
- Le maintien des services de proximité, dans un contexte de transfert de « beaucoup des services pour les familles et les aînés », notamment la gynécologie, les accouchements, l'ophtalmologie et les prélèvements de Valleyfield vers Vaudreuil;
- L'accès à un médecin de famille;

- L'accès aux services du sans rendez-vous;
- L'accès à un pédiatre et à des services spécialisés pour enfants, dont l'ergothérapie.

La majorité des répondants du RLS Suroît ont exprimé leur satisfaction des services reçus du CISSS de la Montérégie-Ouest. Voici néanmoins des pistes d'amélioration identifiées :

- **Groupe de médecine familiale (GMF)** : la disponibilité du service; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les délais pour obtenir les services.
- **Consultations spécialisées** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les délais pour obtenir les services.
- **Services infirmiers en CLSC** : la disponibilité du service; les services de soins à domicile; le prêt d'équipement ou de matériel.
- **Chirurgie** : la disponibilité du service; les services psychosociaux; l'information sur les services disponibles; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin.
- **Santé mentale 0-100 ans** : la disponibilité du service; les services psychosociaux; l'information sur les services disponibles; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin.
- **Urgence hospitalière** : la disponibilité du service et les services de diagnostic ou de dépistage.

Autres données non attribuables à un RLS du CISSS de la Montérégie-Ouest

Autres municipalités

La totalité des répondants pour d'autres municipalités ont exprimé leur satisfaction quant aux services reçus (chirurgie, GMF, soins infirmiers en CLSC). Les pistes d'amélioration identifiées relèvent toutes, sans exception, des enjeux d'accessibilité :

- L'accès à un médecin de famille;
- La longueur des listes d'attente;
- La desserte de la population souffrant de douleurs chroniques.

Questionnaires partiellement remplis

Les principaux besoins non comblés pointent vers des besoins documentés à travers l'analyse par RLS :

- L'accès à un médecin de famille;
- Les services en santé mentale;
- Les services destinés aux personnes âgées;
- La longueur des listes d'attente, notamment pour les services relatifs à la déficience langagière;
- L'accès à des consultations spécialisées ou aux tests et diagnostics;
- L'attente aux urgences.

La quasi-totalité des répondants ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Les pistes d'amélioration identifiées pour toutes les catégories de services relèvent principalement d'enjeux d'accessibilité :

- **Groupe de médecine familiale (GMF)** : l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; la disponibilité du service; l'information sur les délais pour obtenir les services; l'information sur les services disponibles.
- **Services infirmiers en CLSC** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les délais pour obtenir les services.
- **Consultations spécialisées** : la disponibilité du service; l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin; l'information sur les délais pour obtenir les services; les services de diagnostic ou de dépistage; l'information sur les services disponibles.

Table des matières

Faits saillants	3
Table des matières	11
PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION	13
Mise en contexte	13
Mandat de l'INM	13
Étapes de la démarche	14
Quatre rencontres publiques en ligne	14
Un questionnaire en ligne	15
Analyse et rédaction du rapport	16
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	17
1. RLS Haut-Saint-Laurent	17
1.1. Rencontre publique du 1er décembre 2021	17
1.1.1. Une accessibilité réduite aux services	17
1.1.2. Une offre de service complète en théorie, mais incomplète dans les faits	19
1.1.3. La crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît	21
1.1.4. Un manque d'information sur les services offerts	22
1.2. Questionnaire	23
1.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	23
1.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	26
1.2.3. Améliorations proposées et vision du futur	27
2. RLS Jardins-Roussillon	31
2.1. Rencontre publique du 2 décembre 2021	31
2.1.1. Une offre de service incomplète	31
2.1.2. Une accessibilité réduite aux services	34
2.1.3. Des liens à renforcer avec le milieu communautaire	35
2.2. Questionnaire	37
2.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	37
2.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	41
2.2.3. Améliorations proposées et vision du futur	41
3. RLS Vaudreuil-Soulanges	45
3.1. Rencontre publique du 8 décembre 2021	45
3.1.2. Une offre de service incomplète	45
3.1.1. Une accessibilité réduite aux services	47

3.1.3. Un manque d'information sur les services offerts	47
3.2. Questionnaire	48
3.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	48
3.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	51
3.2.3. Améliorations proposées et vision du futur	52
4. RLS Suroît	55
4.1. Rencontre publique du 9 décembre 2021	55
4.1.1. La crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît	55
4.1.2. Une offre de service incomplète pour les familles	56
4.1.3. Une accessibilité réduite aux services	57
4.1.4. Vulnérabilités, ruralité et défavorisation : le besoin de collaboration avec le milieu communautaire pour améliorer la complémentarité des interventions	58
4.1.5. Un manque d'information sur les services offerts	59
4.2. Questionnaire	60
4.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	60
4.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	64
4.2.3. Améliorations proposées et vision du futur	65
5. Autres données du questionnaire non attribuables à un RLS du CISSS de la Montérégie-Ouest	68
5.1. Autres municipalités	68
5.1.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	69
5.1.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	70
5.1.3. Améliorations proposées et vision du futur	71
5.2. Réponses partielles	73
5.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus	73
5.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service	75
5.2.3. Améliorations proposées et vision du futur	77
Conclusion	79
Annexe 1. Déroulement type des rencontres publiques	80
Annexe 2. Questionnaire en ligne	81
Annexe 3. Carte des RLS de la Montérégie	90
Annexe 4. Représentations visuelles des brise-glaces sur les préoccupations des personnes consultées	91
Annexe 5. Données générales extraites du questionnaire	93



PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION

Mise en contexte

Le CISSS de la Montérégie-Ouest s'est engagé dans une démarche d'élaboration d'un plan clinique organisationnel pour toutes les clientèles et problématiques confondues entre 0 et 100 ans. Ce rapport présente les résultats d'une consultation menée à l'automne 2021 en vue d'alimenter cette démarche de révision de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest pour la période 2023-2033.

La consultation avait pour but de documenter les besoins de la population, en vue d'une analyse de l'écart entre les services offerts et les services requis dans une optique de continuum de soins (promotion-prévention, services de proximité, services spécialisés), et ce, pour les quatre réseaux locaux de services (RLS)¹ du territoire, tout en tenant compte des territoires des mandats régionaux en dépendance et déficience.

La consultation s'est tenue dans un contexte marqué par une mobilisation et des revendications citoyennes relatives à la réorganisation des services hospitaliers de la région (RLS Suroît et RLS Vaudreuil-Soulanges). Le contexte est également marqué par la pénurie de main-d'œuvre en santé qui touche les services aux citoyennes et citoyens de manière accrue – et qui est accentuée par la pandémie de COVID-19. Une table des partenaires, coordonnée par le CISSS de la Montérégie-Ouest, a été mise sur pied comme instance informative auprès de partenaires municipaux, politiques et socio-économiques.

Mandat de l'INM

Le mandat de l'INM a consisté à planifier et à animer quatre rencontres publiques et un questionnaire en ligne, à analyser les résultats de ces activités et à les présenter dans le cadre de ce rapport.

¹ Voir la carte des RLS de la Montérégie en [Annexe 3](#).

Étapes de la démarche

Le calendrier était le suivant :



Quatre rencontres publiques virtuelles

Quatre rencontres publiques ont été organisées dans le but de mettre la population à contribution pour identifier l'écart entre les services offerts et les services requis. Ces rencontres ont eu lieu sur la plateforme de visioconférence Zoom les 1^{er}, 2, 8 et 9 décembre 2021. [L'Annexe 1](#) présente un déroulement type de ces ateliers.

Au total, 114 personnes ont participé aux rencontres publiques en ligne. Les échanges lors des rencontres se sont déroulés dans un climat respectueux et constructif, mais ont révélé des situations individuelles et collectives souvent sensibles et des besoins importants à combler pour certains groupes ou types de services.

Le tableau suivant présente les données de participation pour chaque rencontre publique.

Rencontres publiques	Personnes consultées
Haut-Saint-Laurent (1er décembre 2021)	24
Jardins-Roussillon (2 décembre 2021)	33
Vaudreuil-Soulanges (8 décembre 2021)	19
Suroît (9 décembre 2021)	38
Total	114

Un questionnaire en ligne

Le questionnaire a été rendu disponible sur la plateforme SurveyMonkey du 29 novembre au 19 décembre 2021. Il avait pour objectif d'identifier les services manquants, les besoins non répondus et les enjeux d'accès pour la population desservie. Les versions française et anglaise du questionnaire ont été accessibles en ligne pour l'entièreté du temps imparti. Le détail de la version française est disponible à [l'Annexe 2](#). En parallèle, une version papier du questionnaire en français et en anglais a également circulé au sein de la population et les questionnaires manuscrits ont été intégrés à la base de données en ligne.

On dénombre 456 questionnaires entièrement remplis (sur un total de 1 175 questionnaires entamés)². Tous les questionnaires ont été analysés, incluant ceux partiellement remplis. Les informations transmises par celles et ceux qui auraient abandonné le questionnaire en cours de route sont donc également prises en considération dans ce rapport.

Sur les 456 questionnaires contenant des informations sociodémographiques, on retient que :

- 139 personnes répondantes résident sur le territoire du RLS Jardins-Roussillon, 64 sur celui du RLS Haut-Saint-Laurent, 119 dans le RLS Vaudreuil-Soulanges, 104 sur le territoire du RLS du Suroît et 43 personnes dans des municipalités hors du périmètre du CISSS de la Montérégie-Ouest.
- Les municipalités les plus représentées sont Salaberry-de-Valleyfield (78), Châteauguay (47), Vaudreuil-Dorion (32), Saint-Constant (20), Beauharnois (19), Ormstown (14), Coteau-du-Lac (13), Longueuil (12) et Saint-Zotique (12).
- La plupart des personnes répondantes ont entre 25 et 74 ans. Dix (10) personnes ont 24 ans et moins, alors que 18 ont 75 ans et plus.
- La majorité des personnes répondantes sont des femmes (379). Quatre (4) personnes s'identifient comme non-binaires, 2 comme bispirituelles et 15 ont préféré ne pas partager leur identité de genre.
- Ce sont 66 personnes qui ont indiqué parler une langue autre que le français à la maison.
- Six (6) personnes répondantes sont issues d'une Première nation ou de la nation inuite.
- Sept (7) personnes font partie d'une minorité racisée ou ethnoculturelle et 8 d'une minorité visible.
- Il y a 23 personnes répondantes qui vivent avec une limitation fonctionnelle.
- Il y a 12 personnes qui s'identifient à la communauté LGBTQIA2S+.
- Finalement, 87 personnes répondantes ont préféré ne pas déclarer si elles considéraient qu'un ou plusieurs marqueurs de diversité s'appliquent à elles.

² Un questionnaire est considéré comme entièrement rempli lorsque la personne répondante a cliqué sur l'icône « Terminer » à la toute dernière page. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce décalage entre le nombre de questionnaires entièrement et partiellement remplis, à commencer par le nombre de questions relativement élevé (notamment lorsqu'une personne a partagé de l'information sur plusieurs types de services reçus).

Analyse et rédaction du rapport

Pour rédiger ce rapport, l'INM a procédé à l'analyse des résultats des quatre rencontres publiques de consultation ainsi que des réponses au questionnaire. Le rapport est structuré à partir des quatre réseaux locaux de services (RLS) du CISSS de la Montérégie-Ouest et selon les thèmes les plus récurrents qui ont été abordés dans chaque consultation publique. Chaque section présente la synthèse et non l'inventaire des contributions.

Dans le processus d'analyse, ont été considérées tant la récurrence des opinions émises que la clarté de l'argumentation et des informations fournies pour déterminer l'importance à accorder aux différents points de vue. Des citations ont été choisies et incluses dans le rapport pour leur valeur illustrative et représentative des propos des personnes participantes.

Pour l'analyse du questionnaire, les résultats sont d'abord présentés par RLS, puis une section présente les résultats des questionnaires partiellement remplis et ceux des personnes ayant identifié une municipalité hors territoire comme lieu de résidence, puisque ces contributions n'ont pu être associées à un RLS en particulier. Des données générales extraites du questionnaire sont également disponibles en [Annexe 5](#).

L'INM n'a pas vérifié si les commentaires des personnes consultées s'appuyaient sur des données à jour ni n'en a fait une évaluation factuelle. De même, il ne nous appartenait pas de porter un jugement sur la pertinence des commentaires émis, mais plutôt d'en faire la synthèse tout en faisant ressortir les tendances, les convergences et les divergences.

La participation aux activités de consultation étant volontaire, les résultats représentent l'opinion des personnes s'étant exprimées et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population.



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

1. RLS Haut-Saint-Laurent

1.1. Rencontre publique du 1^{er} décembre 2021

Décrit par les personnes consultées comme un territoire peu peuplé, vaste et rural, le RLS Haut-Saint-Laurent est également caractérisé par « un taux de défavorisation élevé » et un « accès de plus en plus réduit et éloigné » aux services de santé et services sociaux. Parmi les spécificités régionales énoncées, plusieurs des personnes consultées parlent de la dépendance de la région aux services offerts dans le RLS Suroît, en particulier à Salaberry-de-Valleyfield, et aux conditions difficiles de transport pour s'y rendre. Celles-ci témoignent d'une forte préoccupation quant à l'isolement de la population (1.1.1), au manque de services, notamment en santé mentale, en santé des femmes et en hébergement (1.1.2), aux conséquences directes de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît situé à Salaberry-de-Valleyfield, particulièrement pour les femmes et les personnes âgées de la région (1.1.3) ainsi qu'au manque de compréhension des services qui sont offerts par le CISSS de la Montérégie-Ouest (1.1.4).

1.1.1. Une accessibilité réduite aux services

Largement soulevée dans tous les sous-groupes de discussion, la question de l'accessibilité aux services dans le RLS Haut-Saint-Laurent a fait l'objet de nombreux commentaires qui relèvent que « si l'offre présentée est très belle, elle n'est ni accessible ni disponible dans la région ». Plusieurs personnes partagent ainsi l'idée que « le CISSS de la Montérégie-Ouest a abandonné des franges de son territoire », insistant sur les longues distances à parcourir pour obtenir des soins, sur le manque de services de proximité, les listes d'attente et la fracture numérique qui éloignent progressivement une partie de la population des services de santé et services sociaux.

Distances et transport

Pour les personnes consultées, l'enjeu des distances et du manque de transport dans la région constitue un des principaux freins à l'accès aux services. Décrivant un territoire vaste, une population étendue et vivant dans des municipalités éloignées et où le transport collectif reste

très limité, les personnes consultées font le constat d'une population « vraiment isolée dans ce secteur de la Montérégie » et d'un « éloignement progressif des services ». Plusieurs sous-groupes font également référence aux réalités géographiques contraignantes de la région (manque d'autoroute, enneigement, etc.) et aux conditions de circulation parfois difficiles lorsque le pont-levis permettant d'accéder à Salaberry-de-Valleyfield est levé.

Services de proximité et décentralisation

Afin de répondre à l'éloignement des services dans la région, les personnes consultées privilégient le développement des services de proximité. Plusieurs manifestent ainsi leur satisfaction quant aux services offerts dans les centres locaux de services communautaires (CLSC) du secteur, bien qu'elles soulèvent leurs craintes que ces services disparaissent au profit de plus grosses structures éloignées. Quelques personnes nomment ainsi leur volonté de « décentraliser les services » dans les régions afin de les rapprocher le plus possible des populations. En ce sens, une personne souhaite que différents services offerts à domicile (notamment pour les personnes âgées) se développent dans la région pour mieux répondre aux réalités de ce territoire.



Dans les missions des CLSC, le “C” signifie “communautaire”. Il faut ramener cette mission de proximité. J'ai l'impression qu'on dilue la mission des CLSC et qu'on oublie la réalité du quotidien. À force de vouloir centraliser et de créer de grosses structures, on se perd dans ce qu'une mission de CLSC pourrait être.



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

Délais d'attente

Parmi les freins à l'accessibilité aux services dans la région, les délais d'attente y sont décrits comme « plus longs et plus difficiles qu'ailleurs ». Si le contexte sanitaire actuel est pointé par les personnes consultées comme une des raisons de l'augmentation de ces délais, plusieurs estiment que la situation s'aggravait déjà en contexte prépandémique. Pour une participante, la situation actuelle contribue à l'augmentation de « situations d'anxiété face à l'incertitude des délais » ou encore à des « points de rupture où des jeunes ne se seraient pas rendus si loin dans leur trouble du comportement si on avait agi plus tôt ».

Plusieurs types de services sont notamment ciblés par les personnes consultées, dont :

- Les services aux jeunes qui ont des troubles graves du comportement;
- Les services en soutien psychosocial;
- Les services aux personnes âgées;
- Les services de prélèvement, incluant les prises de sang;
- Les services d'urgence.

Fracture numérique et télémédecine

Pour surmonter ces différentes barrières liées à l'accessibilité des services, une personne propose de développer les services offerts en téléconsultation ou télémédecine, à domicile ou au sein de structures identifiées. L'idée ne fait toutefois pas consensus au sein des sous-groupes qui estiment que la fracture numérique est très forte dans la région, notamment pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Dès lors, si cette solution peut être intéressante pour certaines catégories de la population et pour certains types de soins, elle semble limitée selon une personne qui estime que « le virtuel en médecine, ça peut créer une brèche qui limite davantage l'accès aux soins, aux activités sociales et aux contacts humains ».

1.1.2. Une offre de service complète en théorie, mais incomplète dans les faits

Pour les personnes consultées, l'offre de service présentée par les équipes du CISSS de la Montérégie-Ouest en introduction de la consultation³ semble couvrir tous les besoins de la population. Cependant, tous les sous-groupes de discussion s'accordent pour dire que cette offre n'est pas représentative des services offerts dans le RLS Haut-Saint-Laurent.



La liste des services du CISSMO est longue, exhaustive et fantastique, mais elle n'est pas représentative de la réalité sur le territoire. On a tellement peu de services dans la région qu'on se dit que si on pouvait avoir accès à ceux qui sont sur la liste, on serait déjà très heureuses.



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

L'offre de service serait dès lors incomplète dans les faits, en particulier dans les domaines de la santé mentale, la santé des femmes ainsi que l'hébergement et l'accompagnement des proches aidants.

Santé mentale

Plusieurs commentaires font état d'une demande bien supérieure à l'offre disponible en santé mentale, notamment à destination des enfants et des adolescents. Parmi les services visés, les personnes consultées citent notamment :

- Les services de crise;
- Les services de suivi psychosocial;
- Les services en psychiatrie et pédopsychiatrie;
- Les services de diagnostic.

³ Soins et services. Portail Santé Montérégie. <https://www.santemonteregie.qc.ca/services>



Quand on a besoin d'un service en santé mentale pour les jeunes de façon rapide et efficace, c'est impossible. Il faut être face à une tentative de suicide pour que l'appel soit reçu, car si c'est important, mais pas urgent, le service n'existe pas.



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

D'autres commentaires insistent sur le manque de main-d'œuvre qualifiée intervenant dans le domaine de la santé mentale sur le territoire, l'importance de développer l'offre de soutien et d'encadrement en santé mentale sur le moyen et le long terme, ou encore la nécessité d'accroître les ressources pour accueillir les femmes victimes de violence, notamment dans le contexte pandémique actuel.

Santé des femmes

Face au constat partagé qu'il « n'y a pas de service de gynécologie » et que « les femmes ne peuvent pas accoucher dans le Haut-Saint-Laurent », les personnes consultées se disent préoccupées par le manque de services en santé des femmes et en services offerts aux jeunes familles dans la région. D'autres services sont également visés, à l'instar des services pédiatriques ou des programmes Olo⁴, qualifiés pourtant d'essentiels « dans une région aussi défavorisée ».



En gynécologie, depuis quelque temps, les dossiers des patientes sont directement transférés à Vaudreuil quand les gynécologues prennent leur retraite. Il y a une dimension genrée au problème : les premières touchées sont les femmes!



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

Hébergement des personnes en situation de handicap et accompagnement des proches aidants

Quelques personnes ont indiqué faire face à d'importants obstacles dans le Haut-Saint-Laurent concernant l'hébergement des personnes atteintes de déficience intellectuelle à l'âge adulte. Dénonçant de longues listes d'attente, des services insuffisants ou irréguliers, elles demandent à ce que soient offerts davantage d'appartements supervisés, de maisons alternatives, d'hébergements de répit pour la nuit et d'activités de jour. Des personnes regrettent notamment que les adultes en situation de handicap soient dirigés vers des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), alors que les soins n'y sont pas nécessairement adaptés.

⁴ Le suivi Olo, souvent appelé « programme Olo » est offert aux femmes enceintes partout au Québec dans les CLSC et dans certains organismes communautaires. Pour plus d'information: <https://fondationolo.ca/>

De plus, quelques personnes ont insisté pour améliorer l'accompagnement des familles et des proches aidants de personnes en situation de handicap, par exemple par la mise en place d'une banque de candidatures pour faciliter l'embauche de personnes-ressources pouvant accompagner ces familles.

Autres services

D'autres écarts entre l'offre annoncée et l'offre disponible ont également été pointés durant la consultation, sans que ces commentaires ne fassent toutefois l'objet de discussions plus approfondies. Ont notamment été mentionnés :

- Le manque d'orthophonistes;
- Le manque de médecins de famille;
- Le manque de médecins spécialistes;
- Le manque de « spécialisation des urgences⁵ »;
- Le manque de transports adaptés et accessibles;
- Le manque de logements de transition et de suivi pour les personnes dépendantes ou ayant des problèmes de santé mentale;
- Le manque d'intervenants formés pour évaluer adéquatement les enfants susceptibles d'être victimes de violence ou de négligence (les évaluations et interventions de la DPJ étant trop tardives).

1.1.3. La crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît

Estimant être « largement dépendants des services offerts à l'Hôpital du Suroît », l'ensemble des sous-groupes consultés dans le RLS Haut-Saint-Laurent fait part d'une forte préoccupation face à la possibilité que des services de cet hôpital ferment en raison de l'ouverture de nouveaux services au sein du futur Hôpital de Vaudreuil-Soulanges.



Ici, on anticipe l'exode des professionnels vers Vaudreuil. Si Valleyfield est impacté, on le sera également. Au lieu de développer ou d'ajouter des services, il faudrait peut-être simplement les maintenir et les moderniser, plutôt que de les éloigner. C'est particulièrement essentiel pour une population vulnérable comme la nôtre.



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

Les personnes consultées identifient deux catégories de personnes qui seraient principalement touchées par les fermetures de services, soit les femmes et les personnes âgées. Pour elles, cette décision de transférer ces services mettrait notamment à risque la santé des femmes, des enfants et des personnes âgées.

⁵ Nous interprétons cette contribution comme un manque de services d'urgence qui requièrent l'intervention de spécialistes.



Pour nous, avoir les services offerts à Valleyfield, c'est essentiel. Les femmes ne veulent pas accoucher dans les champs! Pour celles qui vivent dans la municipalité la plus éloignée du secteur, cela représentera 2h30 de déplacement...



- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

Les personnes consultées souhaitent plutôt que les services de l'Hôpital du Suroît soient conservés et modernisés, tout comme ceux de l'Hôpital Barrie Memorial. Elles ne s'opposent pas à l'ouverture de l'Hôpital de Vaudreuil-Soulanges qui est qualifié d'« approprié pour les populations plus proches de cette municipalité ».

1.1.4. Un manque d'information sur les services offerts

Difficultés à comprendre l'offre de service, déficit de communication, population défavorisée et mal informée : pour les personnes consultées, l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest mériterait à être mieux connue et comprise. L'incompréhension de l'offre de service semble nuire à la confiance envers l'institution. Parmi les solutions envisagées pour la région, plusieurs proposent notamment :

- La formation d'intervenants pivots capables de comprendre les besoins de la population sur le terrain, de tisser des liens de confiance, de faire connaître les services offerts et d'orienter les personnes en situation de vulnérabilité, sur le modèle du projet Vigilance mis en place dans le quartier Robert-Cauchon à Salaberry-de-Valleyfield;
- La création de mécanismes de collaboration plus active entre la population, les intervenants communautaires et le CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Le développement d'outils de communication qui soient accessibles et vulgarisés et diffusés en français et en anglais.



Le seul service qui ne semble pas exister dans l'offre présentée est un service d'intervenants de quartier qui permettrait de repérer les personnes dans le besoin et de faire connaître les services disponibles entre les réseaux communautaires, les écoles, les réseaux de la santé et les services sociaux.



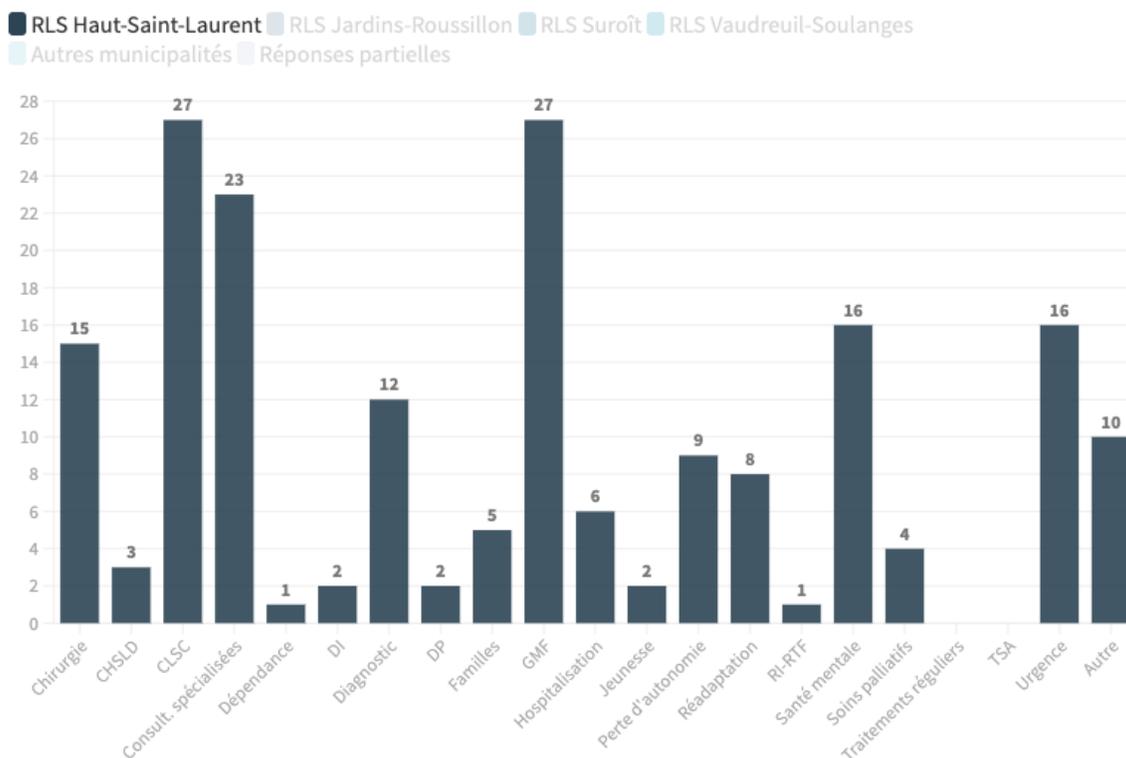
- Personne consultée, RLS Haut-Saint-Laurent, 1^{er} décembre 2021

1.2. Questionnaire

Au cours des trois dernières années, 57 des 64 répondants du RLS Haut-Saint-Laurent ont reçu un service de santé pour eux-mêmes ou un proche, et ont partagé de l'information en lien avec ce service. Parmi les services reçus, ceux ayant été utilisés par le plus grand nombre sont dans les catégories suivantes : « Groupe de médecine familiale » (27), « Services infirmiers en CLSC » (27), « Consultations spécialisées » (23), « Santé mentale 0-100 ans » (16), « Urgence hospitalière » (16), et « Chirurgie » (15). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation dans le réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest, les améliorations qui pourraient y être apportées et les besoins non comblés par l'offre actuelle. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

1.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?



Groupe de médecine familiale

Les deux tiers des personnes répondantes (19 sur 27) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les

rendez-vous et suivi avec son médecin de famille (15), le diagnostic ou traitement du zona (2) et les rendez-vous avec les IPS (infirmier ou infirmière spécialisée) (2).

La quasi-totalité des personnes (18 sur 19) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. La personne insatisfaite a identifié comme motif « autre » la problématique des maladies chroniques multiples qui ne peuvent pas toutes être abordées dans le cadre d'un seul rendez-vous, du fait de la limite de temps imposée par rendez-vous.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'amélioration :

- La disponibilité du service (9);
- Les services psychosociaux (3);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (3);
- Des motifs « autres » (3), soit le délai pour obtenir un rendez-vous avec son médecin, la durée des rendez-vous et l'accessibilité du service.

Services infirmiers en CLSC

La majorité des personnes répondantes (21 sur 27) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (18), incluant les prises de sang, la vaccination (9) et les soins de plaies (5).

La quasi-totalité des personnes (20 sur 22) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Une personne insatisfaite identifie le délai d'attente trop long et l'autre personne la qualité du service ne correspondant pas à ses attentes comme sources de leur insatisfaction.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (9);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (3);
- Les services de soins à domicile (3).

Consultations spécialisées

La majorité des personnes répondantes (18 sur 23) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principales spécialités auxquelles les personnes

répondantes ont eu recours sont la dermatologie (6), la cardiologie (6), l'urologie (5), la gastroentérologie (4) et l'oto-rhino-laryngologie (4).

La quasi-totalité des personnes (17 sur 18) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. La personne insatisfaite a identifié le délai d'attente trop long, la qualité du service ne correspondant pas à ses attentes et les résultats de test égarés comme sources d'insatisfaction.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services de consultations spécialisées peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (8);
- L'information sur les services disponibles (4);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (4);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (4);
- Des motifs « autres » (4), soit la réduction des délais d'attente (2), la capacité d'entrer en contact avec son spécialiste lorsque nécessaire et l'accessibilité à un service de proximité.

Santé mentale 0-100 ans

La majorité des personnes répondantes (12 sur 16) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les soins en psychiatrie (5), les consultations (5) et les soins liés à la dépression (2).

La quasi-totalité des personnes (11) ayant obtenu un service en santé mentale au CISSS de la Montérégie-Ouest ont affirmé que le service a répondu à leurs attentes « De manière très satisfaisante » ou « De manière plutôt satisfaisante ». Une personne s'est dite plutôt insatisfaite et identifie le délai d'attente comme la raison principale de son insatisfaction.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes pensant simplement que les services en santé mentale peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (9);
- Les services psychosociaux (8);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (7);
- L'information sur les services disponibles (6).

Urgence hospitalière

L'ensemble des personnes répondantes (16) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont en santé mentale (2), pour des problèmes cardiaques (3), en raison d'une chute (2), pour des problèmes respiratoires (2) et en gynécologie (2).

Les deux tiers des personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Cinq personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié le délai d'attente trop long comme facteur de cette appréciation négative.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes pensant simplement que les services à l'urgence peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- L'information sur les délais pour obtenir les services (5);
- La disponibilité du service (4).

Chirurgie

La quasi-totalité des personnes (14 sur 15) répondantes ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus en chirurgie concernent le remplacement d'une hanche (2), des interventions au niveau de la main (tunnel carpien et « pouce à gâchette ») et de la poitrine (mastectomie partielle et tumorectomie).

La majorité des personnes (12 sur 14) ayant obtenu un service en chirurgie au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Deux personnes ont signalé leur insatisfaction et ont toutes deux identifié le délai d'attente trop long, la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes et des motifs « autres ». La raison « autre » est la crainte d'être à nouveau laissée à elle-même lors de douleurs intolérables et l'impossibilité d'avoir accès à une civière dans ces circonstances, par manque de personnel infirmier.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services chirurgicaux peuvent être améliorés, ces personnes mentionnent la disponibilité du service comme principale piste d'amélioration.

1.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

Voici les principales raisons pour lesquelles les personnes répondantes dans le Haut-Saint-Laurent ont indiqué être allées chercher des services à l'extérieur du réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest :

- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest (9);

- Un médecin ou un autre professionnel m'a référé(e) à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest (7);
- Le service n'est pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest (4);
- Des motifs « autres » (7) dont le *membership* à une coopérative de santé, l'emplacement du bureau de son gynécologue ou de son médecin de famille (3) et le transfert hors du territoire pour des soins intensifs ou suite à des complications (2).

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, les deux tiers des personnes répondantes (46 sur 64) se disent très ou plutôt satisfaites. Treize personnes se sont identifiées comme plutôt insatisfaites, une comme très insatisfaite et quatre comme indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest dans le Haut-Saint-Laurent, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- L'accès à un médecin de famille (6) et la capacité à prendre un rendez-vous avec son médecin lorsque l'on en a un (2);
- L'accès aux services en santé mentale, que ce soit pour les jeunes (4) ou la population générale (5);
- Les délais d'attente (4), notamment pour les prises de sang (2);
- L'accès aux médecins spécialistes (4);
- La distance à parcourir pour obtenir les services (4), notamment pour obtenir une « échographie de grossesse à moins de 45 km [de chez soi] »;
- Le déficit de soins offerts aux aînés en résidence et à domicile (3).

Soulignons que cinq personnes répondantes ont affirmé n'avoir aucun besoin non comblé.

1.2.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (12), « Groupe de médecine familiale » (12) et « Consultations spécialisées » (12). Pour l'ensemble de ces services, les pistes d'améliorations ont déjà été listées dans les sous-sections dédiées.

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. La plupart des sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il est question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- Les délais d'attente (17) :
 - Des délais de plus de six mois ont été observés pour la dermatologie (2), la physiothérapie (2) et la résonance magnétique;

- Une personne mentionne également que de faire le test ou diagnostic préalable à la consultation et au traitement par un gastroentérologue était possible, mais que le point de service de Châteauguay ne permet l'enregistrement que pour la gastroscopie. Pour les étapes ultérieures, cela n'est pas possible.
- Les services de proximité (13) :
 - Les services relatifs à la santé des femmes ont fait l'objet de plusieurs commentaires, que ce soit quant à la difficulté de se déplacer du Haut-Saint-Laurent à Vaudreuil pour accéder aux services en gynécologie (2) ou à la crainte de devoir accoucher loin de chez soi (2);
 - Quatre personnes nomment la centralisation ou le déplacement des services au détriment des régions, comme l'illustre le témoignage de cette personne vivant dans un petit village et qui se retrouve à « faire 20 minutes de trajet simplement pour une prise de sang, pour des suivis de grossesse ou pour des rendez-vous médicaux. Pourtant, il y a un hôpital à 5 minutes de chez moi »;
 - Une personne propose d'ouvrir des bureaux de spécialistes dans les emplacements éloignés, notamment à l'Hôpital Barrie Memorial.
- L'accès aux services en santé mentale (7) :
 - Deux personnes proposent que les spécialistes travaillent de concert avec les familles et le personnel enseignant pour optimiser les stratégies de traitement des élèves présentant des problèmes de santé mentale;
 - Une personne a souligné l'importance d'augmenter la visibilité des ressources pour les personnes en crise (à l'instar de ce que fait un organisme communautaire comme Le Tournant), question d'éviter le pire lorsque les services offerts par le CISSS de la Montérégie-Ouest ne sont pas disponibles dans l'immédiat;
 - Une personne mentionne l'embauche de ressources maîtrisant l'anglais pour diminuer le temps d'attente sur l'ensemble du continuum (diagnostic, thérapie et support post-diagnostic).
- L'accès à un médecin de famille (6) :
 - Deux personnes se sont dites inquiètes de leur sort et celui de leur famille une fois que leur médecin sera parti à la retraite;
 - Une personne attribue à l'indisponibilité et son « manque de connexion [émotionnelle] » avec son médecin sa décision de « laisser aller [s]es problèmes de santé », puisqu'il lui serait impossible d'avoir à court terme un autre médecin.
- L'offre de soins à domicile (3) :
 - Une personne identifie les salaires comme un outil pour attirer plus de personnel;

- Une autre personne mentionne l'importance de « canaux de communication [...] exceptionnels » pour favoriser la qualité de la prestation des soins « de l'urgence au retour à la maison, en passant par tous les soins essentiels pour l'utilisateur ».

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Les principaux souhaits exprimés concernent :

- Les services en santé mentale (9) :
 - Quatre personnes envisagent un accès simplifié et accéléré aux psychologues, thérapeutes ainsi qu'aux pédopsychiatres (2), et ce, pour un nombre de rencontres n'étant pas limité aux normes actuelles de 10 à 12 séances;
 - Deux personnes soulignent l'importance de la présence d'experts en santé mentale dans les écoles, minimalement à raison d'une visite par semaine;
 - Une personne propose l'intégration de ces services au sein des groupes de médecine familiale.
- Les soins à domicile (8) :
 - Une personne envisage un accès simplifié et accéléré pour les équipements nécessaires, lors d'un retour au domicile;
 - Une personne propose de fournir une aide pour adapter les maisons des aînés à leurs besoins, de manière à diminuer le besoin de quitter leur domicile pour une résidence;
 - Une personne mentionne que certaines tâches de soutien nécessitent une force physique que n'ont pas la plupart des femmes qui accomplissent ce travail.
- La santé des femmes (5) :
 - Deux personnes nomment l'accès à des sages-femmes et à une maison de naissance;
 - Une personne mentionne que l'ajout d'une clinique ou de soins pour les femmes en ménopause ou préménopause est aussi important que le maintien d'une clinique ciblant la santé mère-enfant;
 - Cette personne propose également du financement gouvernemental pour que toutes les femmes aient accès à de la physiothérapie postnatale du plancher pelvien plutôt que de limiter ce traitement aux femmes ayant eu un accouchement problématique.
- La consolidation des services existants (4) :
 - Ces personnes proposent de ne rien ajouter, mais de plutôt miser sur l'embauche de personnel supplémentaire (2) et la diminution des temps d'attente.

- L'offre de service à l'Hôpital Barrie Memorial (3) :
 - Une personne nomme les spécialités, la médecine interne et la chirurgie comme services d'intérêt;
 - Une personne demande une garantie que les services d'urgence resteront fonctionnels;
 - Une personne souhaite que ce centre hospitalier soit amélioré.

- L'accès à une clinique sur rendez-vous (3), notamment pour une urgence.

2. RLS Jardins-Roussillon

2.1. Rencontre publique du 2 décembre 2021

Les personnes consultées dans le RLS Jardins-Roussillon dressent le portrait d'un territoire morcelé entre zones agricoles et zones urbaines, de populations en situation de vulnérabilité et de localités plus densément peuplées. Insistant sur les fortes disparités entre les territoires de ce RLS, des personnes s'inquiètent particulièrement de « la centralisation croissante » des services en santé et services sociaux qui augmentent les barrières dans l'accès aux soins de proximité. Elles témoignent d'abord d'un manque de service, particulièrement en médecine de proximité et services généraux, en services et hébergement pour les personnes en situation de handicap et soutien à leurs familles et en santé mentale (2.1.1). Les personnes consultées insistent sur les enjeux d'accessibilité aux services, en matière de transport, d'inégalités entre les territoires et du manque de communication quant aux services offerts dans la région par le CISSS de la Montérégie-Ouest (2.1.2). Enfin, l'importance des liens avec le réseau communautaire a été particulièrement soulignée dans cette région comme un moyen de rejoindre la population et de mieux comprendre ses besoins (2.1.3).

2.1.1. Une offre de service incomplète

Les personnes consultées relèvent un décalage entre l'offre annoncée et les services offerts à travers le territoire du RLS Jardins-Roussillon. Elles insistent notamment sur le fait que l'offre est incomplète en matière de services de proximité, de services aux personnes en situation de handicap et en santé mentale.

Services de proximité et services généraux

Au sein de ce RLS, il a particulièrement été question de la disparition progressive des services de proximité. Plusieurs personnes estiment que les services de première ligne sont insuffisants dans la région et craignent que « l'absence de service de proximité crée une barrière supplémentaire, car la centralisation engendre un système de plus en plus complexe et éloigné des gens ».



Globalement, ce sont les services de première ligne qui font défaut, c'est très clair. Il y a des trous dans l'offre de proximité.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

Parmi les problèmes les plus évoqués, plusieurs mentionnent leur crainte de perdre prochainement leur médecin de famille ou le fait de ne pas avoir accès à un nouveau médecin de famille après un départ à la retraite. C'est le cas notamment de personnes qui résident à

Candiac, La Prairie ou encore à Sainte-Martine. D'autres mentionnent le manque de services de prélèvement, dont les prélèvements sanguins, et de services infirmiers.

Parmi les solutions envisagées, on recense :

- L'ouverture d'un nouveau CLSC;
- La formation de groupes de médecine de famille (GMF) dans les municipalités qui en sont dépourvues;
- La création d'une clinique mobile de première ligne.



Ce qui pourrait être intéressant dans notre contexte, c'est de créer une clinique de première ligne mobile, une sorte d'hôpital ambulant avec des services infirmiers et des médecins qui passerait dans les municipalités. Parce que si les gens ne sont pas capables d'aller au-devant de vous, il faut aller au-devant des gens.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

D'autres commentaires plus isolés soulignent le manque de services de promotion, prévention et santé publique dans la région, l'absence de service de première ligne pédiatrique dans l'ouest du RLS ou encore les longs délais et les pressions que la population a dû exercer pour obtenir un point fixe de vaccination contre la COVID-19 à Saint-Rémi.

Services aux personnes en situation de handicap

Les personnes consultées ont identifié différents trous dans l'offre de service à destination des personnes en situation de handicap, en particulier pour les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Elles ont notamment évoqué :

- Le manque de services en ergothérapie;
- La nécessité de donner accès aux soins en ergothérapie à tous les enfants TSA (y compris ceux qui ne sont pas des usagers du Centre montérégien de réadaptation);
- Le manque de services pour les personnes atteintes d'un trouble du langage, dont les services en orthophonie;
- Le besoin de développer des services pour le développement des habiletés sociales des enfants et des jeunes adultes TSA souhaitant s'insérer sur le marché du travail;
- Le manque de services en déficience physique, notamment de réadaptation.

Les personnes consultées dans le RLS Jardins-Roussillon ont largement insisté sur le manque d'accompagnement des familles et des proches de personnes en situation de handicap ainsi que du manque d'hébergement pour ces publics. Partageant des témoignages souvent douloureux sur des situations familiales difficiles, elles souhaitent que davantage de services d'hébergement et des activités soient offerts dans les centres de jour et de répit. Quelques personnes parlent également du besoin de développer des groupes de soutien et des

« rencontres populationnelles avec les familles pour mieux comprendre leurs attentes et desservir le réseau ».

Concernant le manque de logements supervisés pour les jeunes de plus de 21 ans, des personnes indiquent n'avoir d'autre solution que de faire héberger leurs enfants dans des centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), ce qui n'est pas adapté : « On a besoin de centres d'hébergement, de centres de jour et de centres de répit ».



En déficience intellectuelle, quand les jeunes ont atteint 21 ans, il n'y a plus rien. La seule solution pour nos enfants, c'est le CHSLD... C'est une bataille sans fin et le fardeau de développer des services revient toujours aux familles.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

Santé mentale

Les questions de santé mentale ont fait l'objet de plusieurs commentaires durant la consultation. Quelques personnes font part de difficultés rencontrées dans la région pour être suivies par des psychiatres et des psychologues, quand d'autres ont insisté sur le manque de services à destination des jeunes adultes et des personnes en situation de dépendance. Parmi les solutions proposées, les personnes consultées retiennent :

- Une augmentation du nombre de psychiatres et de psychologues;
- Une augmentation de l'offre de thérapies individuelles (une personne indique ne se faire proposer que des thérapies de groupe);
- Une augmentation des services de prévention en santé mentale;
- Une augmentation de l'offre à destination des jeunes adultes (par exemple, par la création de cliniques jeunesse, de centres de prévention du suicide et de maisons de jeunes).

Autres services

D'autres écarts entre l'offre annoncée et l'offre disponible ont également été pointés durant la consultation, sans que ces commentaires ne fassent toutefois l'objet de discussions plus approfondies. Ont notamment été mentionnés :

- Le manque de spécialistes en neurologie;
- Le manque de services de maintien à domicile pour les personnes âgées;
- Le manque de personnel et de services dans les CHSLD;
- Une saturation des services de physiothérapie.

- Le manque de services à destination des personnes en situation de dépendance (notamment de services en dépendance et usage de drogue et d'alcool et dépendance aux jeux vidéo);

2.1.2. Une accessibilité réduite aux services

La question de l'accessibilité aux services dans le RLS Jardins-Roussillon a été soulevée dans tous les sous-groupes de discussion qui relèvent de fortes disparités au sein même du réseau local, entre les résidents de Châteauguay (où l'offre est qualifiée de « relativement complète et diversifiée ») et le reste de la population. Une personne caractérise ainsi ces territoires plus éloignés de « déserts » en matière d'accessibilité aux services et une autre résume la situation dans la région : « si votre service existe, mais que les gens ne sont pas capables d'y avoir accès, alors on a un problème ».

Distances et transport

Pour les personnes consultées, l'enjeu des distances et du manque de transport collectif dans la région constitue un frein important à l'accès aux services en dehors des zones urbaines. Plusieurs personnes indiquent notamment que le manque de transport en commun et de transport adapté a des répercussions importantes pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer de manière autonome, les personnes en situation de vulnérabilité et les aînés.



Quand une personne doit faire de la physiothérapie cinq fois par semaine, se rendre de Napierville à Châteauguay, cela représente beaucoup d'argent, de temps et des distances importantes, et tout ça sans solution de transport. Il y a un risque évident que la personne ne s'y rende pas et ne se fasse pas soigner.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

Une personne ajoute que des localités comme Saint-Rémi seraient totalement privées de services en transport adapté, et que le transport médical y serait quasi exclusivement assuré par le milieu communautaire et des équipes bénévoles.

Inégalités d'accès, défavorisation et vulnérabilité

La question de l'accessibilité aux services dans la région a particulièrement été traitée sous l'angle des inégalités, de la défavorisation et de la vulnérabilité de la population. Les personnes consultées ont notamment souligné de fortes disparités entre les différents secteurs du réseau local et entre les populations qui y résident, entre zones urbaines et rurales, populations agricoles, populations isolées et vulnérables. Celles-ci misent dès lors sur le rapprochement des services, notamment par le développement des services de proximité (voir [Partie 2.1.1. Une offre de service incomplète](#)).



J'aimerais que le CISSMO prenne en compte le facteur isolement, au lieu de considérer uniquement le facteur densité. L'isolement est un facteur très important de dégradation psychologique et de mortalité. On a l'impression qu'il y a plus de services là où il y a plus de personnes alors qu'on devrait en avoir au moins autant, sinon plus, là où les personnes sont isolées.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

Fracture numérique et télémédecine

L'idée de développer l'offre de consultations à distance est revenue dans quelques sous-groupes de discussion qui y voient un moyen d'éviter certains déplacements et de rejoindre davantage les populations isolées. Plusieurs personnes y décèlent toutefois un risque pour les personnes n'ayant pas accès aux outils informatiques et à Internet qui seraient relativement nombreuses dans la région. Pour y faire face, une personne suggère que ce type de services soit, par exemple, offert au sein d'organismes qui pourraient ainsi devenir des points de rencontre locaux organisant la mise en place des soins de santé virtuels.

Communication

Pour plusieurs personnes consultées dans le RLS Jardins-Roussillon, la question de l'accessibilité aux soins dans la région est fortement liée au manque d'accès à l'information sur les soins disponibles et au manque de communication entre les professionnels de santé. Pour l'une, « il est difficile de savoir comment accéder aux soins et aux différentes ressources disponibles », quand pour une autre « la communication gagnerait à être améliorée et simplifiée ». Parmi les solutions possibles, plusieurs proposent notamment :

- Une meilleure formation des professionnels de santé sur l'ensemble des services offerts (pour qu'ils puissent agir comme référence);
- Une meilleure communication entre les services afin de mieux diriger les usagers vers les bonnes ressources;
- L'utilisation systématique de dossiers de santé informatisés et transférables entre services;
- Une campagne de promotion simple et concrète sur les services existants à destination de la population générale.

2.1.3. Des liens à renforcer avec le milieu communautaire

Les personnes consultées ont largement insisté sur l'importance du milieu communautaire dans la région. Cités notamment dans des discussions sur la prévention, l'hébergement, le transport adapté, les services aux personnes âgées, les services en santé mentale et les services sociaux, les organismes communautaires viendraient pallier des manques de services

identifiés localement. Plusieurs personnes qualifient le réseau communautaire d'essentiel, tout en soulignant qu'il est sous-financé, que la charge de travail y est souvent trop importante et que le CISSS de la Montérégie-Ouest s'appuie parfois trop largement sur des transferts de responsabilité vers ces milieux.



Il faut que le CISSSMO reconnaisse le rôle essentiel des organisations communautaires, dans la promotion et la prévention, dans le maillage avec la communauté, pour prévenir et pour agir de façon alternative sur les enjeux sociaux et de santé vécus.



- Personne consultée, RLS Jardins-Roussillon, 2 décembre 2021

Pour répondre à ces enjeux, les personnes consultées souhaitent notamment :

- Une bonification des financements accordés au milieu communautaire⁶;
- Une plus grande reconnaissance du CISSS de la Montérégie-Ouest à l'égard de ce réseau;
- Une amélioration des communications et des suivis entre les équipes du CISSS de la Montérégie-Ouest et les organismes communautaires.

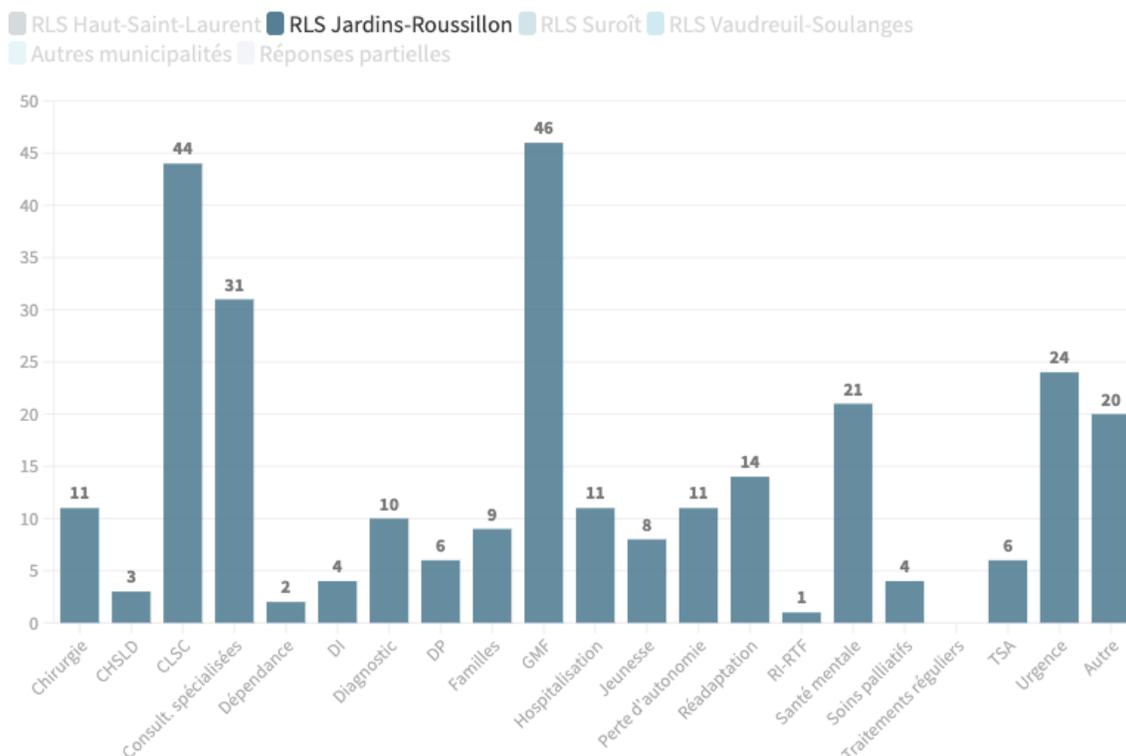
⁶ Il est à noter que le financement des organismes communautaires n'est pas assuré par les CI(U)SSS mais par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

2.2. Questionnaire

Au cours des trois dernières années, 122 des 139 personnes répondantes dans le RLS Jardins-Roussillon ont reçu des services dans les catégories « Groupe de médecine familiale » (46), « Services infirmiers en CLSC » (44), « Consultations spécialisées » (31), « Urgence hospitalière » (24) et « Santé mentale 0-100 ans » (21). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation dans le réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest, les améliorations possibles et les besoins non comblés par l'offre actuelle. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

2.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?



Groupe de médecine familiale

Les deux tiers des personnes répondantes (32 sur 46) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les principaux services reçus, les personnes ont nommé la visite annuelle (11), le suivi médical (11), la consultation (9) et les visites pour les enfants (6).

La majorité de ces personnes (29) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu. Les cinq personnes ayant qualifié le service reçu de « plutôt insatisfaisante » ont attribué cette insatisfaction au délai d'attente trop long (4), à l'horaire du point de service ne correspondant pas aux disponibilités (1), à la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (1) ou à des motifs « autres » (1). La raison « autre » concernait l'impossibilité de consulter en urgence dans le GMF lorsque le proche n'est pas un patient du médecin de famille de la personne répondante.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (16);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (13);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (11).

Services infirmiers en CLSC

La majorité (39 sur 44) des personnes a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (28), incluant les prises de sang, ainsi que la vaccination (19).

Les personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest sont pour la plupart satisfaites (33) du service reçu. Les six personnes insatisfaites évoquent les motifs suivants comme source de leur appréciation négative :

- Le délai d'attente pour obtenir le service est trop long (3);
- Le service offert est trop loin de mon lieu de résidence (2);
- L'horaire du point de services ne correspond pas à mes disponibilités (2);
- La qualité du service ne correspond pas à mes attentes (2);
- Je ne peux pas me déplacer facilement vers le service dont j'ai besoin (1);
- Des motifs « autres » (3), dont le temps d'attente (2) pour la vaccination 0-5 ans ou lors d'un rendez-vous et le manque de disponibilité à Châteauguay qui force la personne à se déplacer à Napierville pour être servie.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (5);
- Les services de soins à domicile (3);

- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (2);
- Des pistes « autres » (3), telles que le retour du CLSC de Sainte-Martine et une hausse des disponibilités pour les prélèvements.

Consultations spécialisées

Un peu plus de la moitié (17 sur 31) des personnes a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les dix personnes ayant choisi la réponse « Autre », plusieurs (7) ont obtenu ces services sur l'île de Montréal, deux dans des installations d'autres CISSS de la Montérégie et une personne a combiné des services du CISSS de la Montérégie-Ouest avec des services du privé. Les principales spécialités auxquelles les personnes répondantes ont eu recours sont la dermatologie (8), l'ophtalmologie (5), la cardiologie (4), la gastroentérologie (3) et la neurologie (3).

La majorité des personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest (16) s'en sont dites satisfaites. Pour les deux personnes insatisfaites, ce sont les délais d'attente (2), la distance entre le lieu de résidence et l'établissement où le service est offert (1), les difficultés de déplacement vers le service offert (1) et des motifs « autre » (2) qui sont en cause. Les raisons « autres » sont l'attente d'une confirmation de rendez-vous pendant les heures ouvrables, alors que la confirmation sera finalement faite hors de ces heures, et un rendez-vous donné à Saint-Jean-sur-Richelieu pour une personne âgée résidant à Châteauguay qui attend toujours un rendez-vous, maintenant qu'elle a été déplacée sur la liste d'attente de Châteauguay.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services de consultations spécialisés peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (10);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (7);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (4);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (4).

Urgence hospitalière

La majorité des personnes répondantes (21 sur 24) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les principaux services reçus, on en compte quatre au niveau cardiaque (arythmie, AVC, douleur thoracique), deux évoquent des problèmes à l'estomac, deux font référence à des fractures et deux autres, à des entorses lombaires.

Les deux tiers des personnes (14 sur 21) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Sept personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié le délai d'attente (4), la qualité du service ne

correspondant pas à leurs attentes (2) ou des motifs « autres » (4) comme facteurs de cette appréciation négative. Ces raisons « autres » sont principalement (3) en lien avec des problèmes d'accès à l'information : que ce soit l'accès au plan de traitement d'une proche souffrant de démence qui ne pouvait être accompagnée du fait des restrictions liées à la COVID-19, les connaissances sur le traitement du sevrage d'alcool ou un transfert de dossier vers un spécialiste qui n'a pas été fait au moment de l'admission à l'urgence et qui a eu des conséquences graves sur le traitement futur de la personne.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services à l'urgence peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (15);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (8);
- Des motifs « autres » (10), dont le temps d'attente à l'urgence (7). Une personne propose d'ailleurs de « se faire donner une heure pour revenir et attendre à la maison si [la nature de] l'urgence le permet ».

Santé mentale 0-100 ans

La majorité des personnes répondantes (14 sur 21) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte notamment quatre consultations ou suivi pour des jeunes (psychologue, pédopsychiatre, « demande d'évaluation et de suivi pour les élèves en santé mentale »), trois rendez-vous avec un psychologue, deux hospitalisations en psychiatrie et deux interventions en prévention du suicide.

La plupart (10) des personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont affirmé que le service a répondu « De manière très satisfaisante » ou « De manière plutôt satisfaisante ». Quatre personnes ont exprimé leur appréciation négative du service reçu. Pour l'ensemble des personnes insatisfaites, le délai d'attente pour l'obtention du service est le facteur qui explique leur insatisfaction. Pour l'une d'entre elles, la distance entre l'établissement où le service est offert et le lieu de résidence est également en cause.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes pensant simplement que les services en santé mentale peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (29);
- Les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches (23);
- Les services psychosociaux (19);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (16);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (14).

2.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

Les principales raisons qui ont amené les personnes répondantes à aller chercher des services hors du réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest dans les trois dernières années sont les suivantes :

- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest (25);
- Le service n'est pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest (15);
- Des motifs « autres » (15) dont trois dont le médecin de famille est établi hors du territoire du CISSS, trois qui ont dû consulter des spécialistes pratiquant hors du CISSS de la Montérégie-Ouest et deux qui ont eu recours au premier service disponible.

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, les avis sont partagés, puisqu'un peu plus de la moitié des personnes répondantes se disent satisfaites (80 sur 139), alors que cinquante sont insatisfaites (dont 12 « très insatisfaites ») et neuf sont indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest dans Jardins-Roussillon, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- La longueur des listes d'attente (16);
- L'accès à un médecin de famille (14);
- Les services en santé mentale (11);
- Le temps d'attente à l'urgence (7);
- L'aide à domicile (6);
- Le manque de personnel qui affecte la qualité des services (5);
- Les services en anglais pour les enfants à besoins particuliers (4).

Il est toutefois important de souligner que onze personnes répondantes ont affirmé n'avoir aucun besoin non comblé.

2.2.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (39), « Urgence hospitalière » (28) et « Groupe de médecine familiale » (32). Pour les principaux services reçus, les pistes d'améliorations ont déjà été listées dans les sous-sections dédiées.

Pour les services jeunesse, les principales pistes d'amélioration sont :

- La disponibilité du service (17);

- Les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches (11);
- Les services psychosociaux (11);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (9).

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. Certains sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il sera question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- Les délais d'attente (29) :
 - Trois personnes témoignent du fait que c'est non seulement long pour avoir un rendez-vous, mais encore plus difficile d'avoir un suivi;
 - Deux personnes identifient l'accès aux services d'orthophonie en anglais et la distance à parcourir pour y accéder.
- L'accès à un médecin de famille (17), notamment pour les personnes dont le médecin part à la retraite (3).
- Les services en santé mentale (12) :
 - Trois personnes soulèvent qu'il est également impossible d'avoir accès à ces services au privé dans un délai raisonnable ;
 - Une personne mentionne que les services sont tout aussi inaccessibles pour les professionnels de la santé qui ont des besoins que pour la population.
- Les services pour la clientèle jeunesse (11) :
 - Une personne mentionne l'intérêt de services sans rendez-vous en pédiatrie;
 - Une autre personne propose que les infirmières praticiennes spécialisées puissent offrir des services en pédiatrie;
 - Pour la clientèle adolescente, une personne propose que les services de « suivi anorexie, dépression, contraception, ITS » soient offerts dans les écoles secondaires.
- L'accès à l'information et à la prise de rendez-vous (9) :
 - Trois personnes témoignent de leur difficulté à obtenir l'information nécessaire, notamment par téléphone et de l'impression que c'est un « labyrinthe sans fin »;
 - Les avis sont partagés sur l'utilisation de la plateforme Bonjour Santé. Une personne voit positivement une centralisation de la prise de rendez-vous, tandis qu'une autre identifie le système comme une « arnaque ». Une autre personne signale d'ailleurs que de se limiter à la prise de rendez-vous en ligne peut s'avérer problématique pour certaines personnes âgées;

- Une personne rappelle l'importance des services bilingues qui permettent aux gens de ne pas avoir à recourir à leur langue seconde dans une situation de souffrance.
- Les services de proximité (5) :
 - Deux personnes mentionnent devoir se déplacer pour être prises en charge par des spécialistes, par exemple les services spécialisés en chirurgie rénale qui doivent être obtenus au CHUM.
 - Certaines personnes proposent l'amélioration de l'offre d'établissements existants, notamment le centre de service de Napierville et la prise en compte des besoins de la population de La Prairie dans l'offre de service du CLSC Kateri;
 - Une personne témoigne devoir « faire 20 kilomètres minimum en auto pour le moindre petit problème ».
- Les soins à domicile et les services aux personnes âgées en perte d'autonomie (4) :
 - Deux personnes mentionnent l'importance d'améliorer l'offre de service pour le maintien des personnes âgées à domicile;
 - Une personne témoigne de difficultés à recruter du personnel, lors de l'utilisation du programme de chèque-emploi⁷;
 - Une personne évoque le souhait que les personnes atteintes d'Alzheimer puissent transiter par un autre lieu que l'hôpital, en attendant leur placement au CHSLD qui peut se faire plusieurs mois plus tard.

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Les principaux souhaits exprimés concernent :

- Les services en santé mentale (20) :
 - Quatre personnes ont mentionné la psychiatrie, dont deux ont spécifié la pédopsychiatrie;
 - Quatre personnes ont plutôt ciblé les services en psychologie;
 - Trois personnes ont nommé les services à la population jeunesse (3) et une personne propose que ceux-ci puissent être offerts en milieu scolaire;
 - Parmi les modalités de services envisagées, une personne souligne son intérêt pour la consultation en ligne, une autre fait appel à un meilleur soutien des organismes existants et une troisième mentionne les groupes de soutien pour personnes souffrant d'anxiété ou de dépression.

⁷ Ce programme est une modalité de dispensation des services de soutien à domicile. L'utilisateur reçoit une allocation directe et engage son propre personnel dans le cadre d'un plan de services convenus avec le CLSC. Les personnes admissibles à ce programme sont constituées de personnes handicapées ou en perte d'autonomie dont l'état nécessite des services de soutien à domicile de longue durée.

- Les services à la population âgée et les soins à domicile (20) :
 - Une personne donne l'exemple de la Maison Source Bleue comme « maison moderne pour les personnes âgées et des soins palliatifs »;
 - Une personne témoigne des difficultés rencontrées pour l'obtention de services à domicile et le souhait d'y avoir accès « sans avoir à passer par des [travailleurs sociaux] et des évaluations, des grilles ».

- L'accès à un médecin de famille (11);

- L'urgence hospitalière et les urgences mineures (9) :
 - Cinq personnes expriment leur souhait d'une « meilleure » urgence et de la diminution du temps d'attente;
 - Deux personnes soulèvent que l'existence d'un système centralisé de recherche de rendez-vous et de cliniques ayant des disponibilités spécifiques aux urgences mineures permettrait de désengorger l'urgence à l'hôpital;
 - Une personne propose l'intégration du « dépistage en physiothérapie à l'urgence »;
 - Une autre personne suggère l'ajout d'une offre de service d'urgence en centre d'hébergement.

- Les services à la population jeunesse (5) :
 - Deux personnes nomment l'accès à des ressources pédiatriques, que ce soit des médecins ou des infirmières ou infirmiers praticiens spécialisés;
 - Une personne propose des ressources de soutien spécifiques aux parents ayant des enfants en âge scolaire.

- Les consultations spécialisées (5), notamment des services d'urologie réguliers et de garde ainsi que des services de médecine dentaire en milieu hospitalier.

3. RLS Vaudreuil-Soulanges

3.1. Rencontre publique du 8 décembre 2021

Le RLS Vaudreuil-Soulanges est présenté par les personnes consultées comme un territoire étendu, et où les réalités d'accès aux services de santé et services sociaux sont relativement différentes entre l'est, le sud-est et le nord-ouest, L'Île-Perrot, Vaudreuil-Dorion ou encore Saint-Polycarpe. Parmi les spécificités régionales énoncées, plusieurs parlent de l'accès facilité aux services de santé offerts en Ontario à l'ouest, de l'importance de la population anglophone, ou encore de la perspective du nouvel hôpital attendu depuis plusieurs années à Vaudreuil-Soulanges qui suscite de l'espoir chez les personnes consultées. Celles-ci ont néanmoins rapporté un manque de services, particulièrement de services de santé et services sociaux à destination des jeunes, de services spécialisés ou encore d'une offre d'hébergement pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées (3.1.1). Elles ont également parlé de lacunes en matière d'accessibilité aux services du CISSS de la Montérégie-Ouest et ont mis l'accent sur le manque de transport adapté dans la région (3.1.2). Enfin, les personnes consultées ont déploré le manque de communication et de compréhension des services offerts par le CISSS de la Montérégie-Ouest et ont fait ressortir l'importance du réseau communautaire pour faire des liens avec la population et accroître la concertation entre les parties prenantes (3.1.3).

3.1.2. Une offre de service incomplète

Services de santé et services sociaux à destination des enfants et des adolescents

Soucieuses de voir se déployer « une boucle de soins et de services autour de l'enfant », et ce à tous les stades de leur développement, les personnes consultées ont fait l'expérience dans le RLS Vaudreuil-Soulanges de longs délais d'attente pour obtenir un diagnostic, de parents découragés qui doivent se tourner vers le secteur privé et d'enfants à besoins particuliers non suivis. Plusieurs commentaires font ainsi état d'un manque de services pour les jeunes, qu'il s'agisse de :

- Services en santé mentale, dont soins en pédopsychiatrie;
- Services d'évaluation des troubles du spectre de l'autisme;
- Services d'orthophonie;
- Services psychosociaux.



Si on pouvait avoir des orthophonistes, ça serait la base. Les listes d'attente sont effrayantes. Je connais un orthophoniste qui a arrêté d'inscrire de nouveaux enfants, sa liste d'attente est déjà trop pleine...



- Personne consultée, RLS Vaudreuil-Soulanges, 8 décembre 2021

Services spécialisés

Estimant ne pas manquer de médecins de famille dans ce RLS, les personnes consultées considèrent toutefois que la région manque particulièrement de spécialistes. Parmi les spécialités manquantes, les personnes consultées ciblent notamment :

- L'oncologie;
- L'ophtalmologie;
- La pneumologie;
- L'urologie.



Il n'y a pas de spécialistes ici. Il faut aller dans les gros hôpitaux universitaires pour en trouver. Tout ce qu'on a, ce sont des médecins généralistes.



- Personne consultée, RLS Vaudreuil-Soulanges, 8 décembre 2021

Hébergement et maisons de répit

De nombreux commentaires ont été recueillis sur le manque d'hébergement et de maisons de répit pour les enfants en situation de handicap et les adultes ayant une déficience physique ou intellectuelle. Une personne cible notamment le manque de résidences à assistance continue (RAC), de résidences intermédiaires et de services d'hébergement ponctuel à Saint-Lazare et à Vaudreuil. L'exemple des services de l'organisme *Répit le Zéphyr* est repris par quelques personnes qui y voient un modèle du type de services qui devraient être offerts par le CISSS de la Montérégie-Ouest.

Quelques commentaires font également état de besoins en soutien à l'autonomie et en gériatrie, d'hébergement pour aînés, et de services de maintien à domicile. Une personne propose à ce titre la création de centres multidisciplinaires permettant d'accueillir les couples de personnes âgées.



Les personnes âgées en couple sont souvent séparées quand elles se rendent en maison pour aînés. C'est pas possible de faire ça. Je fais la recommandation d'avoir des centres multidisciplinaires pour aînés afin de permettre aux couples de personnes âgées de rester ensemble.



- Personne consultée, RLS Vaudreuil-Soulanges, 8 décembre 2021

3.1.1. Une accessibilité réduite aux services

Témoignant de délais pouvant aller « de plusieurs mois jusqu'à une année pour se faire soigner », les personnes consultées estiment que les délais d'attente pour obtenir un service dans la région sont trop longs.

Parmi les freins à l'accessibilité aux services de santé et services sociaux dans le RLS Vaudreuil-Soulanges, le manque de transport en commun et de transport adapté est également revenu à plusieurs reprises durant la consultation. Les personnes consultées parlent notamment du « manque de transports scolaires spéciaux » et de l'absence de services en transport adapté pour les personnes âgées » à Saint-Lazare, dans le comté de Soulanges ou encore à Vaudreuil-sur-le-Lac.



La moitié des municipalités n'a pas de transport en commun ou adapté... Passé Vaudreuil, c'est compliqué, surtout pour les personnes âgées, les personnes seules et les familles d'enfants DI [qui présentent une déficience intellectuelle].



- Personne consultée, RLS Vaudreuil-Soulanges, 8 décembre 2021

3.1.3. Un manque d'information sur les services offerts

Pour plusieurs personnes consultées dans le RLS Vaudreuil-Soulanges, la question de l'accessibilité aux soins dans la région est fortement liée au manque d'accès à l'information et au manque de communication sur les soins disponibles. Celles-ci proposent notamment de :

- Créer des postes d'intervenants pivots ou d'infirmières de liaison pouvant guider les usagers;
- Améliorer la communication et l'accès à l'information quant à l'offre disponible, notamment par un travail sur l'accessibilité du site internet du CISSS;
- Développer des mécanismes de communication entre les services du CISSS;
- Favoriser la collaboration avec le milieu communautaire;
- Créer un bureau des bénévoles pouvant s'impliquer auprès des usagers des services de santé et services sociaux;
- Offrir des services de traduction dans les hôpitaux, à destination notamment de la population anglophone.



Il faut augmenter la communication du CISSSMO à l'échelle régionale, car il existe des services qu'on ne soupçonne pas. Les mises à jour de l'offre de service du CISSSMO sont difficiles à suivre et on connaît mal nos droits. C'est comme si on était voués à nous-mêmes.



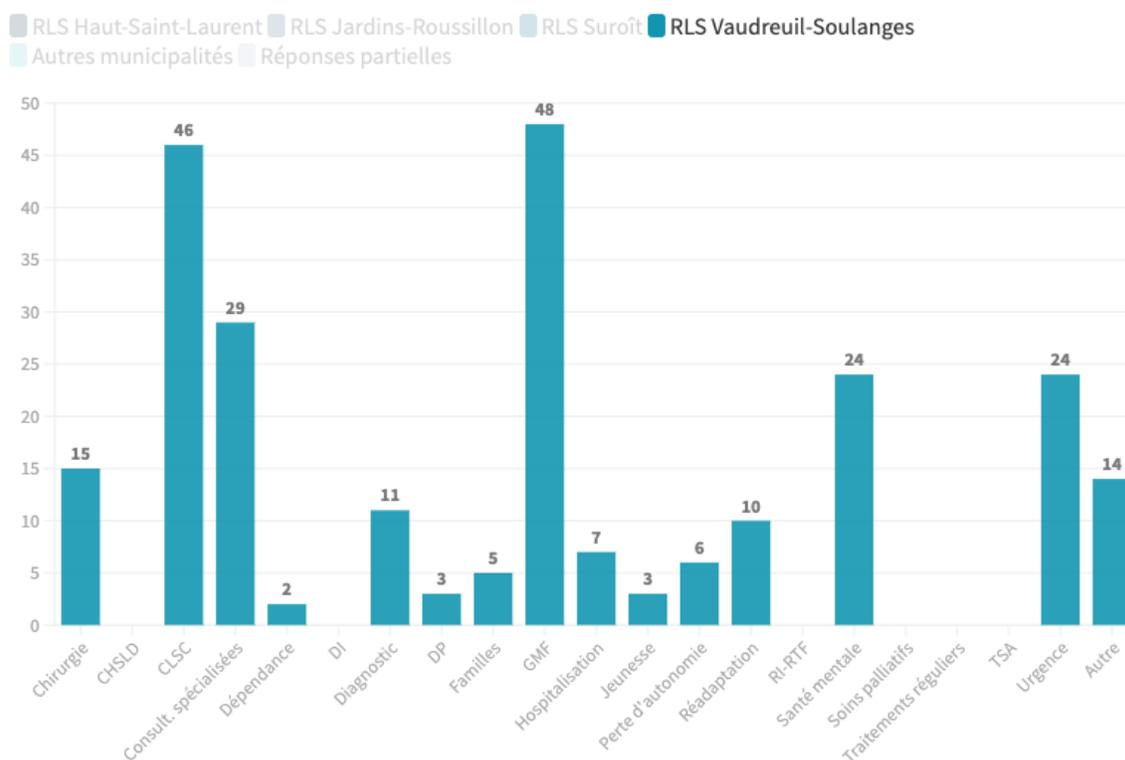
- Personne consultée, RLS Vaudreuil-Soulanges, 8 décembre 2021

3.2. Questionnaire

Au cours des trois dernières années, 117 des 119 personnes répondantes dans le RLS Vaudreuil-Soulanges ont principalement reçu des services dans les catégories suivantes : « Groupe de médecine familiale » (48), « Services infirmiers en CLSC » (46), « Consultations spécialisées » (29), « Santé mentale 0-100 ans » (24) et « Urgence hospitalière » (24). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation, les améliorations possibles et les besoins non comblés. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

3.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?



Groupe de médecine familiale

Près des deux tiers des personnes répondantes (31 sur 48) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Ces personnes visitent principalement le GMF pour une visite de suivi avec leurs médecins, notamment pour un ajustement ou un renouvellement de prescription (2), une infection urinaire (2) ou une consultation en urgence (2).

La majorité des personnes (27) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu. Pour les quatre personnes insatisfaites, le délai d'attente pour obtenir le service (2), la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (2) et des motifs « autres », concernant l'incapacité à rejoindre son médecin, sont en cause.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (17);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (11);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (9).

Services infirmiers en CLSC

La majorité (42 sur 46) des personnes a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (29), incluant les prises de sang, et la vaccination (15).

La quasi-totalité des personnes (39) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu. Pour les trois personnes insatisfaites, le délai d'attente trop long (2) et un motif « autre », soit l'absence de disponibilité du service, sont en cause.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (8);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (4);
- L'information sur les services disponibles (3);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (3).

Consultations spécialisées

Un peu plus de la moitié (17 sur 29) des personnes a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Cinq personnes ont reçu leurs services du privé, deux n'étaient pas en mesure d'identifier l'établissement et cinq ont choisi la réponse « Autre ». Parmi ces lieux « autres », on compte notamment le CISSS du Témiscamingue, le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal et une combinaison de soins public-privé. Les principales

spécialités auxquelles les personnes répondantes ont eu recours sont la dermatologie (7), la gastroentérologie (5), l'urologie (5), la cardiologie (3), et l'oto-rhino-laryngologie (3).

La totalité des personnes (17) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en consultations spécialisées peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (19);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (16);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (14);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (12);
- L'information sur les services disponibles (9).

Santé mentale 0-100 ans

La majorité des personnes répondantes (15 sur 24) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte les consultations avec un psychologue (4), les groupes de soutien (3), notamment pour les enfants souffrant d'anxiété, ainsi que les consultations en psychiatrie pour les jeunes (3) comme la population générale (5).

La quasi-totalité des personnes (13) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu. Pour les deux personnes insatisfaites, le délai d'attente trop long fait consensus, mais une seule personne se réclame de chacun des motifs d'insatisfaction suivants :

- Je ne peux pas me déplacer facilement vers le service dont j'ai besoin;
- Le service n'est pas offert dans une langue que je comprends;
- La qualité du service ne correspond pas à mes attentes;
- Un motif « autre » : la limitation du nombre de rencontres autorisées.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en santé mentale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (22);
- Les services psychosociaux (16);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (14);

- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (13);
- Les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches (13);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (12).

Urgence hospitalière

La majorité des personnes répondantes (20 sur 24) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les principales problématiques listées, on compte trois interventions relatives aux pierres aux reins, deux évaluations cardiaques et deux blessures au dos.

La majorité des personnes (16) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu. Pour les cinq personnes insatisfaites, le délai d'attente pour obtenir le service (2), la difficulté à se déplacer vers le point de service (1), la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (2) et des motifs « autres », notamment l'indisponibilité des ambulances pour un transfert à Montréal, sont en cause.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services à l'urgence peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (18);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (11);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (8);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (7).

3.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

Les principales raisons pour lesquelles les répondants sont allés chercher un service hors du réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest dans les trois dernières années sont les suivantes :

- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest (18);
- Un médecin ou un autre professionnel m'a référé à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest (9);
- Le service n'est pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest (9);
- Des motifs « autres » (16) dont la localisation du médecin de famille ou du spécialiste hors du territoire (4), la plus grande proximité ou disponibilité des services de Montréal (2) et la desserte de l'hébergement jeunesse par le CISSS de la Montérégie-Est.

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, près des deux tiers des personnes répondantes (72 sur 119) se disent très ou plutôt satisfaites. Ce

sont 29 personnes qui se sont identifiées comme plutôt insatisfaites, dix comme très insatisfaites et dix comme indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest dans Vaudreuil-Soulanges, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- La longueur des listes d'attente (15);
- L'accès à un médecin de famille (6) et la difficulté à rejoindre son médecin lorsque l'on en a un (2);
- L'accès aux services du sans rendez-vous (4);
- Les soins en santé mentale (3), notamment l'accès à un psychologue (3) et les services spécifiques aux enfants (2), dont la pédopsychiatrie (1).

Il est toutefois important de souligner que neuf personnes répondantes ont affirmé n'avoir aucun besoin non comblé et que sept ont répondu « je ne sais pas ».

3.2.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (25), « Urgence hospitalière » (25), « Groupe de médecine familiale » (25) et « Consultations spécialisées » (23). L'ensemble des pistes d'améliorations ont déjà été listées dans les sous-sections dédiées.

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. La plupart des sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il sera question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- La longueur des listes d'attente (20), notamment pour des services en vue d'établir un diagnostic (radiologie) ou des consultations spécialisées (dermatologie, psychiatrie);
- L'accès à un médecin de famille (12), notamment lors d'un changement de région de résidence;
- La prestation de soins à domicile (8) :
 - Une personne témoigne des enjeux de synchronicité entre le besoin d'équipements ou de soins et leur disponibilité;
 - Une personne mentionne que « les services actuels gagneraient à être moins restrictifs pour rejoindre une plus large population »;
 - Une personne soulève le problème de l'inadmissibilité des personnes travaillant en résidence pour personnes âgées au programme de chèque-emploi, ce qui complexifie le recrutement de personnel pour ces soins.

- L'accès à l'information et la prise de rendez-vous (8) :
 - Deux personnes ont partagé leurs difficultés pour prendre des rendez-vous, que ce soit à l'établissement du groupe de médecine familiale ou à la clinique sans rendez-vous. D'ailleurs, l'une d'entre elles préconise la prise de rendez-vous en personne pour contourner les embûches rencontrées au téléphone;
 - Une personne propose le développement d'un système de notifications pour connaître le délai de traitement d'une demande de consultation auprès d'un spécialiste, ce qui fait écho à une autre personne qui souligne le manque de visibilité par rapport au « temps avant de passer à la prochaine étape »;
 - Une personne mentionne que le site web du CISSS de la Montérégie-Ouest gagnerait à être « plus convivial et clair »;
 - Une personne témoigne du fait qu'entre les utilisations un service peut disparaître ou déménager.

- Les services en santé mentale (5) :
 - Deux personnes déplorent la nécessité de se déplacer à Valleyfield pour recevoir ces soins;
 - Une personne soulève le manque de capacité d'hébergement associé à ce genre de services.

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Les principaux souhaits exprimés concernent :

- Les personnes âgées (15) :
 - Une dizaine de personnes ont nommé les services à domicile, utilisant notamment les qualificatifs d'efficient et « de qualité »;
 - Trois personnes soulignent l'importance d'accroître les ressources destinées au maintien à domicile;
 - Deux personnes ciblent les services pour les personnes en perte d'autonomie, que ce soit un accroissement des services à domicile ou l'offre de service en « réadaptation cognitive [...] leur permettant de demeurer beaucoup plus autonome grâce à la technologie ».

- Les services en santé mentale (12) :
 - Deux personnes identifient l'accès aux services dans un délai raisonnable;
 - Deux personnes invitent à l'embauche de plus de psychologues;
 - Une personne propose des ressources de type pair aidant ou groupe de soutien, notamment pour lutter contre l'anxiété.

- Les services de consultations spécialisées et les services diagnostics (10) :

- Deux personnes nomment la dermatologie;
 - Deux personnes identifient la cardiologie;
 - Deux personnes appellent à une diminution du délai d'accès aux services diagnostics, notamment la radiologie.
- Le nouvel hôpital (7) :
 - Deux personnes expriment leur enthousiasme quant à la future offre de service d'hospitalisation à Vaudreuil-Soulanges;
 - Une personne propose la création d'une « clinique médicale d'urgence, en parallèle au service d'urgence de l'hôpital, pour les cas nécessitant un soin immédiat, mais moins grave (comme une otite, une grippe, une fracture ou une foulure) ».
- Les actions en matière de prévention et de santé globale (6) :
 - Deux personnes appellent à une augmentation de l'accessibilité des services en prévention, notamment les services psychosociaux, pour les femmes, les adolescents et les familles;
 - Une personne propose des « activités de prévention auprès des familles, directement dans les différents milieux de vie fréquentés »;
- L'accès à un médecin de famille (5) :
 - Une personne suggère le recours à la téléconsultation pour les actes ne nécessitant pas un déplacement, comme le renouvellement de prescription;
 - Une personne donne l'exemple du service de médecin à domicile Jonquière-Médecin.

4. RLS Suroît

4.1. Rencontre publique du 9 décembre 2021

Particulièrement mobilisées contre la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît situé à Salaberry-de-Valleyfield, les personnes consultées dans ce RLS ont manifesté tant leur crainte de voir une dizaine de services essentiels disparaître que leur mécontentement face à « un système de santé dérégulé » et creusant des inégalités pour les personnes en situation de vulnérabilité. Les personnes participantes dressent le portrait d'un territoire où la population augmente et où le manque en services à destination des familles se fait sentir, et encore plus difficilement pour les femmes. Elles parlent également d'une population anglophone qui manque d'accompagnement pour naviguer dans le système de santé ou encore du manque de concertation entre le CISSS de la Montérégie-Ouest et le milieu communautaire. Les personnes consultées ont dès lors particulièrement axé leurs interventions sur leurs craintes liées au risque de fermeture de services à l'Hôpital du Suroît (4.1.1), sur le manque de services en santé pour les femmes et les jeunes et services spécialisés (4.1.2), sur l'importance des services de proximité dans un contexte où les transports, notamment le manque de transport adapté, représentent un frein à l'accessibilité aux soins (4.1.3), sur le besoin de développer des services à destination des personnes vulnérables et défavorisées grâce notamment à une meilleure collaboration avec le milieu communautaire (4.1.4) et sur l'importance d'améliorer la communication sur les services offerts dans la région (4.1.5).

4.1.1. La crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît

La rencontre publique organisée dans le RLS Suroît s'est démarquée par la présence de citoyennes et citoyens mobilisés contre la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît. Les personnes consultées contestent en effet le plan clinique réalisé par le CISSS de la Montérégie-Ouest pour l'Hôpital de Vaudreuil-Soulanges, dont l'ouverture est annoncée pour 2026, et qui prévoit de délocaliser une dizaine de services de l'Hôpital du Suroît vers le nouvel hôpital. Celles-ci défendent une position entendue dans tous les sous-groupes de discussion : il faut conserver les services à l'Hôpital du Suroît et les améliorer.



Dix services sont voués à disparaître ou ont déjà quitté le territoire. Ces fermetures impactent davantage les populations les plus défavorisées et les femmes et augmentent les situations de détresse des familles. Non seulement il faut maintenir ces services, mais il faut aussi les améliorer!



- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

Parmi les services qui pourraient être fermés à l'Hôpital du Suroît, les personnes consultées citent notamment les services de : gynécologie, accouchement, néonatalogie, pédiatrie, mammographie, médecine nucléaire, ophtalmologie, chirurgie de l'œil, audiologie.

La fermeture du Centre mère-enfant (voir [Partie 4.1.2. Une offre de service incomplète pour les familles](#)) est largement visée par les personnes consultées qui déplorent « un non-sens », une dénaturation de la conception du service public en santé et se disent particulièrement « touchées que les coupures qui touchent d'abord et avant tout les femmes ». Craignant en effet de « se retrouver avec un hôpital vide » et « des services qui ne seront pas remplacés », les personnes consultées insistent sur les risques disproportionnés que ces fermetures pourraient faire peser sur la santé des résidents du RLS, et notamment sur la santé des femmes et des personnes âgées « qui n'iront plus se faire soigner ».

Une personne ajoute que la région, pourtant « en pleine croissance démographique » et où « on constate une augmentation des jeunes familles », souffrirait également de ces fermetures de services sur le plan économique.

4.1.2. Une offre de service incomplète pour les familles

Les personnes consultées relèvent un décalage entre l'offre annoncée et les services offerts dans le RLS Suroît. Elles insistent notamment sur le fait que l'offre est incomplète en matière de services de santé pour les femmes, services aux jeunes et services spécialisés.

Santé des femmes

Dans la continuité des interventions contre la fermeture du Centre mère-enfant de l'Hôpital du Suroît (voir [Partie 4.1.1. La crainte de la fermeture de services à l'Hôpital du Suroît](#)), de nombreux commentaires observent que les services liés à la grossesse ont déjà diminué de manière inquiétante, en particulier l'accouchement et le post-accouchement, dont la gynécologie, les suivis de grossesse, les unités des naissances, la néonatalogie, la pédiatrie et la mammographie spécialisée.



Ça nous inquiète, car les femmes ne savent plus si elles peuvent accoucher ici. Plusieurs paniquent. Et toutes les femmes sont impactées par la fermeture de ces services : les jeunes femmes, les femmes enceintes, les mères de famille et les femmes plus âgées.



- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

D'autres services en lien avec la santé des femmes ont également été mentionnés par des personnes qui estiment qu'ils sont insuffisants dans la région, parmi lesquels :

- Les services destinés aux femmes défavorisées;

- La prise en charge des femmes victimes de violences sexuelles.

Services aux jeunes

Plusieurs services destinés aux enfants et aux adolescents ont été ciblés durant la consultation comme étant insuffisants dans le RLS Suroît. Parmi les services visés, plusieurs personnes rapportent des difficultés d'accès à des services de :

- Pédiatrie;
- Suivi des enfants avec un trouble du déficit de l'attention (TDA);
- Santé mentale jeunesse et accompagnement des familles;
- Orthophonie;
- Suivis psychosociaux.

Autres services

D'autres écarts entre l'offre annoncée et l'offre disponible ont également été pointés durant la consultation, sans que ces commentaires ne fassent toutefois l'objet de discussions plus approfondies. Ont notamment été mentionnés, des manques de services de :

- Prélèvements, dont les prélèvements sanguins;
- Ophtalmologie;
- Urologie;
- Ergothérapie spécialisée;
- Soins à domicile;
- Services sociaux et travailleurs sociaux;
- Psychiatrie et pédopsychiatrie, dont :
 - Services de diagnostic et d'accompagnement
- Pour les personnes en situation de déficience intellectuelle, dont :
 - Services de scolarisation;
 - Prise en charge de jour et maisons de répit;
 - Services d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

4.1.3. Une accessibilité réduite aux services

Les personnes consultées identifient plusieurs freins dans l'accès aux soins dans la région, dont les longues distances pour obtenir des services, les délais d'attente trop longs, un manque de transport en commun et un déficit de transport adapté, notamment pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.

Parmi les pistes de solutions les plus soutenues, les personnes consultées retiennent :

- L'augmentation des services de transport adapté et de transport collectif;
- Le développement des services de proximité;
- La décentralisation des services;
- Le maintien d'un « un hôpital régional fort avec des spécialistes »;
- La mise en place de mesures pérennes pour endiguer la pénurie de main-d'œuvre dans le réseau de la santé et des services sociaux.

« On a toujours dit que c'était important les corridors de services. Les gens veulent de la proximité. Les gens de Valleyfield veulent se faire servir chez eux et les gens de Vaudreuil veulent la même chose. Pour ça, il faut décentraliser les services. »

- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

Quelques commentaires soutiennent également le développement d'une offre en hébergement de proximité pour les personnes âgées et en perte d'autonomie.

« Quand une personne âgée doit être hébergée et qu'on lui offre une place loin de sa famille, c'est comme la déraciner ailleurs, la catapulte dans un autre milieu. C'est déstabilisant pour elle et pour la famille. C'est souvent ce qui se passe ici. »

- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

4.1.4. Vulnérabilités, ruralité et défavorisation : le besoin de collaboration avec le milieu communautaire pour améliorer la complémentarité des interventions

Les personnes consultées dressent le portrait d'un RLS confronté à une population plus vulnérable qu'ailleurs, des « poches de pauvreté », des femmes défavorisées, des familles monoparentales, des familles immigrantes et une population vieillissante installée en milieu rural.

« À Beauharnois, on accueille de plus en plus de familles immigrantes. Elles sont déboussolées face à notre système de santé. Imaginez des femmes enceintes qui ne connaissent pas bien leur ville d'accueil et sont redirigées de l'autre côté de la région pour obtenir des services... »

- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

Afin de faire face à cette situation régionale, les personnes consultées parlent d'augmenter les services en prévention, de miser sur les services de proximité, de maintenir les services disponibles et de valoriser l'importante contribution du milieu communautaire. Sur ce dernier point, plusieurs personnes estiment que le travail du milieu communautaire est essentiel et complémentaire de celui du CISSS de la Montérégie-Ouest (le sujet est également abordé lors

de la consultation du RLS Jardins-Roussillons. Voir [Partie 2.1.3. Des liens à renforcer avec le milieu communautaire](#)). Plusieurs déplorent aussi des situations de « délestage des missions du CISSS de la Montérégie-Ouest vers les organismes communautaires » ainsi qu'un manque de financement⁸, de collaboration et de reconnaissance de ces organismes par le CISSS de la Montérégie-Ouest, ce qui nuit à la complémentarité des actions.



Actuellement, on sent la pression du réseau de la santé sur nos services communautaires à en faire plus, à en offrir plus, à accompagner plus. Notre mission, c'est de soutenir, guider et accompagner, mais on ne peut pas tout faire à la place du CISSSMO.



- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

Parmi les pistes de solutions abordées, une personne propose de créer une clinique communautaire autogérée, quand d'autres insistent davantage sur la mise en place de mécanismes de collaboration avec les services communautaires. L'idée de créer une table de concertation publique entre RLS et qui regrouperait différents acteurs du milieu a notamment été soutenue dans un sous-groupe de discussion.



Il n'y a pas de concertation depuis 34 ans dans le milieu de la santé mentale. Le CISSSMO est connu pour ne pas faire de concertation. Il nous informe des décisions, mais ne sollicite pas les contributions des autres acteurs. Se concerter, ça permet pourtant de mieux connaître le milieu pour avoir de meilleures idées et mettre en place de meilleures solutions.



- Personne consultée, RLS Suroît, 9 décembre 2021

4.1.5. Un manque d'information sur les services offerts

Pour plusieurs personnes consultées dans le RLS Suroît, la question de l'accessibilité aux soins dans la région est fortement liée au manque d'accès à l'information et au manque de communication sur les soins disponibles. Celles-ci proposent notamment de mettre en place :

- Un plan de communication clair et vulgarisé sur les services offerts dans la région;
- Des mesures pour répondre à la fracture numérique qui empêche de nombreuses personnes d'avoir accès à des services de santé et services sociaux;
- Davantage de services offerts en anglais pour les populations immigrantes et anglophones.

⁸ Il est à noter que le financement des organismes communautaires n'est pas assuré par les CI(U)SSS mais par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) via le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

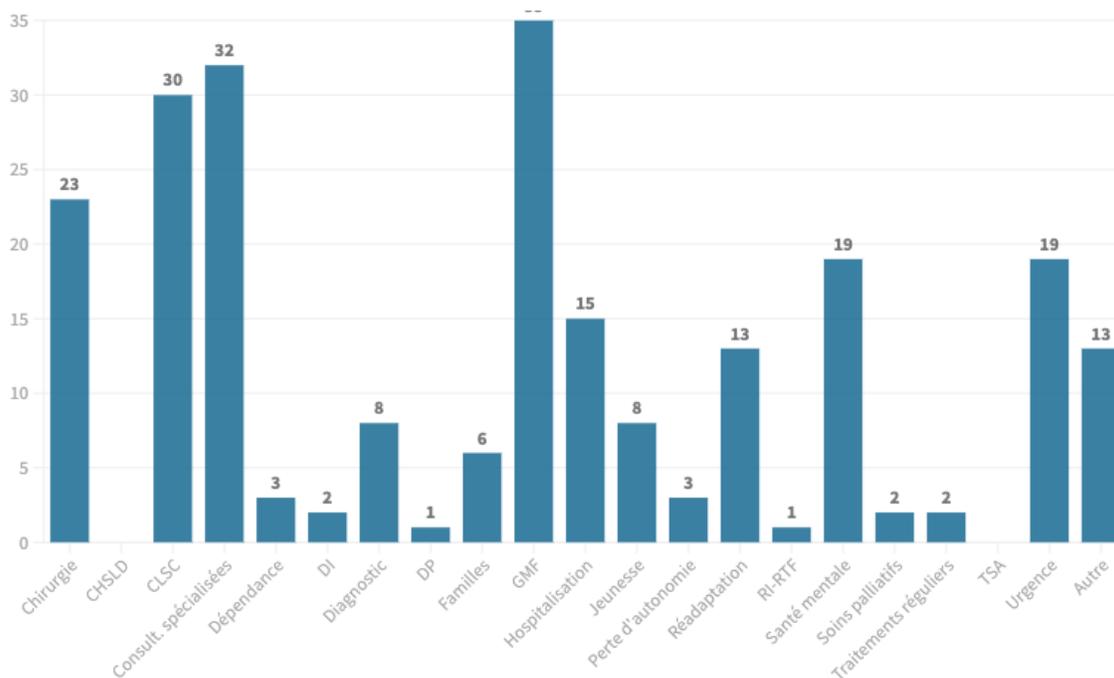
4.2. Questionnaire

Au cours des trois dernières années, l'ensemble des 104 personnes répondantes dans le RLS du Suroît ont reçu un service de santé pour eux-mêmes ou un proche, et ont partagé de l'information en lien avec ces services. Parmi les services reçus, ceux ayant été utilisés par le plus grand nombre sont dans les catégories suivantes : « Groupe de médecine familiale » (35), « Consultations spécialisées » (31), « Services infirmiers en CLSC » (30), « Chirurgie » (23), « Santé mentale 0-100 ans » (19) et « Urgence hospitalière » (19). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation dans le réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest, les améliorations qui pourraient y être apportées et les besoins non comblés par l'offre actuelle. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

4.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?

■ RLS Haut-Saint-Laurent ■ RLS Jardins-Roussillon ■ RLS Suroît ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
 ■ Autres municipalités ■ Réponses partielles



Groupe de médecine familiale

La majorité des personnes répondantes (25 sur 35) a reçu des services dans un GMF du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte la consultation auprès de son médecin de famille (13) ou auprès d'une infirmière praticienne spécialisée (3).

La quasi-totalité des personnes (23 sur 25) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Deux personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes comme motif commun de leur insatisfaction. Le délai d'attente trop long ainsi qu'un motif « autre », soit l'absence de « compassion des super infirmières », ont été nommés par une seule personne.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration :

- La disponibilité du service (10);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (5);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (4).

Consultations spécialisées

Les deux tiers des personnes répondantes (19 sur 32) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les établissements « autres », cinq personnes ont consulté à Montréal et une à l'Hôpital Pierre-Boucher de Longueuil, sur le territoire du CISSS de la Montérégie-Est. Les principales spécialités auxquelles les personnes répondantes ont eu recours sont la gastroentérologie (4), l'oto-rhino-laryngologie (4), la dermatologie (4), l'ophtalmologie (3) et l'urologie (3).

Les trois quarts des personnes (15 sur 19) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Quatre personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié le délai d'attente trop long (2), la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (1) et des motifs « autres », notamment les tests perdus et la nécessité de se « rendre à Sainte-Justine pour l'opération qui n'était pas possible dans des délais nécessaires ici », comme sources de leur appréciation négative.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services de consultations spécialisées peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration :

- La disponibilité du service (15);

- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (8);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (5).

Services infirmiers en CLSC

La quasi-totalité des personnes répondantes (28 sur 30) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (21), incluant les prises de sang, et la vaccination (9).

La quasi-totalité des personnes (25 sur 28) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Trois personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié des motifs « autres », soit la difficulté à obtenir des informations complètes que ce soit suite à une hospitalisation ou en provenance des archives, comme source commune de leur appréciation négative. Pour chacun des motifs suivants, une seule personne l'a nommé :

- Le délai d'attente pour obtenir le service est trop long;
- L'horaire du point de services ne correspond pas à mes disponibilités;
- La qualité du service ne correspond pas à mes attentes.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration :

- La disponibilité du service (6);
- Les services de soins à domicile (2);
- Le prêt d'équipement ou de matériel (2).

Chirurgie

La majorité des personnes répondantes (18 sur 23) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte deux interventions chirurgicales pour retirer des cellules cancéreuses, deux personnes mentionnent le retrait de leur vésicule biliaire et deux autres, des chirurgies du tunnel carpien.

La quasi-totalité des personnes (16 sur 18) ayant obtenu un service de chirurgie au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Deux personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié le délai d'attente trop long ainsi qu'un motif « autre », soit l'absence de suivi de la part du médecin traitant, comme source de leur appréciation négative.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services chirurgicaux peuvent être améliorés, les

personnes répondantes identifient la disponibilité du service (4) comme principale piste d'amélioration.

Santé mentale 0-100 ans

Les trois quarts des personnes répondantes (14 sur 19) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte le suivi avec un psychiatre (5), les services en santé mentale jeunesse (4), notamment pour des troubles anxieux et le suivi avec un psychologue (3).

La majorité (8 sur 14) des personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se disent satisfaites du service reçu. Une personne répondante a déclaré ne pas savoir son niveau d'appréciation. Pour ce qui est des cinq personnes insatisfaites, elles identifient le délai d'attente trop long (3) et la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (3) comme principales causes de leur appréciation négative, mais une seule personne se réclame de chacun des motifs d'insatisfaction suivants :

- Le service offert est trop loin de mon lieu de résidence;
- L'horaire du point de services ne correspond pas à mes disponibilités;
- Un motif « autre », soit la difficulté à faire prioriser son dossier, ce que la personne attribue à « l'impossibilité d'avoir des intervenants dans le dossier sauf en remettant en question la classification d'urgence ».

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en santé mentale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (17);
- Les services psychosociaux (14);
- L'information sur les services disponibles (11);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (11);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (10).

Urgence hospitalière

La quasi-totalité des personnes répondantes (18 sur 19) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les services reçus, on compte quatre passages aux urgences pour les enfants des personnes répondantes, trois liés à des problèmes cardiaques (« serrement au niveau de la cage thoracique suite à un entraînement physique », vérification cardiaque et arythmie) et deux liés aux reins (« insuffisance rénale suite à une chimiothérapie » et pierre au rein).

Les deux tiers des personnes (12 sur 18) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Six personnes ont signalé leur insatisfaction et ont identifié le délai d'attente trop long (4), la qualité du service ne correspondant pas à leurs attentes (3) et des motifs « autres », soit le manque de personnel et les installations peu adaptées aux enfants, comme sources de leur insatisfaction.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services à l'urgence peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient la disponibilité du service (10) et les services de diagnostic ou de dépistage (4) comme principales pistes d'améliorations.

4.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

Voici les principales raisons pour lesquelles les personnes répondantes dans le Suroît ont eu recours à un service hors du réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest :

- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest (10);
- Un médecin ou un autre professionnel m'a référé(e) à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest (9);
- Le service n'est pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest (9);
- Des motifs « autres » (9) dont la localisation du bureau de leur médecin de famille hors du territoire (3) et la nécessité d'aller consulter au privé ou hors du CISSS de la Montérégie-Ouest pour ensuite avoir accès aux services du CISSS de la Montérégie-Ouest (2).

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, les trois quarts des personnes répondantes (69 sur 104) se disent très ou plutôt satisfaites. 22 personnes se sont identifiées comme plutôt insatisfaites, sept comme très insatisfaites et six comme indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest dans le Suroît, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- La longueur des listes d'attente (13);
- Les services en santé mentale (8), que ce soit le manque d'accès pour des soins à court terme hors de l'urgence (4), la disponibilité des psychologues, l'accès à un pédopsychiatre ou un soutien d'intervenants spécialisés lors d'interventions policières avec une personne en détresse;
- Le maintien des services de proximité (6), dans un contexte de transfert de « beaucoup des services pour les familles et les aînés », notamment la gynécologie (2), les

accouchements (3), l'ophtalmologie (3) et les prélèvements (2), de Valleyfield vers Vaudreuil;

- L'accès à un médecin de famille (5);
- L'accès aux services du sans rendez-vous (4);
- L'accès à un pédiatre (3) et à des services spécialisés pour enfants, dont l'ergothérapie (2).

Il est toutefois important de souligner que neuf personnes répondantes ont affirmé n'avoir aucun besoin non comblé et que deux ont répondu « je ne sais pas ».

4.2.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (23) et « Consultations spécialisées » (19). Pour ces deux catégories, les pistes d'améliorations ont déjà été listées dans la sous-section dédiée.

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. Certains sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il est question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- La longueur des listes d'attente (17) :
 - Deux personnes rapportent un manque d'information sur les délais d'attente, ce qui peut s'avérer anxiogène pour certaines personnes, dans l'intervalle entre la demande de service et l'obtention du service;
 - Deux personnes mentionnent le délai avant de voir un médecin qui peut parfois totaliser deux mois;
 - Une personne propose de recourir aux services d'une infirmière praticienne spécialisée pour déterminer s'il est nécessaire d'avoir recours à un spécialiste ou un autre service, plutôt que de consulter un médecin pour ensuite être référé.
- L'accès aux services de diagnostic (9) :
 - Trois personnes constatent que malgré une rencontre préalable avec leur médecin traitant, les « listes d'attente sont trop longues pour les résonances magnétiques et autres scans et pour rencontrer des spécialistes »;
 - Une personne propose de « faire rouler les scans et IRM plus tard », afin d'offrir plus de plages horaires pour ces tests.
- Les services en santé mentale (7) :
 - Trois personnes identifient les services spécifiques à la population jeunesse, l'une d'entre elles témoignant de la difficulté à obtenir des ressources adaptées

aux besoins des enfants ayant des « troubles psychologiques importants » et une autre le manque de synchronicité entre un service demandé « en moment de crise » alors que « l'offre de service est arrivée beaucoup plus tard lorsque la tempête fût déjà passée »;

- Deux personnes mentionnent le manque d'accessibilité des services en première ligne, notamment pour les enfants d'âge primaire;
 - Une personne souligne l'importance de la sensibilisation du personnel aux problématiques de santé mentale, ayant été elle-même l'objet de « plusieurs commentaires désobligeants de la part du personnel soignant, dont les médecins ».
- Les services de proximité (7) :
 - Deux personnes témoignent de la difficulté d'accéder aux services dans les municipalités mieux desservies lorsqu'on ne conduit pas;
 - Deux personnes estiment la distance les séparant de Vaudreuil-Dorion comme étant trop grande, notamment pour les services en dermatologie et en gynécologie.
 - La prise de rendez-vous (7) :
 - Deux personnes mentionnent la difficulté d'obtenir un rendez-vous en cas d'urgence mineure;
 - Une personne témoigne du fardeau que représente la prise de rendez-vous pour les besoins périodiques de sa clientèle, soulignant « [qu']il est extrêmement difficile d'avoir accès au service de Clic santé. Nous devons y aller chaque jour [...] c'est affreux! En tant qu'intervenant, nous voulons aider nos clients à être plus autonomes, à prendre leur santé en main, mais il est impossible pour eux de s'adapter aux pauvres disponibilités de ce service ».

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Les principaux souhaits exprimés concernent :

- Le maintien des services à l'Hôpital du Suroît et les services aux familles (13) :
 - Six personnes témoignent de l'importance de « conserver la mission de l'Hôpital du Suroît comme établissement hospitalier » et du maintien des services à Salaberry-de-Valleyfield, notamment en raison de la distance à parcourir pour accéder à des services à Châteauguay ou à Vaudreuil.
 - Trois personnes identifient le maintien des services aux familles, dont le Centre mère-enfant de l'Hôpital du Suroît;
 - Trois autres personnes expriment le souhait d'avoir accès à une maison de naissance.
- Les services aux aînés (13) :

- Trois personnes nomment l'amélioration ou l'augmentation des soins à domiciles;
 - Trois personnes identifient l'accompagnement ou l'offre de service pour le maintien à domicile;
 - Deux personnes soulignent l'importance d'avoir de « bons centres d'hébergement pour aînés », notamment en ce qui a trait aux services offerts aux personnes seules vivant dans les résidences privées;
 - Une personne propose de rendre plus d'informations disponibles quant aux soins spécifiques à la population aînée.
- Les services en santé mentale (11) :
 - Quatre personnes identifient l'accès facile à un psychologue, « tant pour un adulte qu'un enfant, qu'un couple ou qu'une famille »;
 - Trois personnes nomment des services ou des préoccupations spécifiques à la clientèle jeunesse comme la pédopsychiatrie, « l'hébergement temporaire avec intervenants pour soutenir la jeunesse (0-17 ans) en crise » et l'importance d'accorder « une grande attention aux enfants souffrants »;
 - Une personne propose que les personnes ayant un trouble de la personnalité limite puissent avoir accès à un suivi en clinique ou dans le milieu, selon leurs besoins, et ce, avec du personnel « compétent et formé ».
- Les services de consultations spécialisées (9) :
 - Deux personnes ont mentionné la cardiologie et deux autres la médecine dentaire comme spécialité à laquelle elles souhaitent avoir un accès simplifié dans le futur;
 - Une personne souligne qu'il serait opportun d'avoir accès à des spécialistes sans avoir à préalablement être référé par un médecin;
 - Une personne exprime le souhait que les délais d'attente soient réduits à moins de six mois pour l'ensemble des services spécialisés.
- La prise de rendez-vous et l'accès à l'information (9) :
 - Trois personnes mentionnent l'accès à des cliniques sans rendez-vous en cas d'urgence mineure;
 - Deux personnes imaginent un système centralisé de référencement plutôt que des « guichets uniques », ce qui permettrait non seulement d'être informé du délai d'attente, mais aussi d'avoir accès à des services dans l'ensemble du réseau;
 - Une personne met en garde contre les embûches des modes de communication informatique et téléphonique qui peuvent être difficiles à surmonter pour certains aînés.

5. Autres données du questionnaire non attribuables à un RLS du CISSS de la Montérégie-Ouest

Cette section présente les résultats des questionnaires partiellement remplis et ceux des personnes ayant identifié une municipalité hors territoire comme lieu de résidence, puisque ces contributions n'ont pu être associées à un RLS du CISSS de la Montérégie-Ouest en particulier. Toutefois, les données récoltées confirment les enjeux et tendances observés pour l'ensemble du territoire.

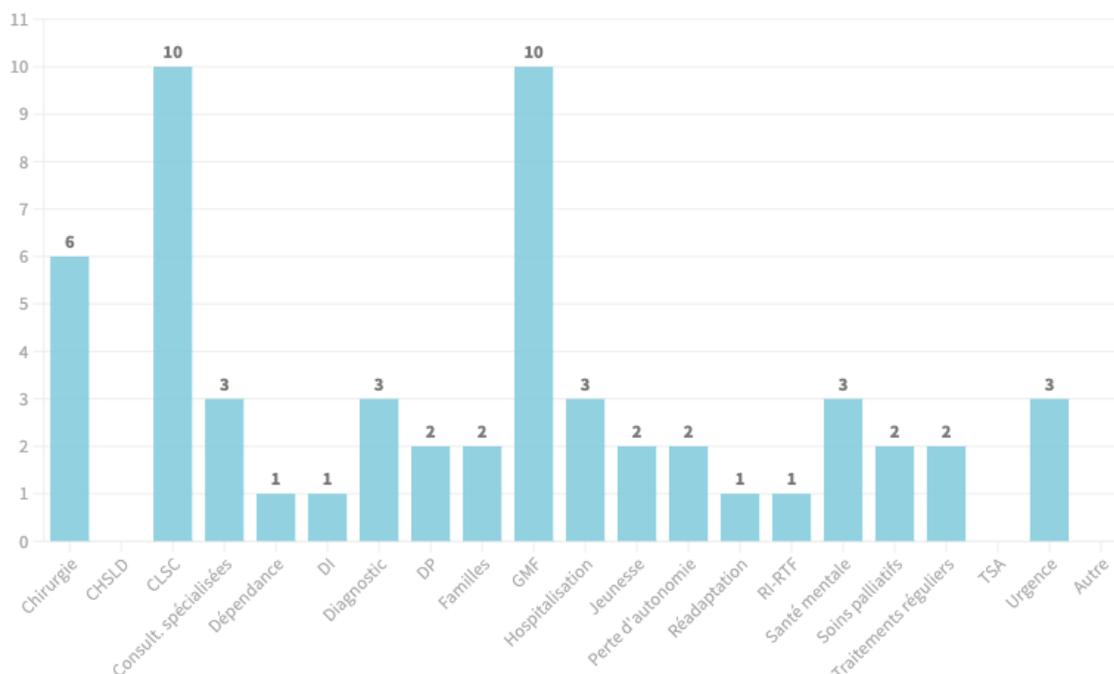
5.1. Autres municipalités

Au cours des trois dernières années, 35 des 43 répondants résidant hors du territoire du CISSS de la Montérégie-Ouest ont reçu un service de santé pour eux-mêmes ou un proche et ont partagé de l'information en lien avec ces services reçus dans un établissement du CISSMO. Parmi les services reçus, ceux ayant été utilisés par le plus grand nombre sont dans les catégories suivantes : « Groupe de médecine familiale » (10), « Services infirmiers en CLSC » (10) et « Chirurgie » (6). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation dans le réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest, les améliorations qui pourraient y être apportées et les besoins non comblés par l'offre actuelle. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

5.1.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?

■ RLS Haut-Saint-Laurent ■ RLS Jardins-Roussillon ■ RLS Suroît ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
■ Autres municipalités ■ Réponses partielles



Groupe de médecine familiale

Deux des dix personnes répondantes ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Ces personnes se sont dites très satisfaites du service reçu.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration :

- L'information sur les services disponibles (5);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (5);
- La disponibilité du service (5).

Services infirmiers en CLSC

La majorité des personnes répondantes (8 sur 10) ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (4), incluant les prises de sang et la vaccination (3).

La totalité des personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites satisfaites du service reçu.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration l'information sur les services disponibles (2) et l'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (2).

Chirurgie

Deux des six personnes répondantes ont reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Parmi les établissements hors du territoire, on compte le CISSS de la Montérégie-Est et le CIUSSS de l'Estrie.

Les deux personnes ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest se sont dites très satisfaites du service reçu.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services chirurgicaux peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principale piste d'amélioration la disponibilité du service.

5.1.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, la moitié des personnes répondantes (21 sur 42) se disent très ou plutôt satisfaites. Douze personnes se sont identifiées comme plutôt insatisfaites et neuf comme indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest pour les personnes résidant hors du territoire, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- L'accès à un médecin de famille (5);
- La longueur des listes d'attente (3);
- La desserte de la population souffrant de douleurs chroniques (3).

Il est toutefois important de souligner que trois personnes répondantes ont affirmé n'avoir aucun besoin non comblé et que deux ont répondu « je ne sais pas ».

5.1.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (8) et « Groupe de médecine familiale » (8). Pour le GMF, les pistes d'améliorations ont déjà été listées dans la sous-section dédiée.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en santé mentale peuvent être améliorés, les personnes répondantes identifient comme principales pistes d'amélioration :

- La disponibilité du service (6);
- L'information sur les services disponibles (4);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (4);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (4).

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. Certains sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il est question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- La longueur des listes d'attente et l'attente aux urgences (8) :
 - Deux personnes témoignent de délais d'attente de deux ans, dans un cas pour avoir une consultation avec un spécialiste et dans l'autre pour avoir un diagnostic pour un enfant d'âge scolaire;
 - Une personne fait état de « la lourdeur administrative » pour accéder aux services;
 - Une personne souhaite qu'aller à l'urgence soit synonyme du « sentiment que ça va bien aller et non pas qu'on part en expédition sans savoir [quand] on revien[dra] de l'urgence ».
- Les services en santé mentale (4) :
 - Deux personnes identifient l'accès à des ressources pour la gestion de l'anxiété chez les adultes comme chez les jeunes;
 - Deux personnes nomment des difficultés d'accès aux spécialistes, que ce soit pour un psychiatre, un psychologue ou un travailleur social;
 - Une personne propose de donner accès à « des intervenants ou des travailleurs sociaux pour aider les parents à mieux comprendre le comportement de leurs enfants et avoir plus d'outils pour l'éducation de ceux-ci », notamment pour les crises de colère ou d'angoisse.

- L'accès à un médecin de famille (3) :
 - Une personne déplore la nécessité de devoir payer un abonnement pour avoir accès à un médecin et de devoir payer à nouveau pour consulter des spécialistes au privé, puisqu'elle attend depuis quatre ans pour avoir accès à un médecin de famille;
 - Une personne propose d'avoir accès à un suivi à domicile.

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Voici les principaux souhaits exprimés :

- Quatre personnes ciblent l'accès à un médecin de famille et une personne complète avec l'accès aux infirmières praticiennes spécialisées.
- Trois personnes mentionnent les services à la population jeunesse TSA, ainsi que les services d'évaluation en neuropsychologie visant à notamment à identifier la douance, le TDAH et le TSA.
- Deux personnes identifient les services en réadaptation physique pour les personnes souffrant de douleurs chroniques.
- Deux personnes nomment l'accès à des consultations en urgence, l'une propose l'accroissement de la disponibilité le soir et la fin de semaine, tandis que l'autre exprime le besoin d'une alternative à proximité, lorsqu'il n'y a pas de disponibilités dans son GMF.

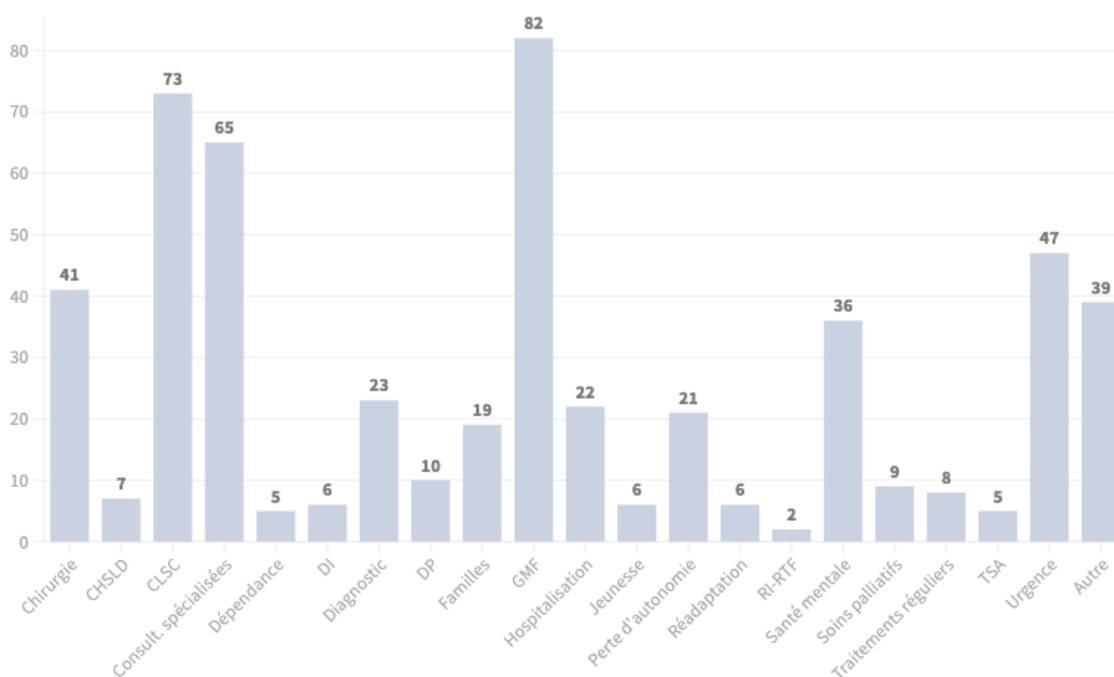
5.2. Réponses partielles

Au cours des trois dernières années, 627 des 719 répondants ayant partiellement répondu au questionnaire ont reçu un service de santé pour eux-mêmes ou un proche, et ont partagé de l'information en lien avec ces services. Parmi les services reçus, ceux ayant été utilisés par le plus grand nombre sont dans les catégories « Groupe de médecine familiale » (82), « Services infirmiers en CLSC » (73) et « Consultations spécialisées » (65). Cette section présente les principaux services reçus, les freins à leur utilisation dans le réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest, les améliorations qui pourraient y être apportées et les besoins non comblés par l'offre actuelle. Pour les services reçus dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'appréciation du service est également rapportée.

5.2.1. Principaux services de santé ou services sociaux reçus

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?

■ RLS Haut-Saint-Laurent ■ RLS Jardins-Roussillon ■ RLS Suroît ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
 ■ Autres municipalités ■ Réponses partielles



Groupe de médecine familiale

La moitié des personnes répondantes (43 sur 82) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Dix personnes se sont procuré des soins au privé, quatre dans des organismes communautaires et quatre n'ont pas su identifier l'établissement où elles

ont reçu des soins. Parmi la vingtaine de personnes ayant répondu « Autre », quatre personnes ont reçu des services d'autres CISSS de la Montérégie ou du CISSS de l'Estrie. Le principal service reçu est la consultation ou le suivi avec son médecin de famille.

La quasi-totalité des personnes (40 sur 43) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Parmi les motifs invoqués par les trois personnes insatisfaites, on compte le délai d'attente trop long, la qualité du service ne correspondant pas aux attentes et deux motifs « autres », soit l'indisponibilité de son médecin et la complexité du service.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services en groupe de médecine familiale peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (21);
- La disponibilité du service (20);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (14);
- L'information sur les services disponibles (13).

Services infirmiers en CLSC

La majorité des personnes répondantes (60 sur 73) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les principaux services reçus sont les prélèvements (55), incluant les prises de sang, et la vaccination (34).

La quasi-totalité des personnes (59 sur 60) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. La personne insatisfaite identifie la qualité du service ne répondant pas à ses attentes comme source de son appréciation négative.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services infirmiers en CLSC peuvent être améliorés, ces personnes mentionnent les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (6);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (5);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (5).

Consultations spécialisées

Près de la moitié des personnes répondantes (29 sur 65) a reçu des services dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Dix personnes se sont procuré des soins au privé, une d'un organisme communautaire et deux qui n'ont pas su identifier l'établissement où elles ont reçu des soins. Parmi la vingtaine de personnes ayant répondu « Autre », quatre personnes ont eu recours à des services d'autres CISSS de la Montérégie et cinq à des établissements sur l'île de Montréal. Les principales spécialités auxquelles les personnes ont eu recours sont la gastroentérologie (19), la dermatologie (14), la cardiologie (11), l'oto-rhino-laryngologie (9) et l'ophtalmologie (8).

La quasi-totalité des personnes (29 sur 31) ayant obtenu un service au CISSS de la Montérégie-Ouest ont exprimé leur satisfaction quant au service reçu. Le motif invoqué par les deux personnes insatisfaites est le délai d'attente trop long pour obtenir le service.

De manière plus globale, que ce soit les personnes ayant reçu un service de cette catégorie ou des personnes identifiant simplement que les services de consultations spécialisées peuvent être améliorés, ces personnes identifient les éléments suivants comme principales pistes d'améliorations :

- La disponibilité du service (11);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (6);
- L'information sur les délais pour obtenir les services (5);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (4);
- L'information sur les services disponibles (4).

5.2.2. Freins à l'utilisation et appréciation globale de l'offre de service

Voici les principales raisons pour lesquelles les personnes ayant partiellement répondu au questionnaire ont indiqué être allées chercher des services à l'extérieur du réseau du CISSS de la Montérégie-Ouest :

- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest (27);
- Un médecin ou un autre professionnel m'a référé(e) à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest (25);
- Le service n'est pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest (16);
- Des motifs « autres » (27), notamment la localisation du bureau de leur médecin de famille ou du spécialiste hors du territoire du CISSS de la Montérégie-Ouest (5) et le choix d'une option plus rapide (4).

À l'égard de l'appréciation globale de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest, près de la moitié (88 sur 176) se dit très ou plutôt satisfaite. Il y a 37 personnes qui se sont identifiées comme plutôt insatisfaites, 16 comme très insatisfaites et 35 comme indécises.

En ce qui concerne les besoins non comblés par l'offre actuelle du CISSS de la Montérégie-Ouest, les personnes participantes ont principalement identifié comme problématiques :

- L'accès à un médecin de famille (19) :
 - Deux personnes sont dans la nécessité de se trouver un nouveau médecin, en raison du déménagement de la pratique ou de la retraite de celui-ci;
 - Une personne témoigne des frais encourus annuellement pour avoir accès à un médecin à travers une coopérative de santé.

- Les services en santé mentale (17) :
 - Six personnes mentionnent la psychiatrie, dont quatre la pédopsychiatrie;
 - Deux personnes identifient la rapidité d'accès au service « au moment opportun et adapté au besoin de l'individu ».

- Les services destinés aux personnes âgées (14) :
 - Neuf personnes évoquent les soins à domicile, notamment la difficulté d'obtenir de tels soins de la part du CLSC (2) et le besoin de « soutien à la famille à domicile pour les aînés souffrants et ayant besoin d'accompagnement important »;
 - Quatre personnes invitent au développement ou à l'accroissement de services d'accompagnement et de services à domicile afin de favoriser le maintien à domicile.

- La longueur des listes d'attente (12), notamment pour les services relatifs à la déficience langagière.

- L'accès à des consultations spécialisées ou aux tests et diagnostics (11) :
 - Deux personnes nomment la dermatologie;
 - Deux personnes identifient la cardiologie;
 - Deux personnes ciblent la gastroentérologie.

- L'attente aux urgences (10) :
 - Six personnes qualifient l'attente de trop longue, voire « [d']interminable »;
 - Une personne nomme la distance entre l'urgence et son domicile;
 - Une personne propose d'identifier des cliniques pour le traitement des fractures plutôt que de devoir recourir à l'urgence hospitalière.

5.2.3. Améliorations proposées et vision du futur

Les principaux services nécessitant des améliorations, selon les personnes répondantes, sont dans les catégories « Groupe de médecine familiale » (32), « Santé mentale 0-100 ans » (24) et « Urgence hospitalière » (24).

Pour les services liés à la santé mentale, les principales pistes d'amélioration sont :

- La disponibilité du service (19);
- Les services psychosociaux (14);
- Les services de diagnostic ou de dépistage (12);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (11).

Pour les services liés à l'urgence hospitalière, les principales pistes d'amélioration sont :

- La disponibilité du service (16);
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin (7);
- Les services de soins à domicile (7).

Les personnes qui le désiraient pouvaient ensuite proposer des éléments de réponse complémentaires quant aux améliorations possibles. Certains sujets ayant déjà été listés comme des besoins non comblés dans la section précédente, il est question ici de pistes de solutions ou de précisions sur les embûches rencontrées :

- La longueur des listes d'attente (17), entre autres, pour accéder à une chirurgie (3).
- L'accès à un médecin de famille (13), notamment un pédiatre pour ses enfants (2) ou avoir accès à une consultation en cas d'urgence.
- L'accès à l'information ou sa transmission (9) :
 - Cinq personnes qualifient l'information de difficile à obtenir, notamment pour les services offerts et les moyens de les obtenir;
 - Deux personnes témoignent de leurs difficultés à naviguer les menus téléphoniques lorsque les messages enregistrés ne sont pas tous disponibles en version anglaise.
- Les services en santé mentale (5), dont la disponibilité d'informations sur les services offerts (2) et le soutien aux familles des personnes souffrantes.

Les personnes répondantes ont également été invitées à se projeter dans l'avenir avec la question facultative « d'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? ». Les principaux souhaits exprimés concernent :

- L'accès à un médecin de famille (2) ou à une infirmière praticienne spécialisée (3).
- La prestation de services aux personnes âgées (4), notamment les services à domicile (2). Une personne invite au soutien à la création de coopératives d'habitation pour personnes âgées et une autre imagine des CHSLD sans pénurie de personnel.
- Les services en santé mentale (3), notamment l'offre de groupes de soutien.

Conclusion

Cette consultation de la population desservie par le CISSS de la Montérégie-Ouest a permis aux citoyennes et citoyens de réitérer leur attachement profond pour le réseau public de la santé et des services sociaux. Elle a également mis au jour des situations individuelles et collectives souvent difficiles, notamment pour accéder aux services ou pour répondre aux besoins d'une population éloignée, rurale et/ou en situation de vulnérabilité. Des points de vue régionaux forts ont pu se faire entendre, notamment dans le cadre de la mobilisation citoyenne contre la fermeture de services de santé à l'Hôpital du Suroît. Des solutions concrètes ont émergé en vue d'augmenter l'offre de service de proximité et de première ligne, de rapprocher les usagères et usagers de leurs services et de mieux répondre aux besoins de la population.

Pour rappel, la démarche consultative s'insère dans le cadre d'une analyse plus globale entreprise par le CISSS de la Montérégie-Ouest qui inclut aussi une projection de l'évolution démographique des dix prochaines années et des ateliers auprès des équipes internes, pour l'élaboration du Plan clinique organisationnel qui sera dévoilé à l'automne 2022.

Nous remercions toutes les personnes qui ont généreusement donné de leur temps en participant à cette consultation.

Annexe 1. Déroulement type des rencontres publiques

Durée	Activité
40 min.	Accueil et introduction <ul style="list-style-type: none">● Mot de bienvenue, contexte et objectifs de la démarche (INM)● Mot d'ouverture du CISSS de la Montérégie-Ouest.● Présentation de la charte de participation et du fonctionnement de la séance● Présentation des services existants● Questions de clarification● Création des sous-groupes de discussion
50 min.	Discussion en sous-groupes autour de 5 thèmes identifiés <ol style="list-style-type: none">1. Déficience intellectuelle.2. Jeunesse, santé publique, services aux femmes enceintes et aux jeunes familles.3. Services ambulatoires, urgence, soins intensifs et critiques.4. Santé mentale et dépendance.5. Services d'hébergement, de soutien à l'autonomie et de gériatrie. <p>L'animateur de groupe se présente, pose les questions de consultation, invite les participants à choisir une personne qui jouera le rôle de porte-parole du sous-groupe lors de la plénière et lance la discussion.</p> Questions de consultation (20 minutes par question) <ol style="list-style-type: none">1. L'offre de service actuelle, en ce qui a trait à notre thème de discussion vous semble-t-elle complète? Est-il nécessaire de développer ou d'ajouter des services pour répondre aux besoins de la population? Lesquels?2. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ces services?
30 min.	Plénière <ul style="list-style-type: none">● Les rapporteurs partagent les éléments clefs, leur équipe est invitée à compléter et l'audience peut y réagir ou poser des questions de clarification.
5 min.	Mot de la fin et prochaines étapes

Annexe 2. Questionnaire en ligne

Introduction

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest est l'organisation qui coordonne l'ensemble des services et des installations de santé et de services sociaux publics sur le territoire de la Montérégie-Ouest. Pour contribuer à la révision de son offre de service pour la période 2023-2033, la population est invitée à contribuer au portrait des besoins en répondant au présent questionnaire et/ou en participant à l'une des quatre rencontres publiques de consultation.

Les réponses à ce questionnaire serviront à nourrir le plan clinique organisationnel 2023-2033 entamé par le CISSS de la Montérégie-Ouest afin de mieux répondre aux besoins en santé et services sociaux de la population sur l'ensemble du territoire.

Le questionnaire est géré par l'INM, une organisation indépendante et sans but lucratif, dont la mission est d'accroître la participation des citoyennes et des citoyens à la vie démocratique. L'INM garantit l'anonymat des personnes répondantes et ne recueillera ni ne transmettra aucune information permettant de les identifier personnellement.

Le questionnaire est d'une durée approximative de 7 à 10 minutes. Nous vous remercions d'y répondre au plus tard le 19 décembre 2021 à 23 h 59. Vous ne pouvez pas enregistrer vos réponses pour y revenir plus tard. Nous vous encourageons donc à prévoir le temps nécessaire pour y répondre.

Merci de votre participation!

Les questions suivies d'un astérisque * nécessitent une réponse.

Partie 1. Recours aux services existants

Les questions de cette première partie concernent autant l'utilisation des services (santé et services sociaux) pour vous-même que pour l'accompagnement d'un enfant ou d'un proche en tant que parent ou personne aidante. Afin de mieux comprendre votre recours aux services existants, vous serez invité(e) à répondre à une série de questions pour chaque type de service reçu et sélectionné.

- 1. Au cours des trois dernières années, avez-vous reçu un service (santé ou services sociaux) (pour vous ou pour un des vos proches)?*** Si vous ne savez pas, vous pouvez consulter la liste des services sur ce lien :

<https://www.santemonteregie.qc.ca/services>.

- Oui
- Non

Si « Oui », continuez à la question suivante, si « Non », continuez à la Partie 2 du questionnaire.

1.1. Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?*

Si vous ne savez pas comment nommer le soin ou service reçu, décrivez-le avec vos mots dans « Autre ». Si vous avez reçu plus d'un service, vous serez invité à le(s) choisir postérieurement. Des questions d'approfondissement vous seront posées pour chaque service choisi.

- Services en santé mentale (0-100 ans) – Toutes problématiques confondues
- Services en déficience physique (DP) – Toutes problématiques confondues
- Services en déficience intellectuelle (DI) – Toutes problématiques confondues
- Services en trouble du spectre de l'autisme (TSA) – Toutes problématiques confondues
- Services en dépendance – Toutes problématiques confondues
- Services aux familles (programme OLO, suivi de grossesse, rencontre prénatale, soutien à l'allaitement, suivi postnatal, deuil périnatal, clinique du nourrisson, etc.)
- Services pour la jeunesse 0-17 ans (consultation, diagnostics, groupes d'information, dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang, clinique jeunesse, etc.)
- Services pour les personnes en perte d'autonomie (services à domicile, centre de jour, hébergement temporaire (répit), convalescence légère, etc.)
- Hébergement en ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF)
- Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Urgence hospitalière
- Chirurgie
- Hospitalisation
- Groupe de médecine familiale (GMF)
- Consultations spécialisées (cardiologie, dermatologie, gastroentérologie, néphrologie, psychiatrie, pneumologie, ORL, ophtalmologie, urologie, etc.)
- Services pour établir un diagnostic pour un problème physique
- Services de réadaptation à l'hôpital ou en clinique (physiothérapie, ergothérapie, nutrition, etc.)
- Traitements réguliers (en suppléance rénale, oncologie, etc.)
- Services infirmiers en CLSC (prélèvement; suivi de plaies, pansements, antibiotiques intraveineux, vaccination, services relatifs aux maladies chroniques)
- Autre. Merci de préciser:

1.1.1. Pour (type de service choisi à 1.1.), veuillez préciser le service reçu. (Zone de texte - maximum de 1000 caractères (150 mots)) (Cette question se pose pour chaque option choisie à la question 1.1., sauf pour Autre.)

1.1.2. De quel établissement avez-vous reçu le service (option choisie à 1.1.)?* (Une seule réponse) (Cette question se pose pour chaque option choisie à la question 1.1)

- CISSS de la Montérégie-Ouest ([voir la liste des points de service](#))
- Établissement de santé privé
- Organisme communautaire
- Je ne sais pas.
- Autre. Merci de préciser :

Si la réponse à la question 1.1.2. est « Je ne sais pas », continue à la partie 2 du questionnaire.

Si la réponse à la question 1.1.2. est « CISSS de la Montérégie-Ouest »:

1.1.2.1. Comment le service (option choisie à 1.1.) a-t-il répondu à votre besoin?*

- De manière très satisfaisante
- De manière plutôt satisfaisante
- De manière plutôt insatisfaisante
- De manière très insatisfaisante
- Je ne sais pas.

Si la réponse à la question 1.1.2.1. est « De manière plutôt insatisfaisante » ou « De manière très insatisfaisante »:

1.1.2.1.1. Pour quelle(s) raison(s) le service (option choisie à 1.1.) n'a-t-il pas répondu à votre besoin?*

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Le délai d'attente pour obtenir le service est trop long
- Le service offert est trop loin de mon lieu de résidence
- Je ne peux pas me déplacer facilement vers le service dont j'ai besoin
- Le service n'est pas offert dans une langue que je comprends
- L'horaire du point de services ne correspond pas à mes disponibilités
- La qualité du service ne correspond pas à mes attentes

Autre. Merci de préciser

Si la réponse à 1.1.2. est « Établissement de santé privé », ou « Organisme communautaire » ou « Autre »:

1.1.2.2. Pourquoi avez-vous eu recours à un service ailleurs que dans un point de service du CISSS de la Montérégie-Ouest?*

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Je ne connais pas les services du CISSS de la Montérégie-Ouest
- Les délais d'attente sont trop longs pour obtenir un service du CISSS de la Montérégie-Ouest
- Il est plus facile pour moi de me déplacer ailleurs que dans un point de service du CISSS de la Montérégie-Ouest
- Les services du CISSS de la Montérégie-Ouest ne sont pas offerts dans une langue que je comprends
- Les horaires des points de service du CISSS de la Montérégie-Ouest ne correspondent pas à mes disponibilités
- Je ne suis pas admissible (ou mon proche n'est pas admissible) aux services du CISSS de la Montérégie-Ouest
- Je (ou mon proche) ne résidais pas dans la région à ce moment-là
- Un médecin ou un autre professionnel m'a référé à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest
- Le service n'était pas offert au CISSS de la Montérégie-Ouest
- Les services offerts à l'extérieur du CISSS de la Montérégie-Ouest me semblent être de meilleure qualité
- Autre. Merci de préciser:

Partie 2. Attentes concernant les services et besoins non répondus

2. Comment l'[offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest](#) répond-elle à vos besoins et ceux de vos proches?*

- De manière très satisfaisante
- De manière plutôt satisfaisante
- De manière plutôt insatisfaisante
- De manière très insatisfaisante
- Je ne sais pas

3. Selon vous, y a-t-il un ou des besoin(s) au(x)quel(s) le CISSS de la Montérégie-Ouest ne répond pas? Le(s)quel(s)? (*question facultative*)

(Zone de texte - maximum de 2000 caractères (300 mots))

4. Selon vous, quel(s) service(s) du CISSS de la Montérégie-Ouest pourrai(en)t être amélioré(s)?* Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Services en santé mentale (0-100 ans) – Toutes problématiques confondues
- Services en déficience physique (DP) – Toutes problématiques confondues
- Services en déficience intellectuelle (DI) – Toutes problématiques confondues
- Services en trouble du spectre de l'autisme (TSA) – Toutes problématiques confondues
- Services en dépendance – Toutes problématiques confondues
- Services aux familles (programme OLO, suivi de grossesse, rencontre prénatale, soutien à l'allaitement, suivi postnatal, deuil périnatal, clinique du nourrisson, etc.)
- Services pour la jeunesse 0-17 ans (consultation, diagnostics, groupes d'information, dépistage des infections transmissibles sexuellement et par le sang, clinique jeunesse, etc.)
- Services pour les personnes en perte d'autonomie (services à domicile, centre de jour, hébergement temporaire (répit), convalescence légère, etc.)
- Hébergement en ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF)
- Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)
- Soins palliatifs et de fin de vie
- Urgence hospitalière
- Chirurgie
- Hospitalisation
- Groupe de médecine familiale (GMF)
- Consultations spécialisées (cardiologie, dermatologie, gastroentérologie, néphrologie, physiatrie, pneumologie, ORL, ophtalmologie, urologie, etc.)
- Services pour établir un diagnostic pour un problème physique
- Services de réadaptation à l'hôpital ou en clinique (physiothérapie, ergothérapie, nutrition, etc.)
- Traitements réguliers (en suppléance rénale, oncologie, etc.)
- Services infirmiers en CLSC (prélèvement; suivi de plaies, pansements, antibiotiques intraveineux, vaccination, services relatifs aux maladies chroniques)
- Autre. Merci de préciser:

4.1. Selon vous, quel(s) aspect(s) du service (*option choisie à la question 4*) pourrai(en)t être amélioré(s)?* Cochez toutes les réponses qui s'appliquent. (Cette question se pose pour chaque option choisie à la question 4)

- L'information sur les services disponibles
- L'information sur les moyens de voir un professionnel ou un médecin
- L'information sur les délais pour obtenir les services
- Les ressources de soutien pour les usagers, leurs familles ou leurs proches
- Les services de diagnostic ou de dépistage
- Les services de réadaptation
- Les services psychosociaux
- Les services d'hébergement
- Les services de soins à domicile
- Le prêt d'équipement ou de matériel
- La disponibilité du service
- Je ne sais pas
- Autre. Merci de préciser:

4.1.1. Pour (option choisie à 4.1.), merci d'expliquer votre réponse pour nous aider à mieux comprendre les améliorations possibles. (*question facultative*) (Cette question se pose pour chaque option choisie à la question 4.1.)

(Zone de texte - maximum de 1500 caractères (200 mots))

5. D'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? (*question facultative*)

(Zone de texte - maximum de 1500 caractères (200 mots)) .

Partie 3. Profil sociodémographique

Les renseignements ici recueillis pourraient permettre des croisements entre les profils généraux et les réponses collectées. Ces informations ne serviront en aucun cas à vous identifier personnellement.

6. Dans quelle municipalité résidez-vous?* (*Liste déroulante*)

- Akwesasne
- Beauharnois
- Candiac
- Châteauguay
- Coteau-du-Lac
- Delson
- Dundee
- Elgin
- Franklin

- Godmanchester
- Havelock
- Hemmingford
- Hinchinbrooke
- Howick
- Hudson
- Huntingdon
- Kahnawake
- L'Île-Cadieux
- L'Île-Perrot
- La Prairie
- Léry
- Les Cèdres
- Les Coteaux
- Mercier
- Napierville
- Notre-Dame-de-L'Île-Perrot
- Ormstown
- Pincourt
- Pointe-des-Cascades
- Pointe-Fortune
- Rigaud
- Rivière-Beaudette
- Saint-Anicet
- Saint-Bernard-de-Lacolle
- Saint-Chrysostome
- Saint-Clet
- Saint-Constant
- Saint-Cyprien-de-Napierville
- Saint-Édouard
- Saint-Étienne-de-Beauharnois
- Saint-Isidore
- Saint-Jacques-le-Mineur
- Saint-Justine-de-Newton
- Saint-Lazare
- Saint-Louis-de-Gonzague
- Saint-Mathieu
- Saint-Michel
- Saint-Patrice-de-Sherrington
- Saint-Philippe
- Saint-Polycarpe
- Saint-Rémi
- Saint-Stanislas-de-Kostka

- Saint-Télesphore
- Saint-Urbain-Premier
- Saint-Zotique
- Sainte-Barbe
- Sainte-Catherine
- Sainte-Clotilde
- Sainte-Marthe
- Sainte-Martine
- Salaberry-de-Valleyfield
- Terrasse-Vaudreuil
- Très-Saint-Rédempteur
- Très-Saint-Sacrement
- Vaudreuil-Dorion
- Vaudreuil-sur-le-Lac
- Autre. Merci de préciser:

7. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?*

- Moins de 15 ans
- 16 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus

8. À quel genre vous identifiez-vous?*

- Femme
- Homme
- Non binaire
- Bispirituel
- Je préfère ne pas répondre

9. Quelle est votre langue première de communication?*

- Français
- Anglais
- Autre. Merci de préciser:

10. Cochez toutes les affirmations qui s'appliquent à vous.*

- Je suis issu.e d'une Première nation ou de la nation inuite
- Je fais partie d'une minorité racisée ou ethnoculturelle
- Je fais partie d'une minorité visible
- Je suis une personne ayant une limitation fonctionnelle
- Je m'identifie à la communauté LGBTQIA2S+
- Je considère qu'aucun marqueur de diversité ne s'applique à moi
- Je préfère ne pas répondre

Fin du questionnaire.

Annexe 4. Représentations visuelles des brise-glaces sur les préoccupations des personnes consultées

Au début de chaque rencontre, il a été proposé aux personnes consultées de répondre à deux questions brise-glace qui visaient à identifier de manière graphique et instantanée les préoccupations principales soulevées par la consultation. L'ensemble des 80 réponses recueillies pour la question 1 et des 37 réponses pour la question 2 ont été compilées afin de former des nuages de mots qui mettent en relief les réponses les plus fréquentes.

Question 1: Nommez une chose qui vous préoccupe concernant le futur plan clinique organisationnel



Nommez une chose qui vous rend enthousiaste concernant le futur plan clinique organisationnel



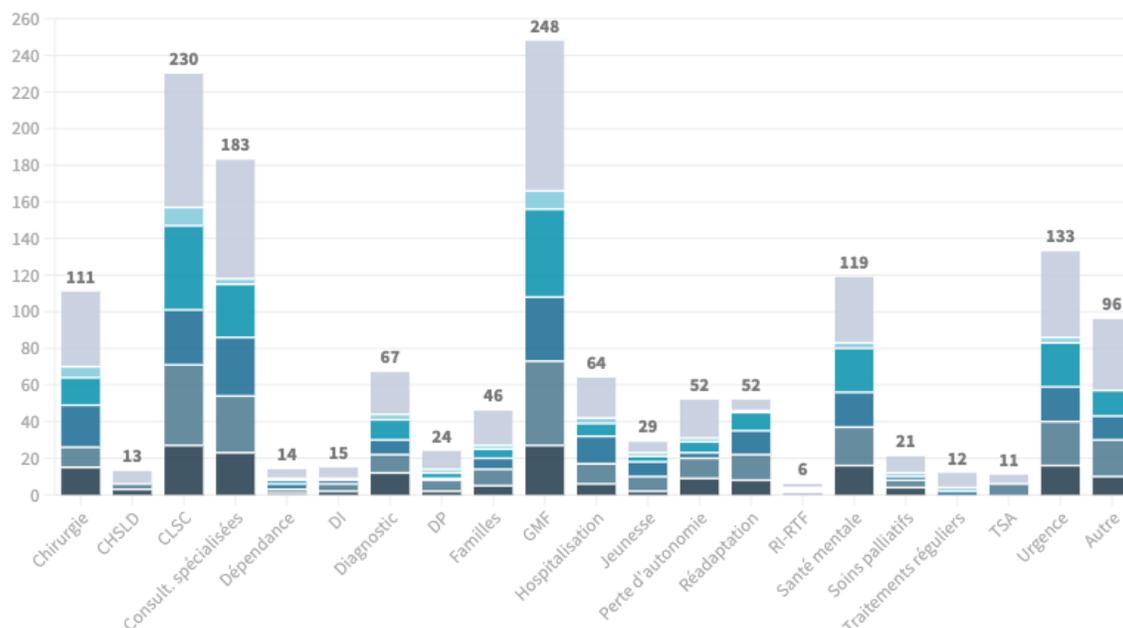
Annexe 5. Données générales extraites du questionnaire

Pour ce qui est du portrait global, tous niveaux de complétion du questionnaire et géographies confondus, les données révèlent que :

- Les principaux services reçus sont dans les catégories « Groupe de médecine familiale » (248 sur 1550), « Soins infirmiers en CLSC » (230) et « Consultations spécialisées » (183).
- La majorité des personnes se disent satisfaites de l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest (376 sur 644).
- Les principaux services qui pourraient être améliorés sont dans les catégories « Santé mentale 0-100 ans » (131 sur 1001), « Groupe de médecine familiale » (123) et « Urgence hospitalière » (109).
- Les principaux motifs pour lesquels les personnes répondantes ou leurs proches ont eu recours à des services dans un établissement ne faisant pas partie du CISSS de la Montérégie-Ouest sont les délais d'attente trop longs (93 sur 350), le fait d'avoir été référé ailleurs (59) et le recours à un service n'étant pas offert dans un établissement du CISSS de la Montérégie-Ouest (51).

Quel(s) type(s) de service(s) avez-vous reçu?

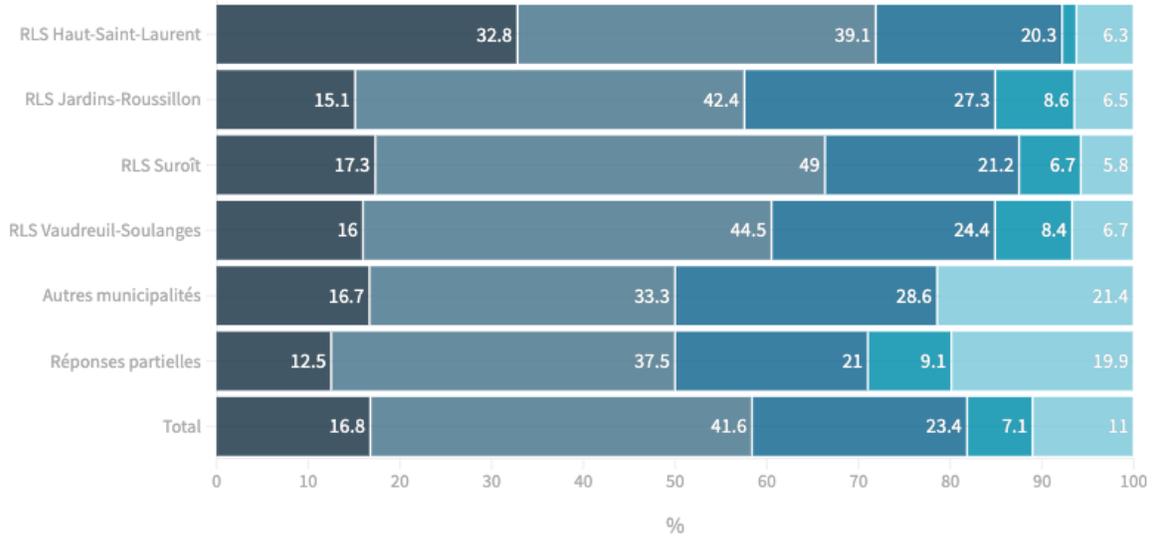
■ RLS Haut-Saint-Laurent ■ RLS Jardins-Roussillon ■ RLS Suroît ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
■ Autres municipalités ■ Réponses partielles



n=1550

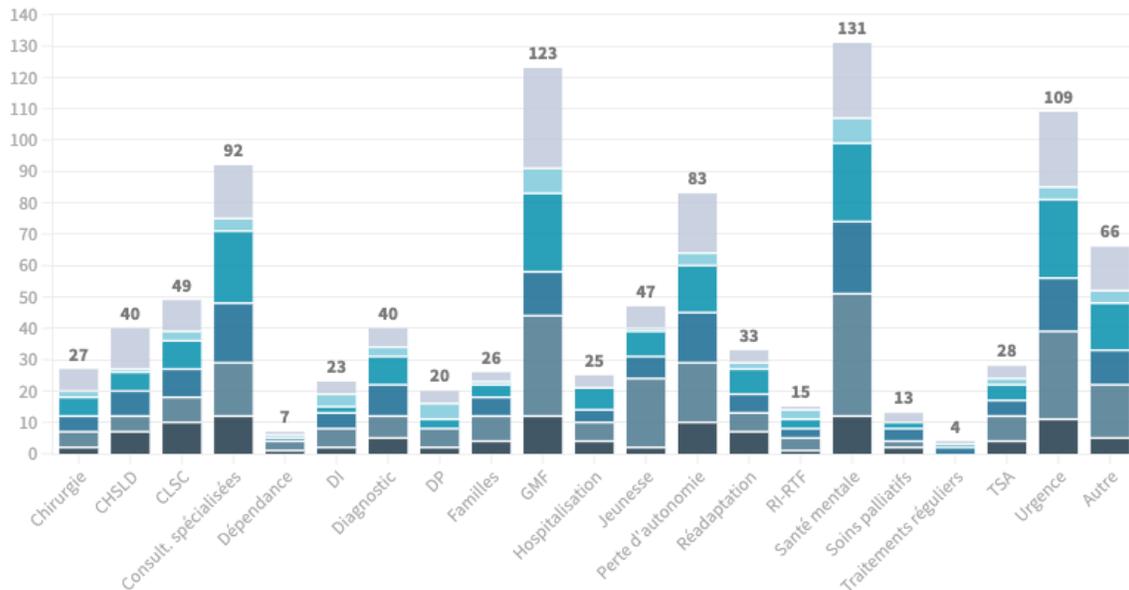
Comment l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest répond-elle à vos besoins et à ceux de vos proches?

■ De manière très satisfaisante
 ■ De manière plutôt satisfaisante
 ■ De manière plutôt insatisfaisante
 ■ De manière très insatisfaisante
 ■ Je ne sais pas



Selon vous, quel(s) service(s) du CISSS de la Montérégie-Ouest pourrai(en)t être amélioré(s)?

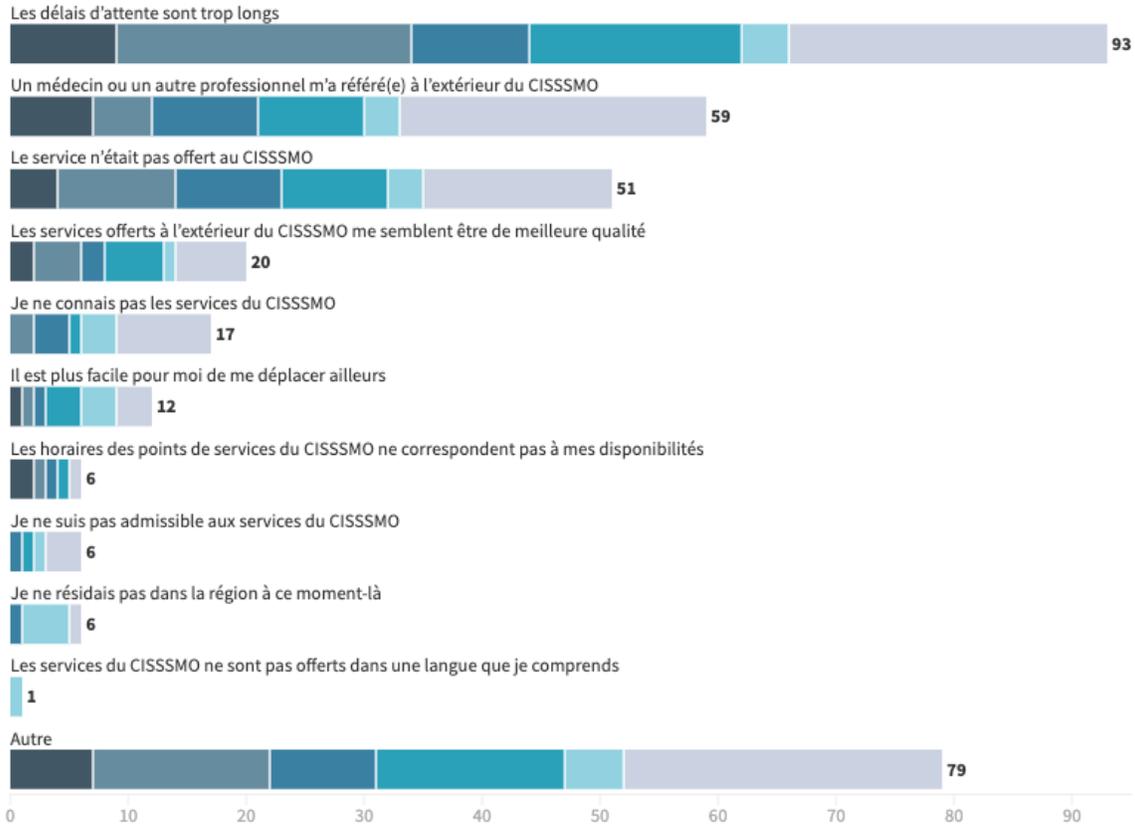
■ RLS Haut-Saint-Laurent
 ■ RLS Jardins-Roussillon
 ■ RLS Suroît
 ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
 ■ Autres municipalités
 ■ Réponses partielles



n=1001

Pourquoi avez-vous eu recours à un service ailleurs que dans un point de services du CISSS de la Montérégie-Ouest?

■ RLS Haut-Saint-Laurent
 ■ RLS Jardins-Roussillon
 ■ RLS Suroît
 ■ RLS Vaudreuil-Soulanges
■ Autres municipalités
 ■ Réponses partielles



n=350



INM

5605, avenue de Gaspé, bureau 404
Montréal (Québec) H2T 2A4

Téléphone : 1 877 934-5999

Télécopieur : 514 934-6330

Courriel : inm@inm.qc.ca

www.inm.qc.ca