

## FICHE DE PRÉSENTATION

<b>SUJET :</b>	<b>SUIVI – ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS NIM</b>
----------------	---

CONSEIL D'ADMINISTRATION					
Section complétée par la DG	Date	Décision	Consentement	Discussion	Information
Conseil d'administration du :	27/09/2017				X
• Sous-comités du CA					

COMITÉS :	Date	Décision	Consentement	Discussion	Dépôt pour Info	CA *
COMITÉ DE RÉGIE						
COMITÉ DE DIRECTION						
• Administration /soutien						
• Affaires cliniques						
• Affaires académiques						
SOUS-COMITÉS DGA :						
•						
• Comité exécutif du CMDP						

<b>PERSONNE RESPONSABLE :</b>	<b>Lise Fortin, DA – Hébergement</b>	<b>DURÉE :</b>	<b>5 minutes</b>
<b>DIRECTION :</b>	<b>Direction - Programme SAPA</b>		

<b>DOCUMENT (S) :</b> <small>(autres que la fiche de présentation)</small>	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<b>POWERPOINT :</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
---	---	---------------------	---

<b>A. DESCRIPTION SOMMAIRE</b> (données de base, enjeux, position des parties intéressées, solutions possibles, autres informations pertinentes) :
Suivant le dépôt des enjeux prioritaires et recommandations du comité des usagers du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS NIM) lors de la séance du conseil d'administration qui s'est tenu le 24 mai 2017, le conseil d'administration doit rendre compte au MSSS, au plus tard le 30 septembre 2017, des suivis qu'il a accordé ou qu'il entend donner aux recommandations formulées à son attention.

**B. SOLUTION RECOMMANDÉE : (si le dossier est présenté au conseil d'administration, indiquez également les autres scénarios qui ont été envisagés)**

À cet effet, la directrice adjointe – Hébergement et répondante désignée par le CIUSSS NIM des comités des usagers et de résidents, en collaboration avec les directions concernées par ces enjeux et recommandations, a élaboré un plan d'action faisant état du suivi déjà accordé ou à venir pour chacun des points soulevés par le comité des usagers du centre intégré (CUCI).

**C. EVALUATION DES IMPACTS ET DES RISQUES (directions concernées, impacts financiers, impacts sur clientèle, risques, etc.) :**

N/A

**D. RÉOLUTION PROPOSÉE (si le sujet est à présenter au conseil d'administration)**

**ATTENDU** le dépôt du plan d'action portant sur le suivi des enjeux prioritaires et recommandations du comité des usagers du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;

**ATTENDU QUE** le conseil d'administrations doit rendre compte au MSSS, au plus tard le 30 septembre de chaque année, du suivi qu'il a accordé ou qu'il entend donner aux recommandations formulées à son attention;

**Sur proposition dûment faite et appuyée, il est unanimement résolu,** tel que recommandé par la directrice adjointe – Hébergement et répondante désignée des comités des usagers et de résidents, d'adopter le plan d'action soumis, tel que déposé.

Plan d'action portant sur le suivi des enjeux prioritaires et recommandations déposés en mai 2017 au conseil d'administration par le comité des usagers du CIUSS du Nord-de-l'île-de-Montréal (CUCI)

Enjeux / recommandations	Engagements du CIUSSS	Échéanciers	Responsables	Commentaires
<p>1. Les comités des usagers des trois réseaux locaux de services veulent, au cours de la prochaine année, mener un sondage de satisfaction auprès des usagers à l'égard du soutien à domicile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Direction adjointe (DA) – Soins et services à domicile et RNI, en collaboration avec la Direction – Qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique, s'engage à mener un sondage de satisfaction auprès des usagers à l'égard du soutien à domicile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mars 2018</li> </ul>	<p>DA – Soins et services à domicile et RNI</p> <p>En collaboration avec : Direction – Qualité, évaluation, performance organisationnelle et éthique</p>	
<p>2. Considérant que l'on préconise le maintien des gens à la maison le plus longtemps possible, que l'établissement mette tout en œuvre pour offrir suffisamment de soutien à domicile pour permettre à la population d'y demeurer de façon sécuritaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La DA – Soins et services à domicile et RNI est engagée à offrir des services de qualité et sécuritaires suite à l'évaluation des besoins de l'utilisateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En continu</li> </ul>	<p>DA – Soins et services à domicile et RNI</p>	
<p>3. Devant la fermeture de l'accueil du service psychosocial du CLSC d'Ahuntsic, que l'établissement s'assure que des mesures adéquates soient prises pour répondre aux besoins de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la formation du personnel de l'accueil du CLSC d'Ahuntsic afin qu'il soit en mesure d'évaluer, même sommairement, l'état de crise de l'utilisateur qui se présente pour de l'aide psychosociale.</li> <li>▪ Établir une procédure pour le transfert de l'utilisateur vers l'un des trois points de service (Montréal-Nord, Saint-Laurent ou Villeray), incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prise des coordonnées de l'utilisateur, ce qui permettra de le contacter pour assurer un suivi si celui-ci ne se présente pas au point de service vers lequel il aura été dirigé ;</li> <li>- Le nom d'un proche ou d'un accompagnateur qui peut venir le chercher.</li> </ul> </li> <li>▪ Dans le cas où il ne peut y avoir un accompagnateur, il faudra : <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer du transport approprié de l'utilisateur vers l'un des trois points de service ;</li> <li>- Aviser le point de service qui recevra l'utilisateur ;</li> <li>- S'assurer de sa prise en charge avant de fermer le cas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire un rappel régulier au personnel de l'accueil-réception des procédures à suivre lorsqu'un utilisateur se présente au CLSC d'Ahuntsic et qu'il doit être dirigé vers le CLSC de Montréal-Nord (prise de ses coordonnées, soutien pour le transport, consultation avec une infirmière des services courants si urgence, etc.)</li> <li>▪ Assurer le soutien des infirmières des services courants pour intervenir au besoin lors de situations urgentes.</li> <li>▪ Fournir un lieu adéquat pour que l'utilisateur puisse communiquer avec le travailleur social du CLSC de Montréal-Nord à partir du CLSC d'Ahuntsic.</li> <li>▪ Faire un rappel aux équipes des autres programmes sur le contexte de l'AAOR (accueil, analyse, orientation, référence) et des procédures à suivre pour les références à l'AAOR.</li> <li>▪ Prendre en note les coordonnées de l'utilisateur référé pour assurer un suivi dans l'éventualité où celui-ci ne se présente pas à l'endroit où il a été référé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rappel continu dans les équipes</li> <li>▪ Réalisé</li> <li>▪ Utilisation d'un bureau de consultation à proximité</li> <li>▪ Rencontres planifiées dans le cadre du projet Critères d'accès pour l'AAOR.</li> <li>▪ Réalisé</li> </ul>	<p>Direction des services intégrés de première ligne (DSIPL)</p>	<p>La DSIPL s'engage à appliquer l'ensemble des recommandations du CUCI dès maintenant, certaines étant même déjà en place.</p>

Enjeux / recommandations	Engagements du CIUSSS	Échéanciers	Responsables	Commentaires
4. Que l'établissement s'assure qu'une suite soit donnée aux recommandations du comité d'utilisateurs en alimentation mis sur pied par le PDG à l'automne 2016.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le plan d'action des services alimentaires est en voie de réalisation et il intègre les travaux du projet ministériel de révision de l'offre alimentaire en CHSLD. Ce projet est étroitement suivi par un comité directeur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mars 2018</li> </ul>	DA – Hébergement DA – Hôtellerie	Projet ministériel de révision de l'offre alimentaire en CHSLD : Lise Fortin, directrice de projet Patricia McDougall : chargée de projet
5. Devant la dissolution du comité des usagers de l'HRDP en juin 2016 suivant la démission de ses membres, que l'établissement vienne en aide à ce comité pour recruter de nouveaux membres, organiser des élections et augmenter sa visibilité dans l'établissement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En compagnie du président intérimaire de ce comité des usagers, le directeur adjoint – Enfant et adolescent a déjà entrepris les démarches nécessaires, dont :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installation de babillards</li> <li>- Endroits déterminés pour les affichages</li> <li>- Faciliter la publication</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mars 2018</li> </ul>	DA – Enfant et adolescent (DPSMD) Service des communications	
6. Devant l'inquiétude de parents d'enfants suivis en santé mentale par les travailleurs sociaux du RLS PP-V, que l'établissement prenne les mesures qui s'imposent : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informer la population du secteur des changements apportés à l'horaire et ce, par la voie des journaux locaux ainsi que les bandes défilantes aux CLSC de La Petite-Patrie et Villeray et à l'Hôpital Jean-Talon.</li> <li>▪ Mieux informer la clientèle qui a recours à ce service de toute modification, que ce soit concernant les horaires, les locaux ou les départs, tout en les avisant des options disponibles.</li> <li>▪ Surtout, ne pas laisser les parents sans ressource.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les gestionnaires s'engagent à informer adéquatement la clientèle et la population advenant que des changements soient apportés dans l'offre de service des secteurs sous leur gouverne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En continu</li> </ul>	Direction des services intégrés de première ligne Direction des programmes de santé mentale et dépendances	