

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides**

Québec 

**REVUE DE PRESSE RÉGIONALE
SEMAINE DU 26 DÉCEMBRE 2022**

**Par le Service des relations médias,
relations publiques et à la communauté**

Rétrospective 2022

2 Les urgences des Laurentides en surchauffe

Plusieurs fois au cours de l'année 2022, le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) a lancé des appels à la population afin que cette dernière évite le plus possible de se rendre dans les urgences de ses hôpitaux. Cela a été le cas le 20 mai, lorsque les gens ont été prévenus que l'hôpital de Mont-Laurier n'accepterait plus que les cas urgents et instables jusqu'au 24 mai suivant au matin. Le CISSSLAU a souligné que « Le manque de personnel de soins touche particulièrement la région d'Antoine-Labelle et, malgré les efforts de recrutement, les options restent limitées pour couvrir les quarts de travail, particulièrement les fins de semaine ». Le 12 août, le même genre d'appel touchait cette fois toutes les urgences de la région des Laurentides. « Les urgences de l'ensemble des hôpitaux de la région sont très occupées depuis le début de l'été. Le nombre de visites a augmenté si on compare à l'an dernier alors que notre personnel est réduit en raison de la période des vacances. La circulation du virus de la COVID-19 a également une influence sur les absences », commentait alors le CISSSLAU. Le 1er novembre, le ministre de la Santé, Christian Dubé, a lancé une cellule de crise pour affronter l'aggravation des problèmes que connaît le monde de la santé. (Photo L'info de la Lièvre – Simon Dominé)

Afin d'effectuer la mise à jour de la liste d'attente

Le CISSSLAU lance un système d'appels automatisés aux personnes en attente d'une consultation

RONALD MCGREGOR

rmcgregor@inmedias.ca

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) informe les personnes en attente d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste depuis plus d'un an qu'elles doivent s'attendre à recevoir un appel d'Axelle. Axelle, une plateforme téléphonique basée sur l'intelligence artificielle, est le système automatisé du centre de répartition des demandes de services (CRDS). Ces appels visent une mise à jour de la liste d'attente.

Selon le CISSSLAU, « la reconnaissance vocale permettra à la personne appelée de s'identifier. L'appel est sécuritaire et invite la personne à répondre à quelques questions afin de vérifier si la demande de consultation en médecine spécialisée est toujours nécessaire ». Cette démarche est d'ailleurs en cours.

L'utilisateur admissible à cette démarche recevra un appel ou un texto avec le message qui suit. « Je suis Axelle, le système automatisé du Centre de répartition des demandes de services. Merci de répondre aux questions

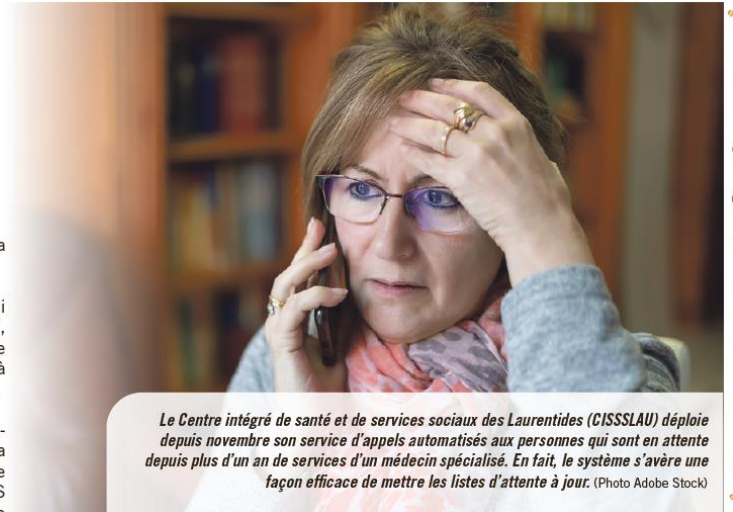
suivantes, nous effectuons la mise à jour de la liste d'attente. »

Ensuite, l'utilisateur répond aux questions qui valident des informations qui le concernent, souvent d'usage, comme son nom de famille et sa date de naissance. Après quoi il répond à des questions sur l'évolution de sa condition.

« Si une personne mentionne qu'un rendez-vous n'est plus nécessaire, le médecin sera averti avant l'annulation de sa demande. Le médecin pourra communiquer avec le CRDS s'il croit qu'une consultation s'avère tout de même nécessaire », lit-on dans la transmission du CISSSLAU.

POUR QUI LE SERVICE?

Le CISSSLAU indique que les personnes en attente d'une consultation pour l'une des spécialités suivantes recevront un appel bientôt, si ce n'est déjà fait depuis novembre dernier : cardiologie, chirurgie générale, chirurgie plastique, chirurgie vasculaire, dermatologie, endocrinologie, gastroentérologie, gynécologie, hématologie, immunologie, allergie, médecine interne, néphrologie, neurochirurgie, neurologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, pédiatrie, physiothérapie, pneumologie, psychiatrie,



Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSLAU) déploie depuis novembre son service d'appels automatisés aux personnes qui sont en attente depuis plus d'un an de services d'un médecin spécialisé. En fait, le système s'avère une façon efficace de mettre les listes d'attente à jour. (Photo Adobe Stock)

rhumatologie ou encore en urologie.

CHIFFRES DE PRÈS

Selon le CISSSLAU, « Dans la région des Laurentides, 28 000 personnes seront rejointes par le système Axelle afin de confirmer la requête. Les personnes qui ne seront pas en mesure de répondre à l'appel seront contactées par un agent du centre de répartition. Les parents de jeunes de moins de 18 ans recevront une lettre. », explique Dominique Gauthier, agente d'information au CISSSLAU.

Est-ce que le CISSSLAU tient un comparatif avec les années antérieures ? Dominique

Gauthier: « Puisque le centre de répartition s'est développé dans les 5 dernières années en ajoutant des spécialités, les données comparatives sont malheureusement peu représentatives (7 015 en 2020 et 14 880 en 2021). Nous pouvons cependant confirmer que la pandémie a eu un impact sur les listes d'attente alors que plusieurs services non critiques ont été délestés, surtout en 2020. Le rythme des rendez-vous a depuis repris ».

Le CISSSLAU soutient que le « déploiement d'Axelle s'inscrit dans le cadre de ces efforts en vue d'optimiser le processus de gestion des rendez-vous et d'améliorer l'accessibilité aux services de médecine spécialisée ».

Info de la Lièvre, 28 décembre 2022, p. 39

Info du Nord Vallée de la Rouge, 28 décembre 2022, p. 16



La ministre Sonia Bélanger visite la Coopérative Défi-Autonomie d'Antoine-Labelle

La ministre déléguée à la Santé et aux Aînés, Sonia Bélanger, était de passage à Mont-Laurier le 21 décembre, en compagnie de la députée de Labelle, Chantale Jeannotte. Elle a rencontré des représentants de la Coopérative Défi-Autonomie d'Antoine-Labelle. Il s'agit d'une entreprise d'économie sociale qui offre des services d'aide à domicile. Avec une population vieillissante, on souligne qu'il est important d'offrir les services nécessaires pour soutenir les personnes vulnérables à domicile, notamment les aînés. On note aussi que les entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD) permettent à plusieurs aînés de continuer à vivre à leur domicile ou chez leurs proches. « Il faut soutenir les personnes aînées et les EÉSAD y contribuent en offrant des services de qualité », souligne Sonia Bélanger. Sur la Photo, on retrouve Stéphane Truchon (préposé aux bénéficiaires), Marlène Simard, la députée Chantale Jeannotte, la ministre Sonia Bélanger, Michel Massé (président du conseil d'administration), Michel Langevin (directeur général de la Coopérative Défi-Autonomie d'Antoine-Labelle) et Christian Massé (secrétaire-trésorier). (Photo gracieuseté - Bureau de la députée Chantale Jeannotte) 



FONDATION
CHDL
CRHV

Fondation de l'hôpital de Rivière-Rouge CHDL-CHRV

Nous connaissons tous un parent, un ami, un proche qui reçoit ou recevra des soins médicaux dans notre région, quelle chance nous avons d'avoir un hôpital si près.

Soyons fiers également de tous ces organismes composés de bénévoles et d'employés dédiés à leur cause. Croyez-moi, nous devons conserver ces acquis.

Votre fondation a investi plusieurs millions de dollars au fil des ans, pour l'amélioration constante des soins aux malades et fournir de l'équipement de pointe, qui profite à tous et chacun. Grâce à vous, chers donateurs année après année la fondation remplit son rôle de distribuer de l'argent aux organismes, qui font une différence pour venir en aide aux gens dans notre société qui en ont le plus besoin.

N'oublions pas que de donner de l'argent à votre fondation est un investissement dans notre mieux-être à tous.

Le conseil d'administration travaille sans relâche, si on vous sollicite pour un don, dites oui et faites une différence dans votre collectivité.

Je vous souhaite de Joyeuses Fêtes et beaucoup de santé!

Guy Corbeil
Président

> P015384-1

Rétrospective 2022

La Coalition Santé Laurentides exige plus de financement

8



La Coalition Santé Laurentides (CSL) regroupe des élus, des gens d'affaires, et des membres du personnel médical et intervenants communautaires. Elle agit comme porte-voix afin d'obtenir un financement et des infrastructures en matière de soins de santé et de services sociaux dans les Laurentides. Depuis sa fondation, plusieurs actions ont été mises sur pieds pour rétablir le sous-financement de la région en termes de santé. Parmi les grands objectifs du CSL, il a été question d'un ajout de 1,4 G\$ au Plan québécois des infrastructures (PQI) qui permettra de compléter d'ici 10 ans, des travaux aux centres hospitaliers de Saint-Jérôme,

Saint-Eustache et de Mont-Laurier. Ce montant servira également à obtenir un plan fonctionnel et technique pour les centres de Saint-Agathe, de Lachute et de Rivière-Rouge. Au courant du mois de décembre dernier, des représentants de la CSL ont demandé au ministre Dubé des engagements clairs, sans pouvoir être témoins d'actions concrètes du ministre. « On sent de l'inquiétude dans la population par rapport à leur système de santé. Il est temps que le gouvernement fasse son travail pour la quatrième région en importance au Québec », avait prévenu le président la CSL et préfet de la MRC des Laurentides, Maro L'Heureux. (Photo gracieuseté)



Précision

Une erreur s'est glissée en lien avec cette photo publiée la semaine dernière dans nos pages. Sous l'article intitulé: *Une console de jeu séduit des résidents des CHSLD*, on aurait dû voir les noms suivants: Rangée arrière: Gilles Doyon, gestionnaire responsable du Pavillon Philippe-Lapointe, Daniel Desjardins, DG de la Fondation médicale des Laurentides et des Pays-d'en-Haut, Cherley Casséus, gestionnaire du CHSLD des Hauteurs, Alix Harvey, technicienne en loisirs à la future maison des Aînés de Sainte-Agathe et Lisa Frigon, préposée aux loisirs au CHSLD des Hauteurs. Rangée avant: Michèle Lemay, préposée aux loisirs au Pavillon Philippe-Lapointe, Alice Constantineau, résidente au Pavillon Philippe-Lapointe, Yves Lapierre, résident au Pavillon Philippe-Lapointe et Guylaine Terreault, monitrice aux loisirs au CHSLD Labelle-Mont-Tremblant.

Nouvelles des Laurentides, site Internet

Le CISSS des Laurentides demande à la population d'éviter l'urgence de l'Hôpital régional de Saint-Jérôme et celle de l'Hôpital de Saint-Eustache

<https://nouvelleslaurentides.ca/le-cisss-des-laurentides-demande-a-la-population-deviter-lurgence-de-lho%cc%82pital-regional-de-saint-jero%cc%82me-et-celle-de-lho%cc%82pital/>

DES APPELS AUTOMATISÉS D'AXELLE

MYLÈNE DESCHAMPS

mylene.deschamps@eap.on.ca

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides souhaite vous informer que les personnes qui sont en attente d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste depuis plus d'un an pourront recevoir un appel d'Axelle, le système automatisé de son centre de répartition des demandes de services (CRDS).

Les appels, qui visent une mise à jour de la liste d'attente, sont en cours et s'intensifieront au cours des prochaines semaines. C'est Axelle, une plateforme téléphonique basée sur l'intelligence artificielle, qui fera l'appel. La reconnaissance vocale permettra à la personne appelée de s'identifier. L'appel est sécuritaire et invite la personne à répondre à quelques questions afin de vérifier si la demande de consultation en médecine spécialisée est toujours nécessaire.

Une fois l'appel amorcé, les personnes n'ont qu'à valider certaines informations les concernant, dont leur nom de famille et leur

date de naissance, puis à répondre à des questions sur l'évolution de leur condition. Si une personne mentionne qu'un rendez-vous n'est plus nécessaire, le médecin sera averti avant l'annulation de sa demande. Le médecin pourra communiquer avec le CRDS s'il croit qu'une consultation s'avère tout de même nécessaire.

Rappelons que depuis novembre 2022, les CRDS de l'ensemble de la province vérifient et mettent à jour les listes d'attente pour plusieurs spécialités médicales. Le déploiement d'Axelle s'inscrit dans le cadre de ces efforts en vue d'optimiser le processus de gestion des rendez-vous. Les personnes qui recevront l'appel sont en attente d'une consultation pour l'une des spécialités suivantes: cardiologie, chirurgie générale, chirurgie plastique, chirurgie vasculaire, dermatologie, endocrinologie, gastroentérologie, gynécologie, hémato-oncologie, immunologie, allergie, médecine interne, néphrologie, stomathérapie, neurochirurgie, neurologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, pédiatrie, physiothérapie, pneumologie, psychiatrie, rhumatologie et urologie.

CIME, site Internet

Vols de catalyseurs à l'Hôpital régional de St-Jérôme

<https://laurentides.cime.fm/nouvelles/531307/vols-de-catalyseurs-a-l-hopital-regional-de-st-gerome>

Les urgences de St-Eustache et St-Jérôme sont, de nouveau, à éviter

<https://laurentides.cime.fm/nouvelles/530731/les-urgences-de-st-eustache-et-st-gerome-sont-de-nouveau-a-eviter>

CFLO, site Internet

Les urgences débordent en région pour les fêtes

<https://www.cflo.ca/les-urgences-debordent-en-region-pour-les-fetes/>

Entrevue avec Chantale Jeannotte, députée de Labelle (à partir de 7:05)

<https://www.cflo.ca/chantale-jeannotte-deputee-de-labelle-3/>