

Montréal, le 15 mai 2023

À: Secrétariat de la Commission sur les services de santé et les services sociaux
Assemblée nationale du Québec

Objet: Lettre d'opinion soumise à la Commission sur les services de santé et les services sociaux dans le cadre de la consultation particulière sur le projet de loi 15 -Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficaces

Au nom du Comité des usagers de Cavendish, nous sommes très préoccupés par le projet de loi 15 et ses répercussions sur les usagers de tous nos sites, soit deux CLSC, deux hôpitaux de réadaptation et quatre sites de soins de longue durée (CHSLD). Qui représentera les usagers et comment Santé Québec sera-t-elle en mesure d'avoir un lien étroit et un contact avec les usagers de notre communauté et/ou territoire?

Voici quelques exemples d'appels et de courriels que nous recevons quotidiennement:

- des appels d'usagers qui ont des problèmes ou qui sont insatisfaits des services reçus des CLSC Benny Farm et René-Cassin. Des usagers qui n'ont pas de médecin et qui sont sur une liste d'attente, et des appels d'usagers qui reçoivent des services de soins à domicile qui nécessitent une attention immédiate, et le fait de ne pas répondre à certains appels des services de soins à domicile peut entraîner une situation d'urgence.
- des appels provenant de l'hôpital de réhabilitation Catherine Booth et Richardson concernant les services reçus ou les questions qu'ils peuvent avoir. En plus de cela, nous recevons des appels avec les commentaires des usagers sur les services ou les insatisfactions et notre comité est en contact avec les directeurs des hôpitaux de réadaptation afin d'améliorer les services.
- les appels des résidents ou des membres de leur famille et les commentaires des comités de résidents des sites de soins de longue durée (CHSLD) et, en retour, le soutien de notre personne ressource pour aider les comités de résidents à tenir des réunions hybrides toutes les six semaines.

Nous sommes très attristés par le fait que les usagers de la communauté ne seront pas représentés ou n'auront pas de contact étroit pour les aider et les soutenir comme mentionné ci-dessus. Nous vous invitons à comprendre les implications et les problèmes auxquels les usagers peuvent être soumis avec la mise en œuvre du projet de loi 15. Nous vous prions de bien vouloir reconsidérer votre décision.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées,

Terri Tiscione

Personne-Ressource au nom de

Elizabeth Sexton, Présidente

Comité des usagers de Cavendish

Tél.: 514 484-7878 poste 61728

Courriel: userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca



Montreal, May 15, 2023

To: Secrétariat de la Commission sur les services de santé et les services sociaux Assemblée nationale du Québec

Subject: Opinion letter submitted to the Commission sur les services de santé et les services sociaux as part of the specific consultation on Bill 15 - An Act to make the health and social services system more efficient

On behalf of the Cavendish Users' Committee, we are very concerned about Bill 15 on how it will affect the users of all our sites which consist of two CLSCs, two rehabilitation hospitals, and four long-term care (CHSLD) sites. Who will represent the users and how will Santé Québec be able to have a close connection and contact with the users of our community and/or territory? Here are examples of calls and emails we receive day to day:

- calls from users that have issues or dissatisfaction with the services received from the CLSCs Benny Farm and René-Cassin. Users with no doctor and on a waiting list, and calls from users that are receiving homecare services that require immediate attention, and not responding to some of the homecare services calls can result in an emergency situation.
- calls from rehabilitation Catherine Booth and Richardson Hospital regarding the services received or questions they may have. In addition, we receive calls with the users' feedback about the services or dissatisfactions and our committee liaises with the directors of the rehabilitation hospitals in order to improve the services.
- calls from residents or family members and feedback from the residents' committees of the Long-Term care (CHSLD) sites and in turn providing support from our resource person to enable the residents' committees to have hybrid meetings every six weeks.

We are very saddened that the users from the community will not be represented or not have a close contact to help and support them as mentioned above.

Please understand the implications and issues that users can be subjected to with implementing Bill 15. We kindly ask you to reconsider.

Sincerely yours,

Terri Tiscione

Personne-Ressource au nom de

Elizabeth Sexton, Présidente

Comité des usagers de Cavendish

Tél.: 514 484-7878 poste 61728

Courriel: userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca