

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
COMITÉS DES USAGERS DU CSSS DE LAVAL
ANNÉE 2019-2020**

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le comité des usagers du CSSS de Laval supporte et représente les usagers des établissements suivants :

- CHSLD Sainte-Dorothée
- CHSLD Idola St-Jean
- CHSLD Fernand-Larocque
- CHSLD La Pinière
- CHSLD Sainte-Rose
- Centre hospitalier Cité de la Santé de Laval
- Centre de services ambulatoires en santé mentale René-Laennec
- CLSC et Centre de services ambulatoires Chomedey
- CLSC Idola Saint-Jean
- CLSC et Groupe de médecine de famille universitaire du Marigot
- CLSC Sainte-Rose
- CLSC de l'Ouest-de-l'Île
- CLSC des Mille-Îles
- CLSC du Ruisseau-Papineau

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le Comité des usagers du CISSS de Laval a connu une excellente année 2019-2020, pleine de projets et d'activités.

La fréquentation des usagers à nos conférences mensuelles a doublé comparativement à l'an dernier, passant en moyenne de 55 participants à plus de 110 par conférence.

Nous avons poursuivi l'installation d'affiches des droits des usagers en santé ainsi que des présentoirs de brochures sur le rôle et la mission du Comité des usagers, les droits des usagers face au système de santé et la liste de nos conférences mensuelles dans les divers établissements de santé du CISSS de Laval desservis par notre Comité.

Nous avons publié neuf (9) éditions de notre Infolettre et rejoint plus de 900 usagers de Laval.

Pour une troisième année d'affilée, nous avons tenu un kiosque d'information à l'urgence de l'hôpital Cité de la santé de Laval, du mois d'octobre 2019 au mois de mars 2020. Au cours de cette période, nous avons distribué plus de 7000 brochures du comité des usagers à plus de 6500 usagers. Au cours de ce séjour, les représentants de notre Comité ont recueilli une grande quantité de commentaires et de suggestions des usagers sur leur expérience à l'urgence. Le Comité des usagers a fait rapport de ces informations aux gestionnaires du CISSS de Laval sur une base continue.

Le Comité a publié mensuellement des informations sur les droits des usagers en santé, le rôle et la mission du Comité dans le Courrier Laval, dans le journal Le Lien et le journal du Carrefour Axion 50 plus.

Au cours du mois de février 2020, le Comité a chargé la firme Infrass Inc. pour effectuer un sondage de satisfaction des usagers sur leur expérience à l'urgence de l'hôpital Cité de la santé de Laval.

Notre comité a collaboré avec le CISSS de Laval à plusieurs projets, dont le projet de patients-partenaires, la mise sur pied des babillards électroniques dans les établissements de santé de Laval.

Le Comité des usagers du CISSS a été très actif au sein du Comité des usagers du CISSS de Laval; nous avons travaillé étroitement avec Rafaëlle Lacombe dans plusieurs dossiers d'intérêt commun.

Le 27 septembre 2019, nous avons divulgué au grand public les résultats du sondage de satisfaction des usagers face aux soins et services à domicile à Laval; ce sondage avait été commandé à la firme Infrass Inc. par le Comité et mené au cours du mois de mars 2019.

La relation entre la direction du CISSS de Laval et le Comité des usagers du CISSS a continué à s'améliorer tout au cours de l'année grâce à la présence de Marina Larue & Isabelle Larouche à nos réunions mensuelles et s'est accélérée suite à la rencontre du 28 février 2020 avec Messieurs Christian Gagné, Yves Carignan et Madame Geneviève Goudreault.

L'arrivée de la pandémie COVID-19 en mars 2020 a perturbé nos activités durant une partie du mois mais ceci a permis au Comité des usagers de participer activement aux bilans hebdomadaires avec les gestionnaires du CISSS de Laval, les présidents des Comités de résidents et d'usagers des CHSLD publics et privés.

Grâce à toutes ces activités, de plus en plus d'usagers ont pris connaissance de notre Comité; nous avons connu une augmentation importante d'appels et de courriels provenant des usagers pour nous faire part de commentaires, de suggestions, de problèmes divers, d'insatisfactions et plaintes concernant la perception des services. Pour répondre à toutes ces demandes, nous avons mis sur pied un sous-comité, comprenant plusieurs membres de notre Comité dont une infirmière à la retraite et un président de Comité des résidents pour adresser ces demandes. La grande majorité des demandes ont été résolues par ce Comité, d'autres ont été adressés; certaines demandes ont nécessité la rédaction et l'envoi d'une plainte au Commissaire aux plaintes par le Comité des usagers ou avec la collaboration du CAAP de Laval.

Comme vous pouvez le constater, notre Comité demeure actif et vigilant et poursuit sa mission de défense des droits des usagers de Laval tout en travaillant en étroite collaboration avec la direction du CISSS de Laval pour assurer aux Lavallois les meilleurs services de santé possible dans le respect de leurs droits.

Pierre Lynch, Président du Comité des usagers du CISSS de Laval

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2019-2020

Au cours des dernières années, le Comité des usagers du CSSS de Laval a recueilli les commentaires des usagers; le Comité a aussi pris note des commentaires et remarques des inspecteurs lors des diverses visites ministérielles des établissements (CHSLD & RI) de Laval.

Le commentaire le plus fréquent nous indiquait le manque de connaissance concernant les comités des usagers; basé sur les informations recueillies, une grande majorité des gens n'a jamais entendu parler de ces comités, ne connaît pas leur mission et ne sont pas au courant de leurs droits face au système de santé.

Au cours de l'année 2019-2020, le Comité des usagers du CSSS de Laval a poursuivi ses efforts afin de bien faire connaître l'existence de notre Comité et sa mission.

Le Comité des usagers du CSSS de Laval a mis sur pied et réalisé les projets suivants en vue de réaliser cet objectif :

1. Conférences mensuelles

Neuf conférences sur des sujets reliés à la santé & aux services sociaux et à travers lesquels nous avons fait connaître le comité, sa mission ainsi que les droits des usagers face au système de santé.

- 1012 usagers ont assisté à ces conférences gratuites.

2. Représentation à l'urgence de Cité de la santé de Laval

Du 29 octobre 2019 au 14 mars 2020, le Comité des usagers du CSSS de Laval a maintenu un kiosque d'information à l'urgence de la cité de la santé de Laval pour diffuser la mission de notre comité et les droits des usagers face au système de santé. Nous avons dû interrompre le projet avec l'arrivée de la pandémie du COVID-19.

- 503 heures de présence
- 6575 usagers rencontrés
- 7225 documents distribués

3. Documentation du CU CSSS de Laval en langue anglaise

Nous avons traduit notre dépliant en 8 volet en langue anglaise. Il est disponible dans nos présentoirs.

4. Installation d'affiches et de présentoirs de documentation

Nous avons poursuivi l'installation des affiches des droits des usagers et des présentoirs de documentation dans les divers établissements de santé (CSL, CLSC, CHSLD, CARL, CASM) sous notre responsabilité. Voici le nombre d'installations à date.

- 50 affiches sur les droits (20 pouces par 30 pouces)
- 50 affiches sur les droits (8,5 pouces par 11 pouces)
- 50 présentoirs de dépliant

5. Publication dans les médias

Au cours des 12 derniers mois, le Comité des usagers du CSSS de Laval a publié mensuellement une page complète dans le journal Courrier Laval pour y diffuser la mission du Comité, les droits des usagers face au réseau de la santé et y annoncer nos conférences mensuelles ainsi que notre AGA.

Le Comité diffuse aussi ses activités dans le journal Le Lien, dans le journal mensuel de la Place Axion 50 plus de Laval, sur les babillards électroniques de la ville de Laval situés dans les divers centres communautaires, à travers les communications de la Table de concertation des aînés de Laval et divers autres partenaires tel que l'AQDR Laval-Laurentides.

6. Site WEB du Comité des usagers du CSSS de Laval

Au cours de la dernière année, le Comité a publié sur son site WEB (www.cucssslaval.ca) un fil des actualités dans le monde de la santé et des services sociaux pour bien informer les usagers de Laval sur les divers développements de notre système de santé.

7. Infolettre

Nous avons poursuivi la publication et la diffusion de notre Infolettre mensuelle à un auditoire de 950 usagers de Laval.

Cette Infolettre informe les usagers des activités du Comité en plus de leur transmettre le résumé du fil des actualités dans le monde de la santé et des services sociaux.

8. Sondage de satisfaction des usagers sur les soins et services à domicile

Le 27 septembre 2019, nous avons effectué le dévoilement public des résultats du sondage de la satisfaction des usagers sur les soins et services à domicile à Laval. Ce sondage avait été effectué par téléphone par la firme de sondage Infrass Inc. du 3 au 29 mars 2019.

La clientèle visée consistait d'usagers long terme et court terme utilisant les services des directions SAPA & DI-TSA-DP, 15 610 usagers, pour lesquels nous voulions recueillir 1000 sondages complétés.

9. Sondage de satisfaction des usagers sur les soins à l'urgence de Cité de la Santé de Laval

Le Comité a mandaté la firme de sondages Infrass Inc. pour effectuer un sondage de la satisfaction des usagers sur les soins reçus à l'urgence de Cité de la Santé de Laval.

La clientèle visée consistait d'usagers ayant fréquenté l'urgence de CSL entre le 1 novembre & le 31 décembre 2019, soit un total de plus de 14000 usagers, pour lesquels nous voulions recueillir 1000 sondages complétés. Le sondage s'est effectué au cours du mois de février 2020.

Les résultats ont été communiqués aux gestionnaires du CISSS de Laval le 21 mai dernier. Le dévoilement public devait avoir lieu à l'AGA du 13 juin mais on a dû reporter le tout dû à la pandémie du COVID-19. Ces résultats doivent être rendu publics lors de l'AGA du 23 septembre 2020.

10. Participation du Comité des usagers à plusieurs comités et projets du CISSS de Laval

Notre comité a collaboré avec le CISSS de Laval à plusieurs projets, dont le projet de patients-partenaires, la Mise sur pied des babillards électroniques dans les établissements de santé de Laval.

Lors de ses réunions mensuelles, le Comité a convoqué plusieurs gestionnaires des différents services offerts par le CISSS pour mieux comprendre le fonctionnement, les normes et les impacts sur les usagers, dont le directeur des services SAPA, le responsable des centres de prélèvements, la responsable des services de l'urgence de Cité de la santé de Laval.

11. Pandémie COVID-19

Dès le début de la pandémie du COVID-19, le Comité a été très actif; nous avons communiqué avec le PDG et les divers gestionnaires afin de veiller activement sur le sort des patients en CHSLD publics et privés. Nous avons été les instigateurs de la mise sur pied de réunions hebdomadaires de suivi des événements entre le CISSS et les divers CHSLD publics et privés. Nous avons assisté aux diverses réunions de bilan des gestionnaires et autres et nous continuons de le faire dans un esprit de partenariat dont le seul objectif est de sauver des vies.

Le Comité des usagers du CISSS de Laval a travaillé étroitement avec les comités des résidents des CHSLD publics de Laval de même qu'avec plusieurs Comité des usagers de CHSLD privés de Laval.

Le Comité a fait parvenir régulièrement des bilans de ces rencontres aux membres des divers comités d'usagers de Laval.

Nous avons demandé de participer en amont à toute rencontre concernant la planification des services et démarrage de nouveaux projets afin de faire part du point de vue des usagers, et nous continuons de le faire. Je dois quand même indiquer qu'à date, nous n'avons pas été sollicités en amont mais plus en aval et que la grande majorité des réunions auxquelles nous avons participé ont été des réunions d'information.

12. Appels et courriels reçus

Au cours de l'année 2019-2020, nous recevons une grande quantité d'appels et de courriels de la part des usagers pour nous demander des informations, nous faire part de suggestions et nous transmettre diverses insatisfactions relatives aux services reçus dans les divers établissements du CISSS de Laval.

Nous avons mis en place un processus pour le traitement des insatisfactions; grâce à ce processus, nous avons été en mesure de résoudre plus de 80% des insatisfactions.

Voici donc un court sommaire de ces transactions :

- ❖ Appels et courriels reçus : 608
- ❖ Insatisfactions résolues par le Comité : 53
- ❖ Insatisfactions résultant en plaintes : 10
- ❖ Accompagnement de 2 usagers à des rencontres avec le CISSS de Laval
- ❖ Accompagnement de familles du CHSLD De La Rive avec le PGD du CISSS de Laval et la ministre Marguerite Blais

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DES CU ET CR

Ci-joint la liste des membres du Comité des usagers du CSSS de Laval en date du 31 mars 2020

INSTALLATION / ÉTABLISSEMENT	NOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
CU CSSS de Laval	Pierre Lynch	Usager		Président
CU CSSS de Laval	Michel Morel	Usager		1 ^{er} Vice-président
CU CSSS de Laval	Michel Roberge	Usager		2 ^{ième} Vice-président
CU CSSS de Laval	Yves Debien	Usager		Secrétaire- trésorier Représentant CR Idola St-Jean
CU CSSS de Laval	Lucie Fortin	Usagère		Représentante CR Fernand Larocque
CU CSSS de Laval	Lorraine Simard	Usager		Membre
CU CSSS de Laval	Marie-Carmelle St-Germain	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Diane Chevalier	Usagère		Représentante CR CHSLD la Pinière
CU CSSS Laval	Ninon Joseph	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	André Hamel	Usager		Membre
CU CSSS de Laval	Jocelyn Leclair	Usager		Membre
CU CSSS de Laval	Poste vacant			Représentant CR CHSLD Rose de Lima
CU CSSS Laval	Jacques Fournier	Usager		Représentant du CR CHSLD Ste-Dorothée
CU CSSS de Laval	Diane Charbonneau	Usagère		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES DES CU ET CR

CU du CSSS de Laval

Permis d'établissement : 11014-5267
 800, boul. Chomedey, Tour A local 232
 Laval, Québec H7V 3Y4 450 978-8609

FONCTION	NOM	COORDONNÉES		
		ADRESSE POSTALE	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Président	Pierre Lynch	892 Noël Laval H7X 1Y1	450-689-0274	Pierre.lynch@bell.net
1 ^{er} Vice-président	Michel Morel	3895 boul. De Chenonceau, app. 901, Laval, H7T 0L3	514 647 6043	michelmorelqc50@gmail.com
2 ième Vice-président	Michel Roberge	955 Lambert Laval	450-665-6164	Roberge.michel@videotron.ca
Secrétaire-trésorier & Représentant CR CHSLD Idola St-Jean	Yves Debien	336 13e rue Laval H7N 1R9	450-575-3435	yves.debien@videotron.ca
Représentante CR CHSLD La Pinière	Diane Chevalier	1023 av Belleville, Laval H7C 2C2	450-661-5929	d.chevalier@videotron.ca
Membre et représentant CR CHSLD Ste-Dorothée	Jacques Fournier	201-400 Boul. Samson, Laval H7X 3B2	450-326-1622	gifournier@videotron.ca
Membre et représentante CR CHSLD Fernand Larocque	Lucie Fortin	5199 St-Jacques, Laval H7C 1G8	450 661-3407	lfortin@videotron.ca
Membre	Marie-Carmelle St-Germain	860 Monty, Laval H7A 2C9	450 665-2542	carmelliasgt@hotmail.com
Membre	André Hamel	932- 1455 L'Avenir, Laval, H7N 0A1	579-631-1804	hamel.andre@hotmail.com
Membre	Lorraine Simard	501-7755 Boul. St-Martin O. H7X 0C3	438-497-7755	labellesimard@videotron.ca
Membre	Ninon Joseph	1250 rue Froment, Laval, H7V 3G4	450-978-0422	ninonauguste@hotmail.com
Membre	Jocelyn Leclair	602-3075 Boul. Notre-Dame, Laval,	438-985-2165	partydurire@live.ca
Membre	Diane Charbonneau	203-3000 Boul. Notre-Dame, Laval	450-934-0607	hardineau@icloud.com

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

6.1 CU ET CR

Le bilan de nos activités est inclus dans notre plan d'action 2019-2020.
Nous joignons une copie de ce fichier à notre reddition de compte.

Le fichier porte de nom suivant : **CU CSSS Laval – Plan d'action 2019-2020.docx**

7. TENUE DES RENCONTRES

<u>Instance</u>	<u>Nombre total de réunions tenues dans l'année</u>
CU CSSS de Laval	9 rencontres régulières du comité des usagers
CO CSSS de Laval	9 rencontres régulières et 6 rencontres spéciales du comité des officiers du CU
AGA	Dû à la crise de la COVID-19, l'AGA est prévue le 23 septembre 2020

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- ❖ SEMAINE DES DROITS DES USAGERS
 - Publication des droits des usagers dans le Courrier Laval
 - Présence d'un kiosque d'information aux usagers à l'accueil de CSL

- ❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES
 - 6

- ❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU CAAP-LAVAL
 - 4

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2020-2021

Nous avons plusieurs projets spéciaux présentement à l'étude, dont les discussions sont en cours :

- Présentation des résultats du sondage de satisfaction des usagers sur les soins à l'urgence de Cité de la Santé de Laval le 23 septembre 2020
- Sondage de satisfaction des usagers sur le service de prélèvements à Laval
- Conférences mensuelles, si permis par la santé publique
- Poursuivre la publication mensuelle de notre Infolettre
- Distribuer la documentation (droits des usagers, mission & rôle du Comité) du Comité dans les diverses résidences pour personnes âgées (RPA)
- Poursuivre l'affichage des affiches des droits des usagers & l'installation des présentoirs de documentation dans les établissements de santé de Laval sous la juridiction du Comité
- Sessions de sensibilisation et d'information sur la mission du CU et les droits des usagers aux gestionnaires et employés du CISSS de Laval
- Post-mortem de la vague 1 de la COVID-19

1. Participation en amont des CU & CR dans les décisions impactant les usagers

Au cours des dernières années, le Comité des usagers du CSSS de Laval a formulé plusieurs recommandations à l'attention du Conseil d'administration du CISSS de Laval. Malgré les bonnes intentions, nous n'avons pas constaté d'adoption partielle ou complète de ces dites recommandations. Nous attendons toujours des changements aux items que nous avons apportés à votre attention.

On nous a mentionné à maintes reprises l'importance de l'implication des Comités d'usagers et de résidents dans l'univers de la santé au Québec. Nous avons constaté une réelle volonté de changement de la part du Président du Conseil d'administration du CISSS de Laval et du PDP du CISSS de Laval; ces intentions nous ont été communiquées clairement lors de notre rencontre du 28 février dernier. Nous sommes heureux de cette approche et nous sommes prêt travailler en partenariat avec comme objectif l'amélioration continue des soins et services aux usagers dans le plein respect de leurs droits.

Cette ouverture nous semble très intéressante et tout à fait à point. Malheureusement, cette nouvelle approche a beaucoup de difficulté à s'imposer à tous les niveaux dans la culture de l'entreprise. Le temps requis pour passer de la théorie à la pratique est beaucoup trop long ce qui pourrait mettre en doute la réelle volonté de changement tel que proposé. Comme le dit l'expression, il faut que « les bottines suivent les babines ».

RECOMMANDATION

À cet effet, le Comité des usagers du CSSS de Laval demande recommande d'intégrer un représentant de son Comité dans tout projet visant l'élaboration ou la modification de politiques, procédures, processus ayant un impact direct ou indirect sur les usagers. Nous désirons participer à ces rencontres en amont et non en aval afin que le point de vue des usagers soit pris en considération lors de leur production et de leur déploiement.

Pour accélérer ce changement de culture, nous proposons l'ajout d'un critère dans l'évaluation annuelle de tous les membres de l'équipe de gestion; ce critère serait : la sollicitation des Comités d'usagers et la participation en amont d'un représentant du Comité des usagers à toute discussion, élaboration, modification de politiques, processus, procédures et projets ayant un impact direct ou indirect sur les usagers.

Nous suggérons que le Comité des usagers du CSSS de Laval effectue des sessions d'information à tous les gestionnaires du CISS de Laval sur la mission des Comités et sur les droits des usagers face au système de santé. La transmission de ces informations aidera au changement de la culture de l'entreprise et facilitera la collaboration entre les gestionnaires et les Comités d'usagers dans une perspective d'amélioration continue des services aux usagers.

Enfin, nous recommandons la mise sur pied d'un outil de diffusion qui diffusera aux Comités d'usagers et de résidents toute initiative d'élaboration et/ou modification de politiques, processus ou procédures ayant trait aux soins et services aux usagers.

2- Gestion des surplus financiers annuels

Pour une seconde année de suite, nous désirons adresser la gestion des surplus financiers annuels.

Depuis la mise en place de la directive ministérielle interdisant aux comités d'usagers et de résidents d'accumuler tout surplus financier à la fin d'une année et de la mise en commun des surplus de tous les comités des CISSS pour utilisation à des projets spéciaux l'année suivante, ceci cause un problème aux comités d'usagers et de résidents.

Bien que l'année financière comporte 12 mois, il est clair pour tous que les bénévoles de ces comités ne sont pas actifs toute l'année. Les activités des comités sont presque nulles au cours des mois de juillet et août de même que durant la période du 15 décembre au 15 janvier.

En fait, la durée réelle d'une année financière n'est que 9 mois pour les comités. La mise en place d'initiatives et de projets complexes et élaborés et coûteux n'est souvent plus possible au cours de la même année fiscale; il faut souvent les chevaucher sur deux années fiscales.

RECOMMANDATION

Le comité des usagers du CSSS de Laval recommande donc de revoir la directive concernant les surplus de fin d'année fiscale et de permettre aux comités de reporter les surplus cumulatifs d'un projet ou d'une initiative requérant plus de 12 mois d'une année fiscale à l'autre afin de permettre leur réalisation.

3- Augmentation du financement des Comités de résidents

Nous avons soumis cette recommandation l'an dernier et nous désirons la soumettre à nouveau cette année surtout suite aux impacts importants sur les usagers des CHSLD lors de la vague 1 du COVID-19.

Le CISSS de Laval remet un montant de 1000\$ par année à chaque comité de résidents des CHSLD publics. Ce montant était de 6000\$ par année il y a plusieurs années mais a été réduit à 1000\$. Le CU CSSS de Laval ajoute à ce montant une somme de 17\$ par lit, soit un montant de 12 148\$ de son budget pour permettre aux comités de résidents de conduire adéquatement sa mission auprès de ses résidents.

Cet apport financier réduit de beaucoup la capacité financière du comité des usagers pour la conduite adéquate de sa mission.

RECOMMANDATION

Le comité des usagers du CSSS de Laval recommande que le montant de la subvention annuelle de base, actuellement de 1000\$, soit augmenté à 6000\$, soit le montant actuellement remis à tous les comités de résidents des CHSLD privés conventionnés. Ceci permettra au comité des usagers du CSSS de Laval d'utiliser la pleine valeur du financement reçu à la conduite de sa mission auprès des usagers.

4- Support des Comités d'usagers des CHSLD privés

Dû au manque de places disponibles dans nos CHSLD publics, le CISSS de Laval effectue l'achat de places d'hébergement dans les CHSLD privés. Par conséquent, plusieurs de ces CHSLD privés hébergent des résidents qui se retrouveraient normalement dans des CHSLD publics. Ces usagers ont les mêmes droits que ceux qui sont hébergés dans nos CHSLD publics.

Les Comités d'usagers des CHSLD privés ont grandement de besoin de formation en gouvernance et défense de droits. Ils ont besoin d'aide pour le recrutement de membres, la tenue des réunions, la rédaction des comptes rendus des réunions, la préparation de dossiers de plaintes ou insatisfactions des usagers.

Ces Comités n'ont pas accès aux mêmes ressources, outils et à la documentation que le CU CSSS de Laval. Enfin, ces Comités n'ont pas autant accès aux contacts du réseau comme et à la présence d'un membre de l'équipe de gestion du CISSS de Laval lors de leurs réunions.

Suite aux événements observés lors de la vague 1 de la COVID-19, il devient de plus en plus évident que les Comités des usagers des CHSLD privés ont besoin d'expertise terrain et de support. À la lumière de ces événements, il devient important que les Comités d'usagers et de résidents de tous les CHSLD échangent entre eux.

Le Comité des usagers du CSSS de Laval possède l'expertise, l'expérience terrain ainsi que la connaissance pour assister adéquatement ces comités; notre Comité effectue déjà ce travail dans les 5 CHSLD publics de Laval depuis plusieurs années.

RECOMMANDATION

Le Comité des usagers du CSSS de Laval recommande que les Comités des usagers des CHSLD privés soient intégrés à la structure du Comité des usagers du CSSS de Laval afin que tous leurs usagers bénéficient du même niveau de défenses de droits que ceux résidant dans les CHSLD publics, et ce au même titre que les Comités de résidents des CHSLD publics.

RAPPORT FINANCIER

Les Annexes 3A, 3B & 4 sont jointes à ce rapport d'activité.
Voir le fichier portant le nom ANNEXE 3A CONSOLIDÉ 2019-2020 – CU CSSS LAVAL