



COMITÉ DES USAGERS
DU CENTRE DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Volume 5 Numéro 1, Janvier 2023

L'Infolettre des usagers des services de santé de LAVAL

L'Infolettre est publiée par le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux de Laval (CU CSSS Laval) dans la semaine du 15 de chaque mois, sauf en juillet et août.

L'Infolettre vise à informer nos abonnés des activités menées par le Comité des usagers, des événements et des conférences publiques organisées, de même qu'à fournir à nos lecteurs un aperçu de certains textes parus dans les médias.

L'Infolettre est acheminée à nos abonnés par courrier électronique.

L'équipe de l'Infolettre:

Francine Wodarka

Nicole Provost

Yves Debien

Pierre Lynch

Lucie Fortin

C'est quoi le Comité des usagers? Les comités d'usagers ont été créés en vertu de l'article 209 de la [Loi sur les services de santé et les services sociaux](#). Ces comités sont composés essentiellement d'usagers élus par les usagers de l'établissement, ils doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Faites suivre l'Infolettre à vos parents et amis de Laval, ils pourront s'abonner [en cliquant ici](#). De même, vous pouvez vous désabonner de l'Infolettre, [en cliquant ici](#)

Toutes les publications de l'Infolettre sont accessibles sur le site WEB du Comité des usagers du CSSS de Laval à l'adresse suivante: www.cucssslaval.ca/pages-fr/infolettre-126.

Pour en savoir plus sur le Comité des usagers, [cliquez ici](#).

ÉDITORIAL

POURQUOI N'Y A-T-IL PAS PLUS D'USAGERS PRÉSENTS LORS DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES

Jeudi dernier, soit le 19 janvier 2023 se tenait l'Assemblée publique annuelle du CISSS de Laval 2022; le tout s'est tenu à 19h00 par visioconférence Teams. Les usagers n'avaient même pas besoin de se déplacer et pouvait assister à cette assemblée publique du confort de leur foyer. Seulement une douzaine d'usagers s'y sont présenté. Aucune question du public n'a été adressée aux gestionnaires et administrateurs.

Il en va de même lors des assemblées générales annuelles des comités d'usagers à Laval; bon an, mal an, moins d'une vingtaine d'usagers y assistent.

Pourtant, il y a plus de 440 000 citoyens qui résident à Laval, tous des usagers potentiels des services de santé et des services sociaux publics du CISSS de Laval.

Ceci est extrêmement décevant!

En tant que citoyens, près de la moitié du budget du Québec est consacré à la santé, soit plus de 50 milliards de dollars, dont près de 1,4 milliard à Laval.

Ne devrions-nous pas investir un peu de temps pour effectuer un suivi sur cet investissement de nos deniers publics et nous assurer que nous obtenons notre bonne part des services de santé dont nous avons besoin et que ces services sont de bonne qualité et répondent à nos attentes en tant qu'usager.?

Lors de nos conversations avec nos parents, amis et collègues, nous échangeons tous notre opinion sur la gestion de la santé, l'accessibilité des services, les retards en chirurgie, les longues listes d'attente, la pénurie de personnel qualifié, et j'en passe..

Si nous voulons du changement, de l'amélioration continue dans l'offre et la perception des services, il faut le communiquer aux bonnes personnes et utiliser tous les forums disponibles pour faire connaître nos insatisfactions et nos attentes.

Les assemblées générales annuelles sont l'un de ces forums pour faire entre notre voix; vous pouvez aussi communiquer avec les comités d'usagers, écrire à vos élus provinciaux, etc.

Je vous encourage donc à être plus proactifs à l'avenir et à faire entendre votre voix haut et fort afin que nos décideurs publics et les gestionnaires de notre système de santé aient accès à plus de rétroaction de votre part,.

De la part de tous les membres des comités d'usagers et de résidents du CISSS de Laval, je vous transmets nos vœux de santé, bonheur et prospérité pour 2023.

Pierre Lynch
Président du comité des usagers du CSSS de Laval

UN NOUVEL AGENDA

Toutes les formules de « Bonne Année » se sont exprimées, qu'en ferons-nous pendant l'année 2023?

Que ferez-vous de bien et de nouveau pour souligner l'année forcément amorcée?

Le calendrier est âgé de quelques jours seulement et pourtant, le temps passe si vite qu'il est bon de se préparer à toutes les éventualités quant à notre bien-être. Le vieillissement n'est pas seulement une affaire de temps mais aussi une préoccupation de santé.

Le CUCSSS de Laval a bien l'intention de poursuivre sa tâche dans la défense des droits des usagers de Laval. Nous sommes un groupe de personnes qui ont le souci de sauvegarder la dignité des soins en santé parce que vieillir et être souffrant n'est pas une situation confortable.

Les urgences témoignent le malaise par le haut taux d'occupation et certains soins dans les CHSLD sont questionnables. Où en sommes-nous, que souhaitons-nous?

Nous continuerons à vous offrir des conférences gratuites de septembre à juin, avec comme but de bonifier vos connaissances en matière de santé, en questions juridiques et fiscales. Nous vous invitons à y participer, il s'agit de consulter notre site web au www.cucssslaval.ca pour la date et la description des conférences à venir. Vous vous inscrivez en cliquant sur le site, une annonce sur la gauche de votre écran vous y invite.

Je suis bénévole pour le CUCSSSL depuis trois ans et je vous assure que les tâches ne manquent pas. Nos réunions donnent lieu à des discussions nous incitant à concevoir des réponses et de se joindre à la solution du problème lorsque c'est possible.

Nous aimerions des idées nouvelles et des mains tendues vers ce même objectif qu'est notre place dans une société, où le service de santé au Québec est mal en point.

La pandémie nous a révélé plusieurs lacunes dans nos établissements et nous devons agir non pas dans l'hostilité mais dans la meilleure des volontés et dans la compréhension des solutions envisageables. Le système de santé existe parce qu'il y a des usagers. Le gouvernement c'est nous, les élus sont choisis par les usagers; à nous de nous responsabiliser et de leur transmettre nos revendications.

Francine Wodarka
Membre du comité des usagers du CSSS de Laval

NOS CONFÉRENCES PUBLIQUES

14 février 2023 à 19h00

TITRE DE LA CONFÉRENCE

Testaments et mandats de protection

CONFÉRENCIÈRE



**Annick Merrill, Notaire et conseillère juridique
et
son adjointe Lynda Massé**

ENDROIT DE LA CONFÉRENCE

Axion 50 +, Carrefour socioculturel et sportif
435 boulevard Curé Labelle sud, salle 101
Laval, QC, H7V 2S8

**Les réservations sont requises pour cette conférence.
Réservez tôt, car le nombre de place est limité**

Si vous effectuez la réservation pour plus d'une personne à la fois,
SVP complétez une demande par personne

Cliquez le lien suivant pour réserver votre place:
<http://www.cucssslaval.ca/pages-fr/reservation-112>

RÉFORME DE LA SANTÉ

LE COMITÉ DES USAGERS A BESOIN DE CONNAÎTRE VOS ATTENTES

Le processus des 50 travaux de refondation du système public de santé, tel que promis par Monsieur Christian Dubé est déjà en branle.

Grâces aux diverses études, aux divers projets de recherche et à la multitude de commissions parlementaires effectués au cours des 50 dernières années, le ministère de la santé et des services sociaux connaît bien les besoins des usagers. Les classeurs du complexe G en sont pleins.

Par contre, le ministère ne semble pas être au courant des attentes réelles des usagers. Les attentes des usagers sont déterminantes pour établir la vitesse d'implantation des mesures à court, moyen et long terme de même que de l'envergure des mesures requises pour corriger les divers problèmes identifiés. En d'autres mots, au lieu de mettre en place des mesures super complexes et compliquées, adapter les mesures au problème à résoudre. On a pas toujours besoin d'une Cadillac, des fois une Lada ferait le travail.

Pour bien comprendre les attentes des usagers, il faut les consulter; ces consultations ne doivent pas se faire qu'avec les intervenants de la santé, les élus, les fonctionnaires et les gestionnaires, mais on doit consulter les usagers eux-mêmes ainsi que leurs portes parole officiels, soient les comités d'usagers et de résidents.

Vous trouverez ci-joint deux liens vers une analyse des 50 travaux à réaliser effectuée par le docteur Alain Vadeboncoeur qui vous donneront une bonne idée des défis à relever:

<https://lactualite.com/sante-et-science/les-50-travaux-du-ministre-christian-dube-1-2/>

<https://lactualite.com/sante-et-science/les-50-travaux-du-ministre-christian-dube-2->

2/

Je vous encourage de prendre connaissance de cette analyse et de transmettre vos attentes à votre comité d'usagers. Vous n'avez qu'à cliquer sur le lien de courriel ci-dessous et y inscrire vos attentes dans la case intitulée MESSAGE BODY (Corps du message) et nous acheminer le tout.
cucssslaval@outlook.com

Le comité des usagers du CSSS de Laval compte sur votre collaboration et votre participation pour nous alimenter afin que nous puissions agir en votre nom dans l'élaboration de cette refondation du système public de santé et des services sociaux.

Votre collaboration à cet effet est grandement appréciée.

Pierre Lynch
Président du comité des usagers du CSSS de Laval

FINANCEMENT DE LA SANTÉ

LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL EST OUVERT À UNE HAUSSE DE TRANSFERTS

Tommy Chouinard & Joël-Denis Bellavance, La Presse, 21 janvier 2023

Les astres s'alignent en vue d'une rencontre entre les premiers ministres des provinces et Justin Trudeau d'ici la mi-février pour conclure une entente fédérale-provinciale à long terme sur le financement des soins de santé..

Le prélude à cette rencontre sera une réunion entre la ministre fédérale des Finances, Chrystia Freeland, et ses homologues provinciaux, où il sera notamment question des transferts en santé.

La date de cette réunion sera fixée officiellement la semaine prochaine, mais le 2 février est évoqué en coulisses à Ottawa comme à Québec.

Ce rendez-vous des grands argentiers du pays devait avoir lieu en décembre, comme cela se fait tous les ans, mais il avait été reporté. Il prendra une importance capitale dans le contexte actuel, alors qu'un vent d'optimisme laisse présager une entente sur la santé. Les provinces s'attendent à ce que M^{me} Freeland donne des précisions sur les sommes qu'Ottawa est prêt à

mettre sur la table.

Cette rencontre sera déterminante dans la décision des provinces d'inviter ou non Justin Trudeau à participer à la réunion des premiers ministres que le Conseil de la fédération prévoit tenir d'ici la mi-février à Ottawa.

Plusieurs signaux laissent croire qu'une telle rencontre entre M. Trudeau et les premiers ministres des provinces pourra avoir lieu. Des obstacles à une entente sont tombés au cours des dernières semaines.

Par exemple, le gouvernement fédéral a accepté d'abandonner l'idée d'imposer des normes nationales pour les soins de longue durée comme les services en CHSLD. Il n'est plus question qu'Ottawa demande aux provinces de lui rendre des comptes sur l'utilisation des sommes. Ses mesures d'« imputabilité » ne sont plus dans les plans. Les provinces doivent rendre des comptes à leur population, dit-on maintenant à Ottawa.

Le gouvernement fédéral tient surtout à ce que les provinces lui fournissent des données sur la performance de leur réseau de la santé, comme les temps d'attente pour obtenir certains services. Il en a fait une condition. Québec ne voit aucun problème à lui fournir des données, dans la mesure où il rend déjà publics depuis l'an dernier un bon nombre d'indicateurs dans son Tableau de bord sur la performance du réseau de la santé et des services sociaux.

Une entente de 10 ans envisagée

Selon les discussions en cours, Ottawa augmenterait ses transferts en santé sans toutefois aller jusqu'à donner aux provinces tout ce qu'elles réclament. Elles demandent depuis plus de deux ans maintenant une augmentation de 28 milliards de dollars des transferts, afin de faire passer de 22 % à 35 % la part d'Ottawa dans le financement des dépenses en santé.

Le quotidien *The Globe and Mail* avançait dans son numéro de vendredi qu'une entente d'une durée de 10 ans serait envisagée et assurerait une hausse substantielle des transferts en santé aux provinces. Aucune somme n'a toutefois été précisée.

Interrogé à ce sujet vendredi, le ministre fédéral de la Santé, Jean-Yves Duclos, s'est montré optimiste. « Je suis effectivement optimiste, tout comme le premier ministre l'a aussi dit plus tôt cette semaine, parce qu'il y a eu un changement de ton, mais certainement aussi un changement de direction au cours des dernières semaines », a-t-il affirmé lors d'une conférence de presse pour faire le point sur la situation de la COVID-19.

« Je crois que tout le monde maintenant s'entend, y compris les premiers ministres, [sur le fait] que l'on doit travailler pour les résultats qui sont importants pour les travailleurs et pour les patients. Ce n'est pas étonnant parce que depuis un an, mes collègues ministres de la Santé et moi-même, on travaille aussi sur ces questions de résultats. On a fait des progrès importants depuis le début de 2022. »

On a des plans très utiles qui auraient un impact significatif pour les patients et pour les travailleurs s'ils étaient mis en place.

Jean-Yves Duclos, ministre fédéral de la Santé

Il a précisé que les discussions entre Ottawa et les provinces portent sur cinq groupes de priorités : réduire les retards dans les opérations chirurgicales et les diagnostics et soutenir les travailleurs de la santé ; améliorer l'accès aux services de santé familiale ; améliorer les services de santé mentale ; aider les Canadiens à vieillir dans la dignité ; moderniser le système de soins de santé en favorisant un meilleur partage des données.

Par ailleurs, l'entente prévoirait qu'Ottawa doive conclure par la suite des accords bilatéraux. Ces accords viseraient à ce que le gouvernement fédéral verse des sommes supplémentaires dans des secteurs jugés prioritaires par chacune des provinces et qui, prévoit-on, correspondraient aussi à des thèmes évoqués par Justin Trudeau lors de la dernière campagne électorale – comme la santé mentale, les services de première ligne et les soins de longue durée.

L'intention exprimée par M. Trudeau, [en entrevue avec La Presse, d'encadrer davantage le recours à la disposition de dérogation par les provinces](#) tombe à un bien mauvais moment. Sa sortie viendra assombrir ses relations avec François Legault, mais il serait étonnant que cela compromette une entente en matière de santé.

GUICHET D'ACCÈS À LA PREMIÈRE LIGNE

Le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) permet aux personnes sans médecin de famille d'obtenir un rendez-vous médical ou un service de santé.

Pour en bénéficier, il faut :

- être **en attente d'un médecin de famille** suite à une inscription au [Guichet d'accès à un médecin de famille \(GAMF\)](#);
- ou être [pris en charge par un groupe de médecins](#).

Lorsque vous contactez le Guichet d'accès à la première ligne, votre demande est analysée afin de vous orienter vers le service professionnel ou médical qui répond le mieux à votre besoin, par exemple une consultation médicale, une visite chez le pharmacien ou un programme de soutien.

Comment obtenir un service de santé auprès du Guichet d'accès à la première ligne (GAP)

- Par téléphone : [811, option 3](#)
- Site Web : [Guichet d'accès à la première ligne \(GAP\) numérique](#)

Si vous n'êtes pas inscrit au GAMF ou que vous n'êtes pas pris en charge par un groupe de médecins, d'autres ressources peuvent vous aider. Consultez les pages :

- [Obtenir une consultation avec un professionnel de la santé si vous avez un médecin de famille](#)
- [Obtenir une consultation avec un professionnel de la santé si vous n'avez pas de médecin de famille](#)

Pour un problème urgent, vous devez vous [rendre à l'urgence](#).

Consulter le Guichet d'accès à la première ligne numérique

Le Guichet d'accès à la première ligne (GAP) numérique vous oriente vers les ressources qui pourront répondre le plus rapidement à votre besoin en santé.

[Accéder au Guichet d'accès à la première ligne numérique](#)

Le GAP numérique vous fournit des informations sur les sujets suivants :

- le renouvellement d'une ordonnance;
- l'obtention d'un formulaire;
- les symptômes de la grippe, du rhume, de la COVID-19 et de la gastroentérite;
- la grossesse;
- la contraception;
- l'interruption de grossesse;
- l'infertilité;
- les troubles mentaux;
- les prélèvements;
- le dépistage des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS);
- la vaccination.

D'autres services s'ajouteront dans les prochains mois, notamment la prise de rendez-vous en ligne.

Contactez le Guichet d'accès à la première ligne par téléphone

Faites le 811, option 3 pour joindre le GAP par téléphone.

Coordonnées GAP Laval

- Par téléphone : 450 627-2530, poste 64922
- Par télécopieur : 450 975-5928
- Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h.
- Les samedis et dimanches et → les jours fériés de 9 h à 17 h

VOTRE COMITÉ D'USAGERS EN ACTION

Le comité des usagers du CISSS de Laval poursuit ses activités afin de faire connaître les besoins et attentes des usagers des services publics de santé de Laval.

Le comité prend note des insatisfactions des usagers et les communique promptement à l'attention des gestionnaires et décideurs publics.

Le comité fait aussi part des suggestions et recommandations des usagers aux gestionnaires dans le cadre de l'amélioration continue des services offerts à la population.

Voici quelques moyens utilisés par le comité pour réaliser sa mission:

- Le comité se réunit mensuellement pour discuter et échanger sur les attentes et besoins des usagers face aux services reçus et à l'actualité en cours (9 réunions par année)
 - Les officiers du comité rencontre la haute direction du CISSS de Laval 4 fois par année
 - Les officiers du comité rencontre le PDG du CISSS de Laval de même que le PDG du conseil d'administration du CISSS de Laval deux fois par année
 - Une réunion de suivi bimensuelle entre les présidents des comités de résidents des CHSLD publics et privés du CISSS de Laval est tenue pour effectuer un suivi serré de nos centres de soins à longue durée
 - Le comité siège au comité de la gestion des risques du CISSS de Laval
 - Un membre de tous les comités d'usagers du CISSS de Laval siège au sein du conseil d'administration du CISSS de Laval
 - Le comité siège sur les comités de gestion de 7 directions cliniques::
-

- > Direction clinique SAPA hébergement
- > Direction clinique SAPA soins à domicile
- > Direction clinique des soins infirmiers
- > Direction clinique des soins multidisciplinaires
- > Direction des services OPTILAB
- > Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
- > Direction de la déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

- Le comité siège sur le comité des usagers du CISSS de Laval
- Le comité participe aux travaux d regroupement provincial des comités d'usagers
- Le comité effectue annuellement un sondage de satisfaction des services reçus auprès des usagers de Laval
- Le comité tient des conférences gratuites d'information sur une base régulière
- Le comité publie une infolettre 9 fois par année pour informer les usagers qui désirent s'y abonner
- Enfin, le comité d'usager publie de l'information et de la publicité dans le Courrier Laval et autres médias

Comme vous pouvez le constater, votre comité est très actif et continuera de l'être dans l'avenir.

Si vous avez des commentaires, remarques, insatisfactions ou autres à partager avec nous, je vous encourage de nous les acheminer par courriel à l'adresse suivante:

cucssslaval@outlook.com

Pierre Lynch,
Président du Comité des usagers du CU CSSS de Laval

VOS DROITS À TITRE D'USAGER DES SERVICES PUBLICS DE SANTÉ LES CONNAISSEZ-VOUS!

Le respect des droits et des responsabilités en matière de santé et de bien-être constitue une responsabilité collective, partagée par l'ensemble des

citoyennes et des citoyens québécois, le gouvernement et les divers acteurs de la vie collective.

Un ensemble d'organismes participe aussi à la protection et au respect de ces droits. Il s'agit notamment du Protecteur du citoyen, des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés de santé et des services sociaux, des comités d'usagers, des comités de résidents, des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale, des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du Curateur public, de la Commission d'accès à l'information, des ordres professionnels, des comités d'éthique clinique et de recherche, des organismes comme la Ligue des droits et libertés et le Conseil pour la protection des malades et d'autres organismes sans but lucratif regroupant des usagers ou leurs représentants.

La LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (Loi LSSSS) adoptée en 1991 par l'Assemblée Nationale du Québec confère les droits suivants à tous les usagers de notre système public de santé:

Le droit à l'information

C'est le droit d'être **informé** sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services. LSSSS, article 4

Le droit aux services

C'est le droit de **recevoir** les soins et les services que l'on a besoin, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. Ce droit est limité compte tenu des ressources dont les établissements disposent. Les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à son état de santé. LSSSS, articles 5, 13 et 100

Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement

C'est le droit de **choisir** son professionnel. C'est aussi le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services. Lorsque qu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode l'usager le mieux possible. LSSSS, articles 6 et 13

Le droit de recevoir les soins que requiert son état

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire. LSSSS, article 7

Le droit de consentir à des soins ou de les refuser

C'est le droit de **dire oui** ou **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de

fournir une information claire et complète pour que la décision de l'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.
LSSSS, articles 8, 9 et 12

Le droit de participer aux décisions

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.
LSSSS, article 10

Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'utilisateur, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.
LSSSS, articles 11 et 12

Le droit à l'hébergement

C'est le droit pour l'utilisateur d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.
LSSSS, article 14

Le droit de recevoir des services en langue anglaise

C'est le droit pour l'utilisateur de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.
LSSSS, article 15

Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.
LSSSS, articles 17 à 28

Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un utilisateur est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'utilisateur ou d'une personne autorisée par l'utilisateur.
LSSSS, article 19

Le droit de porter plainte

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'utilisateur étant considérée comme une contribution positive à cet effet.
LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73

La LSSSS, qui prévoit les droits des usagers, confère peu d'obligations légales pour ceux-ci, notamment :

- l'utilisateur **doit**, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- l'utilisateur **doit** quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé.

SONDAGE SATISFACTION DES USAGERS

Le comité des usagers du CSSS de Laval travaille actuellement sur le prochain sondage de satisfaction des usagers pour évaluer **le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus des établissements de santé et des services sociaux de Laval.

Ce sondage téléphonique s'effectuera au cours du mois de février 2023 et portera sur les services perçus en 2022.

Cette année, ce sondage portera sur l'évaluation générale de l'ensemble des services reçus et mettra l'accent sur l'accessibilité, la qualité des services perçus et le suivi effectué après la perception des services.

Nous vous donnerons plus de détails lors de nos prochaines Infolettres.

INFORMATION DE GESTION - MSSS

Tableau de bord des grandes priorités du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau de bord présente les données des grandes priorités du MSSS et du réseau, mises de l'avant dans le Plan santé, soit :

- les services de première ligne;
 - les chirurgies;
-

- les urgences;
- les ressources humaines;
- les services de santé mentale et de protection de la jeunesse;
- l'activité hospitalière;
- les personnes âgées.

Avec la publication de cet outil, le gouvernement souhaite rendre les données du MSSS plus accessibles, comme cela a été fait avec celles liées à la COVID-19 pendant les deux dernières années. Grâce à ces indicateurs, la population pourra mieux suivre l'évolution de la situation et la transformation du réseau amorcée avec le Plan santé. La publication de ces données permettra au public de suivre l'état du réseau au fil des semaines, en sélectionnant différents indicateurs selon un angle régional ou pour l'ensemble du Québec.

Pour accéder au tableau de bord, cliquez sur le lien suivant:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizjY3MmMyMWEtZjBiNC00Y2YzLWEzODctYjUyNmE1ZThhYmJkIiwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGItNDA3NS1iZjZjLWFIMjRiZTFhNzk5MiJ9>

RÔLES & MISSION DES COMITÉS D'USAGERS ET DE RÉSIDENTS DANS NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ

Comité d'usagers

Le mandat du comité des usagers est d'être le **gardien des droits des usagers**. Ce comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident son action. Le Comité des usagers doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Ses fonctions:

1. **Renseigner** les usagers sur leurs **droits** et leurs **obligations**.
 2. **Promouvoir l'amélioration de la qualité** des conditions de vie des usagers et **évaluer le degré de satisfaction** des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
-

3. **Défendre les droits et les intérêts** collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
4. **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la [Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux \(chapitre P- 31.1\)](#).
5. **S'assurer**, le cas échéant, du **bon fonctionnement de chacun des comités de résidents** et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. **Évaluer**, le cas échéant, **l'efficacité de la mesure** mise en place en application des dispositions de [l'article 209.0.1 \(LSSSS\)](#).
- 7.

Comité de résidents

Tout comme le Comité des usagers, les Comité des résidents sont les gardiens des droits et ce, pour les résidents.

Ces comités veillent à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement.

Les fonctions des comités de résidents : art. 212, LSSSS sont de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résidents auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

COVID-19

ÉTAT DE LA SITUATION À LAVAL

Vous trouverez ci-dessous le lien vers le site WEB de la Santé Publique de Laval décrivant toutes les mesures mises en place dans le cadre d'une alerte maximale, zone

rouge: <http://www.lavalensante.com/covid19/>

Si vous désirez obtenir les données statistiques relatives à la situation de la COVID-19 à Laval, [cliquez ce lien](#)

Si vous désirez de l'information sur la campagne de vaccination de la COVID-19 à Laval, [cliquez ce lien](#)

Si vous désirez des données statistiques sur la situation de la COVID-19 pour l'ensemble de la province, [cliquez ce lien](#)

Le Comité des usagers du CSSS de Laval vous encourage de respecter scrupuleusement les directives de la Santé Publique par respect envers nos concitoyens et pour le maintien de notre bonne santé.

Pour ceux et celles qui n'ont pas encore été doublement vaccinés, les usagers de Laval vous demande respectueusement de vous faire vacciner dans les plus brefs délais pour permettre à tous de reprendre nos activités usuelles et revenir à une vie plus normale.

Le Comité des usagers du CSSS de Laval , C'est qui? C'est quoi?

Le Comité des usagers du CSSS de Laval est normalement constitué de 15 membres élus par les usagers du CSSS Laval. Ils se réunissent 9 fois/année. Un comité des officiers se réunit quant à lui 1 fois/mois.

Le CU CSSS Laval est actuellement formé des personnes suivantes :

NOMS	TITRES
M. Pierre Lynch	Président
M. Jacques Fournier	Premier vice-président & Représentant comité résidents CHSLD St
Mme. Tassia Giannakis	Seconde vice-présidente
M. Yves Debien	Secrétaire-trésorier & président comité résidents CHSLD Idola St-J
Mme. Lucie Poulin	Administratrice
Mme. Marie-Carmelle St-Germain	Administratrice
Mme. Lucie Fortin	Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Fernand Lar

M. André Hamel	Administrateur
Mme. Patricia Gariépy	Administratrice
Mme. Lise Laviolette	Administratrice
Mme. Denise Séguin	Administratrice
Mme. Sylvie Soulière	Administratrice
Mme. Ginette Tremblay	Administratrice & présidente comité résidents du CHSLD La Pinière
M. Lucien Doucet	Administrateur
Mme. Sophie Watier	Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Ste-Rose
Mme. Nicole Provost	Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD du Bonheur
Mme. Monic Chevrette	Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD Val des Érables
Mme. Francine Wodarka	Administratrice
Mme. Denise Larrivée	Administratrice
M. Gilles Séguin	Administrateur

Notre INFOLETTRE vous a plu?

Vous souhaitez continuer de recevoir notre INFOLETTRE?

L'Infolettre du CU CSSS de Laval vous apparaît utile?

Faites-la suivre à vos parents et amis qui pourront s'abonner.

C'est un service à leur rendre.

Aidez-nous à informer les usagers!

Nous vous demandons de bien vouloir confirmer votre consentement à recevoir nos communications courriel sur les réseaux sociaux, Dans le but de respecter la nouvelle loi canadienne sur l'élimination des pourriels.

Pour ce faire vous n'avez qu'à cliquer sur le lien suivant :

[Je consens à recevoir les communications courriel du Comité des usagers du CSSS de Laval](#)

Le Comité des usagers du CSSS de Laval est là pour vous!

Pour nous rejoindre :

Tél. : 450-978-8609

Courriel : cucssslaval@outlook.com

232-800 boul. Chomedey, Tour A

Laval, (Québec), H7V 3Y4
