

Lucie Fortin

Sylvie Després

**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,*](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=5fbfa13305&e=2d1ee22926)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-](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=650270c3f5&e=2d1ee22926)

[fr/infolettre-126.](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=650270c3f5&e=2d1ee22926)

*Pour en savoir plus sur le Comité des usagers,* [*cliquez ici.*](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=57b80bc05a&e=2d1ee22926)

# NOTRE PROCHAINE CONFÉRENCE PUBLIQUE

## DATE DE LA CONFÉRENCE

**11 avril 2023 à 19h00**

## TITRE DE LA CONFÉRENCE

**N’avalez pas tout ce qu’on vous dit : La science de la nutrition.**

**Un jour, on nous dit que boire du vin rouge est bon pour la santé. Le lendemain, que c’est dangereux. Il est devenu difficile de faire le ménage dans toute l’information en nutrition. Tirée du second livre de l’auteur, cette conférence se penche sur la science de la nutrition. La façon dont les chercheurs procèdent en laboratoire et la manière dont elle est communiquée par les médias. Elle outille les consommateurs à départager le vrai du faux en nutrition.**

**CONFÉRENCIER**



**Bernard Lavallée, nutritionniste**

Communément appelé Le nutritionniste urbain

**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](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=68616a9753&e=2d1ee22926)

**ÉDITORIAL**

# LA SANTÉ MENTALE LE PROCHAIN DÉFI DE LA SANTÉ PUBLIQUE

Un chauffeur d'autobus embouti son autobus dans une garderie à Laval, bilan 2 enfants tués et six autres blessés; une centaine de parents bouleversés, une communauté sous le choc.

Un individu percute délibérément des passants marchant sur un trottoir à Amqui, bilan 2 décès et 6 blessés dont 3 dans un état critique, une municipalité abasourdi, des familles désemparées.

Ces situations sont celles qui ont été médiatisées dernièrement ne représente que la pointe du iceberg. Combien d'autres catastrophes du genre doivent se produire afin de réaliser qu'il s'agit d'un problème important pour la santé collective des usagers et réagir de façon proactive à court terme.

En date du 4 mars 2023, 21 668 personnes en attente de soins en santé mentale, dont 11 186 en attente d'un premier service pour l'ensemble de la province.

Pour Laval, le bilan est de 912 personnes en attente de soins en santé mentale, dont 520 en attente d'un premier service pour l'ensemble de la province.

Combien y-a-t-il de personnes qui vivent des problèmes de santé mentale mais qui n'ont pas encore été identifié ou qui n'ont pas encore consulté.

La présidente de l’Association des psychiatres du Québec lance un appel aux collègues en cabinet privé alors que plusieurs départements de psychiatrie, comme à Laval, font face à un manque de personnel, de lits et à la lenteur des tribunaux.

Selon le chef du département de psychiatrie au CISSS de Laval, s’il avait un autre souhait à partager, ce serait que les postes en psychiatrie soient pourvus.. Actuellement, il n'y a que 18 psychiatres sur un total de 31.postes prévus. Quelques recrutements sont prévus pour l’été 2023, mais c'est nettement insuffisant. La situation s'explique par une série de départ précipités à la retraite, en divers congés de maladie ainsi qu'à un nouveau phénomène, soit des départs au secteur privé dû au haut niveau de pression dans le secteur public.

Il y a actuellement autour de 250 psychiatres qui font du travail en cabinet, dit-elle. Donc, sur 1300 psychiatres, il en reste à peine 1000 qui travaillent dans le milieu hospitalier. Il s'agit d'une baisse de 8 % dans le réseau public depuis 10 ans.

La pandémie de la COVID-19 a eu des impacts majeurs sur la santé mentale des gens, en particulier auprès des patients aînés vivant seuls. L'isolement vécu par ces usagers au cours de cette pandémie n'a fait qu'accélérer et amplifier un problème déjà existant depuis fort longtemps.

Nos élus ainsi que nos gestionnaires en santé doivent trouver des solutions à court terme pour adresser cet enjeu majeur qui ne fera que s'accroître avec le temps alors que le nombre de personnes aînés âgé de 65 ans et plus passera de 1 800 000 à 2 300 000 d'ici 2030 et représentera plus de 25% de la population.et réduire rapidement les listes d'attente en santé mentale tout en travaillant sur une solution à long terme pour assurer ces services à la population.

Le déploiement rapide de services à domicile en santé mentale serait une piste privilégiée et en forte demande de la part de la part des usagers.

Le comité des usagers du CSSS de Laval incite le ministère de la santé et des services sociaux a mettre en place rapidement des solutions à court terme pour adresser cet enjeu et en déterminer l'envergure.

Pierre Lynch

Président, comité des usagers du CSSS de Laval

# 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 aînées.

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=eyJrIjoiZjY3MmMyMWEtZjBiNC00Y2YzLWEzODctYjUyN mE1ZThhYmJkIiwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGItNDA3NS1iZjZjLWFlMjRiZTFhNzk5MiJ9](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=78bf562223&e=2d1ee22926)

# LE STATUT DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AU CISSS DE LAVAL

Les listes d'attentes pour les divers soins et services en santé, ce n'est pas un phénomène nouveau; ça existait avant la venue de la COVID-19. La pandémie a empiré la situation et a limité l’accès rapide aux soins et services à travers la province. Cet accès varie selon les régions du Québec

L’accès rapide aux soins et services promis depuis des décennies ne s’est jamais réalisé tel que défini par les législateurs.

Le ministère de la santé et des services sociaux a finalement développé un début de système d’information de gestion et l’a mis en ligne sur son site web pour l’ensemble de la population.

**Nous utiliserons cette information mise à jour le 24 mars 2023 pour faire le point sur la situation des services de santé sur le territoire de Laval.**

Légende:

**↑** = Amélioration par rapport au 14 février 2023

**↓** = Dégradation par rapport au 14 février 2023

En voici les points principaux :

1. **Accès à la première ligne**  OBJECTIF provincial : 85%

85% de la population de Laval a accès à un service de première ligne

|  |  |
| --- | --- |
| **↓** | 323 850 ont accès à un médecin de famille |
| **↑** | |  | | --- | |  |   39 566 ont accès à un groupe de médecins de famille  **↓**8 140 sont en attente d’un médecin de famille |
|
|  | **↑**49,1% des demandes au GAP (Guichet d’accès à la première ligne) |

sont traités en 36 heures ou moins **450 000 Population approximative à Laval**

1. **Chirurgie**
   * **↓**3 688 usagers en attente de chirurgie dont 47 depuis plus d’un an

1. **Santé mentale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **↓**912 usagers sont en attente de services dont **↓** | 520 en première ligne et |
| **↑**392 en | | |

seconde ligne

1. **Protection de la jeunesse**
   * **↑**18,8 jours d’attente pour obtenir une évaluation

1. **Ressources humaines**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **↑** 12 605 personnes à l’emploi du CISSS de Laval | |
|  | **↓** 2 229 employés absents au travail, soit 16.4% | |
| **↑** | | 799 en congé d’invalidité |
| **↓** | | 617 en congé parental |
| **↓** | | 332 en absence |
| **↓** | | 278 en congé non rémunéré |
| **↓** | | 171 en congé rémunéré |
|  | | |

1. **Soutien à domicile**
   * 933 usagers en attente d’un premier service

1. **Hébergement de longue durée (CHSLD)**
   * **↑**348 usagers en attente d’une place en CHSLD

1. **Urgence CSL**
   * + Nombre de visites entre le 1 avril 2022 & le 20 mars 2023 = 89 785  Délai moyen de prise en charge après le triage, soit la mesure du temps d’attente entre

|  |  |
| --- | --- |
| premier triage et la prise en charge par un médecin = | **↓**3h12 |
|  Durée moyenne du séjour ambulatoire; un séjour est ambulatoire lorsque la | |

condition

médicale ou psychosociale n’exige pas qu’il soit sur civière. Ces usagers seront dans la

salle d’attente et obtiendront leur congé à la suite de la prise en charge médicale, sans

qu’ils aient besoin d’utiliser une civière = **↓**5h49

* + - Nombre de séjour de 24 heures ou plus sur civière =**↓** 24.75% des usagers La cible est de 0%
    - Durée moyenne de séjour sur civière = **↓**18h58, La cible 14h24
    - Taux d’occupation des civières = **↓**143.4%,

La cible = 85%

* + - Nombre de civières fonctionnelles à l’urgence de CSL : 49

Cliquez le lien ci-dessous pour suivre en direct le statut de ces divers paramètres : [https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOTFmZjc4NzAtMTBkMS00OTE5LWE4YjQtZTIzOT c5NDZjNmZlIiwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGItNDA3NS1iZjZjLWFlMjRiZTFhNzk5MiJ9](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=4213ba5c57&e=2d1ee22926)

Si vous avez des questions ou commentaires concernant ce rapport, n'hésitez pas de communiquer avec nous.

Pierre Lynch

Président du comité des usagers du CSSS de Laval

# VOTRE COMITÉ D'USAGERS EN ACTION

Le comité des usagers du CSSS 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 réuni 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 informé 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

# UNE PARTAGE D'INTIMITÉ OBLIGÉ

Accompagner une personne dans son moment vulnérable c’est accordé une importance à la vie; elle qui nous surprend par ses habiletés à se réparer parfois d’elle-même. On ne rajeunit pas, on vieillit comme toute biologie qui se meut à vivre. La vulnérabilité est l’empreinte de notre cycle sur terre, un passage obligé pour comprendre que la vie est fragile même si elle est tenace.

L’histoire de nos aïeux n’en est-elle pas un témoignage?

Un accident tragique, une maladie aigüe ou une malheureuse chute et nous voilà propulser dans un inconnu : celui de la précarité. Nous entrons, par la porte d’en avant, dans un déséquilibre qui affecte notre quotidien encore surpris par cette aventure. Nous ne sommes pas à l’abri des bouleversements spontanés.

« J’ai besoin d’aide, je suis vulnérable » un dur constat à faire quand l’évènement nous propulse dans une nouvelle réalité. Sommes-nous à l’aise de fonctionner seuls? Tel est la question. L’âge et ses désavantages nous atteignent mais ne soyons pas défaitiste, reconnaître et accepter nos limites est un point de départ. On s’adapte et l’on poursuit différemment avec nos ressources quoique parfois limitées.

Comment accueillir l’aide? Comment trouver un service qui nous assure un maintien digne de partager ses moments les plus personnels? La vulnérabilité incite à davantage d’intimité entre l’aidant et l’aidé, repérer une ressource est un geste difficile La confiance est un élément important pour le bien-être de la personne que l’on soutient. L’implication de l’aidant ne signifie pas de s’approprier de la privauté d’autrui mais de bien de le tenir en estime. Le respect et la reconnaissance sont essentiels aux soins que nous accorderons ou que nous recevrons.

Aidant et aidé, deux rôles bien différents, l’un bénévole qui s’implique à donner et celui de l’aidé qui accueille son auxiliaire. La vie n’a pas d’acquis, elle nous accorde des privilèges et l’aide est un cadeau qui nous est offert. Autrement dit, l’usager aidé a des responsabilités face aux choix qu’il fait et le respect s’impose dans les deux sens. La critique négative n’apporte aucun bienfait bien au contraire, elle dénigre sans dénoncer le réel problème.

Usager aidant ou usager aidé lequel êtes-vous? L’appel est lancé par vos proches et par tous ceux qui attendent un soutien bienveillant. Les bénévoles sont une roue de secours qui allègent vos activités quotidiennes les plus banales, lorsque vous vous retrouverez dans un état de fragilité.

Merci de respecter ces personnes qui donnent de leur temps…

Francine Wodarka membre du comité des usagers du CSSS de Laval.

# DÉPÔT LA SEMAINE PROCHAINE DU PROJET DE LOI SUR L'EFFICACITÉ DU RÉSEAU DE LA SANTÉ

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

Son projet de loi intitulé Loi sur l'efficacité du réseau de la santé devrait être présenté à l'Assemblée Nationale au cours de la prochaine semaine.

Le ministre de la Santé, Christian Dubé, promet que son projet de loi sur l’efficacité du réseau de la santé, qui devrait notamment donner naissance à l’agence Santé Québec, va faire trembler le système jusque dans ses fondations.

Dans un réseau dans lequel on nous répète sans cesse que l'usager est au centre des préoccupations et services, je vous encourage a porter une attention particulière à la place qui sera réservée aux usagers dans les divers instances de décision de cet nouvel organigramme.

Si l'usager est vraiment au centre des préoccupations et services, l'usager devrait éventuellement occuper une place prépondérante dans la gestion des soins et services de santé. Des mécanismes efficaces doivent être mis en place pour assurer que les usagers seront en mesure de communiquer leurs attentes, besoins et insatisfactions face aux soins et services reçus ou à recevoir.

Le comité des usagers du CSSS de Laval encourage tous les usagers de Laval de prendre connaissance de ce projet de loi afin de bien comprendre les enjeux et les impacts que ce projet de loi aura sur les soins et services offerts aux usagers et à communiquer vos commentaires et suggestions à vos élus provinciaux, aux gestionnaires du réseau de la santé de Laval ainsi qu'à vos comités d'usagers et de résidents.

Pierre Lynch

Président, comité des usagers du CSSS de Laval

# LE SAMSON DE LA SANTÉ

**Robert Dutrissac, Le Devoir, 20 mars 2023**

Dans son allocution prononcée la semaine dernière à Montréal, le ministre de la Santé et des Services sociaux, [Christian Dubé,](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=4e9b436ca1&e=2d1ee22926) a promis que son projet de loi sur l’efficacité du réseau de la santé, qu’il entend présenter tôt ce printemps, allait « shaker » les colonnes du temple. Ce projet de loi ne se limitera pas à la création de [Santé Québec,](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=3ae5cea918&e=2d1ee22926) une agence qui redéfinit le rôle du ministère et du ministre en les éloignant du plancher des vaches.

Alors que son collègue, le ministre de la Langue française, [Jean-François Roberge,](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=43914d5e7c&e=2d1ee22926) lançait [une publicité en franglais](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=c9df503a48&e=2d1ee22926) où il est question d’une espèce en voie de disparition, le faucon pèlerin, Christian Dubé est venu en quelque sorte appuyer, bien involontairement, peut-on croire, le message ironique du gouvernement.

Devant les participants à ce forum placé sous le thème de l’innovation, Christian Dubé a affirmé que son [Plan santé,](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=439a288e29&e=2d1ee22926) lancé l’an dernier, « va demander beaucoup, mais à tout le monde », que ce soit aux syndicats — de ce côté-là, une résistance certaine, surtout chez les infirmières échaudées que représente la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ), s’est manifestée —, aux médecins ou aux gestionnaires. Déjà, en 2008, Claude Castonguay recommandait la création d’une telle agence. Selon lui, le ministère était trop impliqué dans la microgestion du réseau, les décisions partaient du haut vers le bas, le contrôle des coûts était à courte vue, et les missions des établissements, mal définies, comme le rappelle la sous-ministre Dominique Savoie dans son rapport de juin 2022 sur les changements à apporter au réseau de la santé.

La fille de l’ancien ministre et actuelle Commissaire à la santé et au bien-être,

Joanne Castonguay, allait dans le même sens que son père dans son rapport de 2022. La mission du ministère doit se centrer sur la définition des objectifs et des orientations stratégiques, l’évaluation de la performance et le suivi des résultats.

Mais cette agence, qui établit une plus grande distance entre le politique — le ministre — et la gestion au jour le jour du réseau, ne peut être une panacée. Comme le reconnaît d’ailleurs Christian Dubé, d’autres pièces du casse-tête — c’est l’image employée dans le Plan santé — devront s’adjoindre. Et même si l’agence procure au ministre une forme de zone tampon, sa responsabilité ne manquera pas d’être invoquée en cas de ratés ou si les améliorations promises ne sont pas, une fois encore, au rendez-vous. Comme le soulignait au *Devoir* l’ancien p.-d.g. de l’Agence de la santé et des services sociaux de Montréal David Levine, la santé est un domaine « très politique » et « très médiatisé ». Le ministre ne pourra pas se réfugier derrière cette structure si le cafouillage dans un établissement fait les manchettes.

En ce sens, le [fiasco informatique à la Société d’assurance automobile du Québec](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=fc58b69e96&e=2d1ee22926)

[(SAAQ)](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=fc58b69e96&e=2d1ee22926) est un éloquent cas d’espèce. Même s’il s’agit d’une société d’État autonome, dotée de son propre conseil d’administration, la ministre des Transports, Geneviève Guilbault, de qui relève la SAAQ, a dû mettre la main à la pâte tandis que son collègue Éric Caire faisait son Ponce Pilate. Ça n’a guère réussi au ministre de la Cybersécurité et du Numérique.

Bien définir les missions respectives du ministère et du réseau est certes important. Mais rétablir la « gestion de proximité », pour reprendre l’expression du ministre, l’est tout autant. Cet étage de gestionnaires locaux avait été supprimé par l’ancien ministre [Gaétan Barrette.](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=816b9ce051&e=2d1ee22926) Une erreur, soutient aujourd’hui ce dernier, causée par les coupes injustifiées imposées par le Conseil du trésor. Tout aussi cruciale est la transformation numérique du réseau, dont le dossier patient informatisé et le développement de l’information de gestion en temps utile.

L’innovation semble être le fin mot. Dans le cas d’une autre promesse électorale de la CAQ, le projet d’ouvrir deux mini-hôpitaux privés, l’un à Montréal, l’autre à Québec, relève en effet de l’expérimentation. Le gouvernement a sollicité des avis d’intérêt avant de lancer les appels d’offres, attendant que les promoteurs proposent leurs formules. S’il ne fait pas de doute que les médecins spécialistes afflueront dans ces établissements qui sont à la fois des supercliniques et des centres de chirurgies à haut volume, on peut se demander d’où viendront leurs infirmières, sinon du réseau public.

Ainsi, Christian Dubé veut ébranler les colonnes du temple. L’expression renvoie au destin tragique du personnage biblique Samson. Même si la traîtresse Dalila lui a coupé les cheveux, le privant de sa phénoménale force, l’homme est parvenu à faire tomber les colonnes du bâtiment, qui s’est cependant effondré sur lui. Pas sûr que cette métaphore soit la plus appropriée pour inspirer le ministre. Quoi qu’il en soit, un an après le lancement de sa réforme, les résultats du Plan santé sont modestes — de « petites victoires », dit le ministre — et le gros de l’ouvrage reste à faire.

**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.

Son projet de loi intitulé Loi sur l'efficacité du réseau de la santé devrait être présenté à l'Assemblée Nationale au cours de la prochaine semaine.

Le ministre de la Santé, Christian Dubé, promet que son projet de loi sur l’efficacité du réseau de la santé, qui devrait notamment donner naissance à l’agence Santé Québec, va faire trembler le système jusque dans ses fondations.

Le comité des usagers du CSSS de Laval encourage tous les usagers de Laval de prendre connaissance de ce projet de loi afin de bien comprendre les enjeux et les impacts que

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 euxmêmes 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://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=aa45e948ae&e=2d1ee22926)

[https://lactualite.com/sante-et-science/les-50-travaux-du-ministre-christian-dube-2-2/](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=49a432ec64&e=2d1ee22926)

**Je vous encourage de prendre connaissance de cette analyse et de transmettre vos attentes à votre comité d'usagers. Vous n'avez qu'à cliquez 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 affin 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

# TRÈS BONNE NOTE POUR LES SERVICES DE SANTÉ À LAVAL

Suite à la perte de mon médecin de famille en juin dernier et de ma clinique où j’allais depuis plus de 25 ans, je me suis inscrite au *Guichet d’Accès à un médecin de famille (GAMF)* le 1er juillet 2023. En novembre, en composant le 811, option 3, j’ai obtenu en 5 minutes un rendezvous quelques jours plus tard dans une clinique médicale à Laval près de chez moi, par du personnel courtois et attentif.

En janvier dernier, je recevais de la *Régie de l’Assurance maladie du Québec*, une lettre m’avisant qu’un groupe de médecins (GMF) près de chez moi prendra en charge mon dossier médical à compter du 20 janvier 2023. Je n’ai cependant pas obtenu un médecin de famille. Ayant besoin d’un autre rendez-vous pour obtenir des prescriptions pour des examens, j’utilisas à nouveau le 811, option 3, et j’obtins en 20 minutes, un rendez-vous à cette GMF dans les jours suivants, encore par du personnel courtois et efficace.

Lorsque j’obtins les documents requis à ce rendez-vous, avec un accueil très chaleureux du jeune médecin qui me reçut, ce dernier m’a signalé vouloir me revoir après que j’aurai passé les 2 examens demandés, pour me partager les résultats, ce qui me surpris agréablement. Je ne pouvais espérer meilleur service dans les circonstances.

On entend beaucoup de négatif sur notre système de santé et la liste est longue des gens comme moi qui sont en attente d’un médecin de famille. Je ne peux qu’être satisfaite, à cette étape-ci, des services offerts par le processus mis en place. Il ne faut pas se gêner pour l’utiliser au besoin et le publiciser dans notre entourage. Il est rassurant de pouvoir accéder aussi facilement à un rendez-vous en attendant d’obtenir un médecin de famille. Le processus en place s’améliore constamment et a bien fonctionné pour moi, et pour d’autres (témoignages lus à ce sujet). Cela mérite d’être souligné et d’obtenir une très bonne note!

Sylvie Després

Usagère de Laval

# 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);](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=17182f590f&e=2d1ee22926)
* ou être [pris en charge par un groupe de médecins.](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=aecf595272&e=2d1ee22926)

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](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=45dc095bbe&e=2d1ee22926)

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](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=242cf8ac4d&e=2d1ee22926)
* [Obtenir une consultation avec un professionnel de la santé si vous n'avez pas de médecin de famille](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=0a1e8cb279&e=2d1ee22926)

Pour un problème urgent, vous devez vous [rendre à l’urgence.](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=3147ffcc53&e=2d1ee22926)

## 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](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=481ad2e4b4&e=2d1ee22926)

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.

## Contacter 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

**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 bienêtre 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’usager soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l’usager 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’usager, 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’usager 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’usager 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'usager

C’est le droit pour l’usager 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'usager

C’est le droit pour l’usager d’exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d’un usager est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l’usager ou d’une personne autorisée par l’usager. 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’usager 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’usager **doit**, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
* l’usager **doit** quitter l’établissement qui lui dispense des services d’hébergement dès qu’il reçoit son congé.

# 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](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=6e5a7bb4d0&e=2d1ee22926)

[(chapitre P- 31.1).](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=6e5a7bb4d0&e=2d1ee22926)

1. **S'assurer**, le cas échéant, du **bon fonctionnement de chacun des comités de résidants** et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
2. **Évaluer**, le cas échéant, **l'efficacité de la mesure** mise en place en application des dispositions de [l'article 209.0.1 (LSSSS).](https://cucssslaval.us19.list-manage.com/track/click?u=e7e908ae1954dd4d08bfa5d73&id=621f78d7ad&e=2d1ee22926)

7.

**Comité de résidents**

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

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

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

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

**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 Ste |
| Mme. Tassia Giannakis | Seconde vice-présidente |
| M. Yves Debien | Secrétaire-trésorier & président comité résidents CHSLD Idola St-Je |
| Mme. Lucie Poulin | Administratrice |

Mme. Marie-Carmelle St-Germain Administratrice

|  |  |
| --- | --- |
| Mme. Lucie Fortin | Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Fernand Laro |
| M. André Hamel | Administrateur |
| Mme. Patricia Gariepy | Administratrice |
| Mme. Lise Laviolette  Mme. Denise Séguin  Mme. Sylvie Soulière  Mme. Ginette Tremblay  M. Lucien Doucet  Mme.Sophie Watier  Mme. Nicole Provost | Administratrice  Administratrice  Administratrice  Administratrice & présidente comité résidents du CHSLD La Pinière Administrateur  Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Ste-Rose  Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD du Bonhe |
| Mme. Monic Chevrette  Mme. Francine Wodarka  Mme. Denise Larrivée  M. Gillles Séguin | Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD Val des B Administratrice  Administratrice  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**