



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

Volume 4 Numéro 7, octobre 2022

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) le 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

La campagne électorale provinciale 2022 est maintenant derrière nous. Le peuple s'est exprimé et les élus sont maintenant connus. Le 20 octobre, nous connaîtrons la composition du nouveau conseil des ministres.

L'Assemblée nationale se réunira à nouveau dès le 29 novembre prochain pour entreprendre ses divers travaux législatifs.

Ce sera aussi le coup de départ des 50 travaux de refondation du système public de santé, tel que promis par Monsieur Christian Dubé. Tout un défi en perspective!

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/>

FAITES NOUS PART DE VOS ATTENTES

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

NOS CONFÉRENCES PUBLIQUES

8 novembre 2022 à 19h00

TITRE DE LA CONFÉRENCE

Les bienfaits du loisir sur la qualité de vie

La participation aux loisirs est le facteur qui contribue le plus à l'intégration sociale et au sentiment de satisfaction dans la vie de la personne. Lors de cette présentation, vous pourrez comprendre les bienfaits du loisir et comment la pratique de celui-ci permet une meilleure gestion du stress que ce soit en rehaussant l'humeur, en renforçant le réseau social ou en aidant les personnes à faire face aux événements de la vie.

CONFÉRENCIÈRE



Anne-Louise Hallé

Directrice générale de la Fédération québécoise du loisir en institution

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.

SVP complétez une demande par personne

Cliquez le lien suivant pour réserver votre place:

<http://www.cucssslaval.ca/pages-fr/reservation-112>

NOUS VOUS OUVRONS LES BRAS

OBLIGATOIRE

C'est une obligation légale en vertu de la Loi sur les services de santé et des services sociaux de 1991 (L.S.S.S.S). Le comité des usagers (CU) a d'importantes fonctions dans tous les établissements de santé publics et parapublics de la province. Cette loi impose donc aux établissements d'avoir un comité des usagers.

C'est quoi un Comité ? Il sert à quoi ? Ça fait quoi ? C'est composé de qui ? Ça demande beaucoup de temps?

Pour la plupart d'entre vous, votre être cher réside à la Résidence. Pour savoir et avoir vu l'ambiance, le dévouement du personnel, les petits gestes d'amour au quotidien, les activités multiples, les soins prodigués... vous êtes aussi en mesure de constater la facilité à rencontrer, à échanger avec les membres de la direction.

Le Comité est un joueur de plus pour garantir le mieux-être de la personne qui vous est importante. Vous vivez la Résidence lors de vos visites et réunions d'évaluation. Qui mieux que vous pouvez apporter des suggestions, des remarques pertinentes et faire respecter vos et leurs droits?

Un Comité c'est beaucoup d'amour, un petit peu de temps et un immense désir de donner à votre être cher le maximum de tendresse et de sécurité.

Une Résidence c'est unique.

Alors que les normes, les directives émises par les différents paliers gouvernementaux demandent un ajustement, une complicité avec la Direction, une connaissance des lieux et du milieu et surtout le respecter, le bien-être, la sécurité, les points C'est quoi de repère des résidents-tes .

C'est à ces personnes aimées que nous devons penser, c'est leur dernière demeure.

Allez un pas de plus, votre Comité des usagers est heureux de vous accueillir.
BIENVENUE

Nicole Provost
Comité des usagers
Résidence du Bonheur

CONGRÈS 2022 du RPCU

Le congrès 2022 du Regroupement Provincial des Comités d'usagers du Québec a eu lieu du 12 au 14 octobre dernier à Rivière-du-Loup.

Vous trouverez ci-joint le lien vers les enjeux et les sujets discutés lors de ce congrès:

<https://congres.rpcu.qc.ca/>

Les comités d'usagers de Laval y étaient dignement représentés.

Lors de ce congrès, plusieurs enjeux ont fait l'objet de discussion, en particulier le besoin de moderniser et d'actualiser le cadre de référence gouvernement régissant les comités d'usagers et de résidents, l'augmentation criante du financement et son indexation de même que les importants problèmes de recrutement de membres au sein de ces comités et la méconnaissance de la part des usagers du mandat et des fonctions des usagers ainsi que des droits conférés aux usagers dans le cadre du système public de santé et des services sociaux.

Il est important de souligner que le congrès 2023 du RPCU se tendra à Laval. Nous vous tiendrons au courant des détails lors de nos prochaines Infolettres.

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 janvier 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.

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 de 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'utilisateur 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

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=eyJrIjoiaZjY3MmMyMWEtZjBiNC00Y2YzLWEzODctYjUyNmE1ZThhYmJkIiwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGltNDA3NS1iZjZjLWFIMjRiZTFhNzk5MiJ9>

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'utilisateur 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 utilisateurs, 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.

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 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.

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 Gariepy | 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 Bonh |
| Mme. Monic Chevette | Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD Val des E |
| 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
