



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

Volume 4 Numéro 6, septembre 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

Campagne électorale provinciale 2022

La campagne électorale provinciale 2022 bat son plein et chacun des partis politiques en liste vous propose plein de promesses. C'est donc le temps de faire votre choix selon vos attentes, vos besoins et vos convictions.

Il est important de bien se renseigner sur les options qui s'offrent à vous afin de faire un choix éclairé. Je vous encourage de prendre connaissance des programmes proposés par chacun des partis politiques en liste pour mieux comprendre ce qui vous est offert et vous permettre de décider les options qui répondent le mieux à vos attentes. À cet effet, vous trouverez ci-dessous les liens vers les plateformes des 5 principaux partis politiques:

CAQ : <https://coalitionavenirquebec.org/fr/>

PLQ : <https://plq.org/fr/>

PQ: <https://pq.org/>

QS: <https://quebecsolidaire.net/>

PCQ: <https://www.conservateur.quebec/>

Puisque la mission et le mandat des comités d'usagers et de résidents est d'être le gardien des droits des usagers de même que d'assurer la qualité des services perçus et la satisfaction de la clientèle, nous nous en tiendrons à l'enjeu de la santé.

Bien que la santé ne soit qu'un des enjeux importants et prioritaires de cette campagne électorale, le comité des usagers du CSSS de Laval désire souligner cet enjeu de taille pour tous les usagers de Laval, quel que soit leur âge.

Au cours des deux dernières années, nous avons tous vécu la pandémie; celle-ci a changé notre vie et nos habitudes. Nous avons été contraint de limiter l'exercice de certains de nos droits individuels pour le bien-être collectif de notre société. Chacun de nous a vécu cette crise de façon différente, chacun a fait face à des défis historiques et des situations uniques et personnelles.

Au cours de cette crise, chacun a pris connaissance des forces et des faiblesses de nos infrastructures et de la fragilité de nos services publics. Nous avons subi la gestion de cette crise avec résilience et critique de la part de nos décideurs publics et de nos élus.

En tant qu'utilisateur des services publics de santé, vous avez sûrement identifié les éléments qui vous ont affectés le plus, les failles à corriger, les situations à éviter, les droits à respecter malgré la confusion, les désastres à éviter.

À cet effet, vous trouverez ci-après une liste des enjeux qui ont été soulignés par les usagers du système de santé public, analysés par des chercheurs et spécialistes et rapportés dans une foule de rapports de la part la part de commissions parlementaires, vérificateurs et spécialistes:

- **Le système de santé est en lambeaux**

Une lumière rouge dont on ne parle presque pas clignote depuis des décennies : le sous-financement des soins à domicile.

Nous en avons vu les conséquences avec la pandémie. Dans la refondation du réseau dont nous parle le gouvernement en place, augmenter la capacité hospitalière, oui, mais les soins à domicile doivent devenir la priorité nationale.

- **Un sous-financement alarmant**

Le Canada dépenserait moins de 15 % de l'enveloppe des soins de longue durée en soutien à domicile ; les meilleurs, comme le Danemark seraient à plus de 70 %..

Le Québec est la province canadienne accusant le plus grand retard à cet effet.

Or, d'ici 10 ans, plus de 25 % de la population québécoise aura plus de 65 ans. Si on ne change pas dès maintenant le paradigme hospitalocentriste, une tempête sournoise va nous frapper.

Le Cirano, le Conseil du patronat, la Chaire de recherche sur les enjeux économiques intergénérationnels (CREEI) et d'autres ont publié des études qui devraient servir de bible pour nos décideurs.

- **CHSLD : 100 000 \$ la place**

Selon la CREEI, on aura besoin d'environ 40 000 nouvelles places d'ici 2040, presque le double de la capacité actuelle !

Pour le gouvernement, le coût passera de 3,2 milliards \$ en 2020 à 14,4 milliards \$ en 2050, soit une

multiplication de 4,5 juste pour les CHSLD.

Tous s'entendent : avec des places en CHSLD à environ 100 000 \$/an/personne, si on ne fait pas un virage radical vers les soins à domicile, on va frapper un mur. J'oserais dire qu'on l'a déjà frappé, mais imaginez la suite...

Cette révolution doit être faite dans la perspective des finances publiques, mais surtout pour le bien-être des aînés qui seront mieux à la maison que dans des établissements.

- **Prioriser le soutien à domicile**

Tous les usagers du Québec sont unanimes: il faut prioriser le soutien à domicile.

Nos usagers veulent vieillir dans leurs milieux de vie, dans la dignité et le respect.

Ce virage important nous est promis depuis plus de 20 ans.

C'est le temps de passer à l'action! Fini les études, sondages et discours à cet effet.

Le temps presse et les attentes sont grandes.

- **L'accès aux divers services de santé doit être amélioré**

On doit accélérer la mise en place d'un système efficace d'information de gestion pour permettre à nos gestionnaires de prendre des décisions plus pertinentes et éclairées.

On doit accélérer la mise en place du dossier électronique du patient pour permettre à l'utilisateur d'avoir accès à toute l'information (rendez-vous, résultats, etc.) contenu dans son dossier et être en mesure de suivre l'évolution de ses requêtes en cours

Réviser les normes et standards en place concernant les temps d'attente des soins et services offerts et en réduire la durée pour en améliorer l'accès

- **Listes d'attente aux divers soins**

Résorber les diverses listes d'attente aux soins, particulièrement en chirurgie, soins à domicile, soins de longue durée et santé mentale, dans les 12 prochains mois en utilisant toutes les ressources internes et

externes disponibles.

Établir des normes et standards répondant plus aux attentes des usagers pour mieux gérer les listes d'attente et en réduire le temps d'attente à ces services.

- **Consulter les usagers pour connaître leurs attentes**

Impliquer plus intensivement les comités d'usagers et de résidents pour mieux connaître les attentes concernant les soins et services offerts sur leur territoire

Décentraliser le choix des moyens à mettre en place pour la gestion des soins et services aux CISSS

J'espère que les propos de cet éditorial sauront vous aider dans votre choix du 3 octobre prochain.

N'oubliez pas d'exercer votre droit de vote, c'est la seule façon de faire connaître vos attentes et vos besoins à vos futurs élus.

Pierre Lynch

Président des comités des usagers du CSSS de Laval & du Centre intégré de santé et des services sociaux de Laval

NOS CONFÉRENCES PUBLIQUES

Nous reprendrons nos conférences publiques gratuites au mois de septembre 2022.

À la demande de notre conférencier, la prochaine conférence se tiendra par visioconférence.

Les autres conférences de 2022-2023 se tiendront en présentiel, à moins d'avis contraire de la part de la Santé Publique.

20 septembre 2022 à 19h00

TITRE DE LA CONFÉRENCE

Comment naviguer dans une ère de désinformation sans couler avec le bateau

CONFÉRENCIER

Dr. Alain Vadeboncoeur

Médecin urgentologue, vulgarisateur scientifique, animateur, auteur, conférencier et chroniqueur canadien habitant à Longueuil. Il a été le chef de l'Urgence de l'Institut de cardiologie de Montréal de 1999 à 2021

ACCÈS À LA CONFÉRENCE

Par visioconférence ZOOM dont voici le lien à conserver jusqu'à la date de la conférence:

<https://us02web.zoom.us/j/82523915806?pwd=UWRCcmRybW5DZmprOHBmTkhYbFFZZz09>

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 rencontrent la haute direction du CISSS de Laval 4 fois par année
- Les officiers du comité rencontrent 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

INFORMATION DE GESTION - MSSS

Accès aux données - Publication du tableau de bord des grandes priorités du ministère de la Santé et des Services sociaux

17 mai 2022, 11 h 04

Publié par : [Cabinet du ministre de la Santé et des Services sociaux](#)

[Santé](#)

Partager

[Partager sur Facebook](#) [Partager sur Twitter](#) [Partager par courriel](#)

QUÉBEC, le 17 mai 2022 /CNW Telbec/ - Le ministre de la Santé et des Services sociaux, Christian Dubé, annonce que, dès aujourd'hui, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) publiera chaque semaine un tableau de bord qui permettra de suivre la performance du réseau de la santé et des services sociaux. La publication de ces données permettra une plus grande transparence et une meilleure reddition de comptes pour les Québécois et Québécoises.

Le tableau de bord présentera 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.

Citation :

« Avec le Plan santé, nous nous sommes engagés à rendre les données du Ministère plus accessibles et transparentes. Cette initiative constitue donc une étape importante de notre démarche auprès des Québécois, qui pourront mieux suivre, de façon régulière, la performance du réseau de la santé. Le réseau appartient à chacun des Québécois, on se doit donc d'être transparents auprès de la population. »

Christian Dubé, ministre de la Santé et des Services sociaux

Faits saillants :

- Il s'agit d'un outil interactif qui va permettre de mieux comprendre les indicateurs par région et, éventuellement, ces indicateurs seront publiés par établissement et par installation.
- Cette première version du tableau de bord sera améliorée de façon continue et des indicateurs viendront s'ajouter, comme la prévention, la santé publique et l'innovation. Les indicateurs actuels seront aussi bonifiés avec plus de données dans les prochaines versions. Ainsi, au fur et à mesure que les développements et l'accès aux données s'amélioreront, le tableau sera bonifié.
- Ce tableau de bord s'ajoute aux rapports statutaires déposés sur le site Internet du MSSS et aux données ouvertes fournies par le gouvernement du Québec.
- La mise à jour des données se fera tous les mardis. Certains indicateurs seront par contre mis à jour une fois par mois selon la disponibilité des données.

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizjY3MmMyMWEtZjBiNC00Y2YzLWEzODctYjUyNmE1ZThhYmJkliwidCI6IjA2ZTFmZTI4LTVmOGltNDA3NS1izjZjLWFiMjRiZTFhNzk5Mj9>

< JE VEUX LE MONDE À EMBELLIR



Richard Séguin

Si nous nous laissions bercer par la douce et chaude voix de Richard Séguin,
Si nous nous laissions imprégner par sa musique
Si nous nous laissions pénétrer par ses paroles, ses réflexions sur notre monde
Si nous nous laissions habiter par cette poésie

Même si parfois nos voix se brisent
Que l'espoir cherche la rive
Rien n'est terminé

RICHARD SEGUIN - Les liens les lieux –
Spectra musique 2022

Non mais! vous allez où avec cet état-d 'âme – d'écriture?

Cet été attendu dans une forme quasi normale ...
Nous avons vécu des chaleurs caniculaires, des pluies torrentielles, des inondations, des sècheresses, la sixième vague de Covid, la pénurie dans tous les secteurs de la santé, des enseignants, des règlements de négociations de dernières minutes

Des hôpitaux incapables de répondre à la demande, obligation de libérer des lits, manquent de lits dans les résidences et les CHSLD. Situation qui fini par nous sembler normale... depuis le temps!

Changement majeur au sein de la direction du CISSS de Laval, des retards dans les admissions de Val des Brises, des freinages dans la construction des maisons des aînés.

Lancements de la campagne électorale – étalages des solutions magiques à tous nos maux, indépendamment des coûts et de l'efficacité.

Dans cette mouvance, les comités des usagers garderont le fort, ils se feront plus mordant, plus attentifs, les missions ne manqueront pas. Les attentes, les vœux de tous les partis étant le mieux être de nos résidents, de meilleures qualités de vie.

Un JOB assuré, peu payant, aux heures étirables, formation continue, reconnaissance au sein des directions des résidences, une solidarité dans le mouvement du CSSS de Laval.

Nous vous attendons, notre programme est simple tout faire pour défendre les

droits des usagers.

Puisqu'il me reste un peu de temps
L'histoire se fait, même au présent
Je vois nos peurs du lendemain
Et notre espoir qui se retient

RICHARD SEGUIN - Les liens les lieux –
Spectra musique 2022

Nicole Provost
Comité des usagers
Résidence du Bonheur

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.

LA MAISON DE LA SÉRÉNITÉ

Située à Laval, je suis une des bénévoles, de La Maison de la Sérénité.

J'aimerais vous glisser quelques mots sur les bienfaits de cet organisme à but non lucratif. Elle offre un environnement chaleureux dédié aux soins palliatifs aux personnes en fin de vie. Elle est soutenue par des levés de fonds et de la générosité des bienfaiteurs.

Je suis au poste d'accueil avec des boîtes de fleurs et des pots d'eau. Une collègue et moi les préparons pour en créer des bouquets. Elles agrémenteront les chambres et les postes de travail. Nos arrangements floraux, ce ne sont pas seulement des fleurs mais ce sont aussi des bouquets de couleurs, de fragrance, une source de sourires et peut-être d'un peu de bonheur.

Une admission qui arrive. Une personne en fin de vie... La maison est déjà prête à l'accueillir avec toute l'attention nécessaire à son état de santé. Le personnel soignant et leurs bénévoles s'affairent à le recevoir avec sa famille. Je suis touchée par l'attention qu'on lui porte.

Le patient est la priorité de la maison, son bien-être : leur premier souci. Toutes les équipes s'organisent pour lui offrir un espace calme et serein.

Ma journée se termine, et au moment de quitter la maison, j'ai la joie d'un quart de travail bien comblé. Les sourires étaient là, les gerbes de fleurs les ont attirés. Bénévole, un mot qui signifie faire du bien et c'est facile. Donner un peu de son temps est simple, peu importe l'endroit où l'on se prête au don de soi.

Vivre et vieillir avec plus de dignité et de douceur, une entraide que le bénévole peut offrir dans un CHSLD, une résidence ou encore dans une maison de soins.

Souhaiter de meilleures conditions de santé présuppose que l'aide est à notre portée. Le bénévolat permet d'offrir à la communauté cet apport supplémentaire, partager c'est répondre à un inquiétant manque de ressources pour toutes nos personnes vulnérables.

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

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

M. Pierre Lynch
M. Jacques Fournier
Mme. Tassia Giannakis
M. Yves Debien
Mme. Lucie Poulin
Mme. Marie-Carmelle St-Germain
Mme. Lucie Fortin
M. André Hamel
Mme. Patricia Gariépy
Mme. Lise Laviolette
Mme. Denise Séguin
Mme. Sylvie Soulière
Mme. Ginette Tremblay
M. Lucien Doucet
Mme. Sophie Watier
Mme. Nicole Provost
Mme. Monic Chevette
Mme. Francine Wodarka
Mme. Denise Larrivée
M. Gilles Séguin

TITRES

Président
Premier vice-président & Représentant comité résidents CHSLD St
Seconde vice-présidente
Secrétaire-trésorier & président comité résidents CHSLD Idola St-J
Administratrice
Administratrice
Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Fernand Lar
Administrateur
Administratrice
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 Bonh
Administratrice et présidente du comité résidents CHSLD Val des E
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

