



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

Volume 2 Numéro 9, 15 novembre 2020

### 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:

Pierre Lynch  
Lorraine Simard  
Lucie Fortin  
Ninon Joseph  
Yves Debien  
Michel Roberge

**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](http://www.cucssslaval.ca/pages-fr/infolettre-126).

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

---

## ÉDITORIAL

### QUE VOULONS-NOUS COMME SYSTÈME DE SANTÉ PUBLIQUE

La première vague de la pandémie de la COVID-19 qui a déferlé sur le Québec au cours des mois de mars à juin a été catastrophique pour nos aînés les plus vulnérables résidant dans nos CHSLD publics et privés, dans nos ressources intermédiaires et nos résidences privées pour personnes âgées.

À la lumière de ces événements, il est clair que notre système public de santé était mal préparé pour faire face à ce défi inattendu. Le plan d'urgence mis en place a évité que la capacité de traitement de nos urgences soit débordée évitant des choix déchirants comme ce fut le cas en Italie. Il faut aussi souligner que la répartition des lits dédiés au traitement de la pandémie bien qu'adéquate pour l'ensemble du Québec, était gravement sous-estimée pour la grande région métropolitaine de Montréal dont Laval fait parti.

Par contre, le plan d'urgence a complètement raté le bateau pour les soins de longue durée résultant en plus 5000 morts chez nos aînés les plus vulnérables, principalement dans la grande région de Montréal, épargnant la majorité des autres régions du Québec.

Après une accalmie de quelques mois, soit de juin à septembre, nous voilà à nouveau face à une seconde vague de ce virulent virus. Malgré tous les efforts mis en place par nos décideurs publics, le nombre de nouveaux cas de COVID-19 continuent d'augmenter à un rythme encore plus important que durant la première vague. La vague actuelle semble moins meurtrière que la précédente puisque les nouveaux cas positifs sont en majorité des personnes plus jeunes et en santé. Mais cette fois, cette épidémie affecte les régions qui avaient été épargnées lors de la première vague et semble mois virulente dans la grande région de Montréal.

Malgré toutes les mesures mises en place par nos décideurs publics, notre comportement comme usager et citoyen doit lui aussi changer. Si nous désirons limiter l'impact de ce fléau, nous devons tous et chacun, peu importe notre âge, adhérer et respecter les consignes de la santé publique, sinon rien ne va plus.

Je vous encourage donc à respecter et appliquer scrupuleusement les consignes de la Santé publique, dont le port du masque, la distanciation, le lavage des mains ; éviter les rassemblements inutiles.

Consultez le lien suivant pour plus de détails : [www.lavalensante.com/covid19/](http://www.lavalensante.com/covid19/)

Avant cette pandémie, notre système de santé n'arrivait pas à soigner tout le monde. Notre population est vieillissante et les besoins ne feront que croître à l'avenir. Avec la réduction des activités médicales normales durant la présente pandémie, plus 130 000 chirurgies ont dû être retardées sans compter toutes les autres interventions médicales préventives ou curatives qui n'ont pas eu lieu.

---

Les listes d'attente de toutes sortes débordent de tous côtés, les employés de la santé en poste sont exténués, il y a un manque criant de main d'œuvre et par surcroît nous constatons actuellement un exode important d'infirmières, infirmières-auxiliaires, de préposés aux bénéficiaires et de divers spécialistes en santé et comme si ce n'était pas assez, il y a un manque d'intérêt important chez les jeunes pour les professions médicales, donc un manque imminent de relève.

Le Québec fonce directement dans le mur. C'est démographique, actuariel, mathématique. On doit donc se mettre en marche même si la pandémie n'est pas réglée. Même avec l'arrivée d'un vaccin, ce dernier n'éradiquera pas ce fléau de la planète. On devra continuer à vivre avec.

Ce n'est pas une question d'argent. Le budget de la santé grimpe plus vite que l'inflation et le vieillissement de la population le ferait augmenter. Le Québec investit des sommes comparables par capita à celles de plusieurs pays industrialisés. On dirait un puits sans fond ! Utilise-t-on ces ressources financières à bon escient !

Les structures ont été brassées à maintes reprises, sans succès. Les dernières réformes et particulièrement celle mise en place par le ministre Barrette ont fragilisé notre réseau, centralisé les décisions, réduit la capacité de réaction des instances locales, mis en place une culture sans imputabilité, déshumanisé les soins et dévalorisé le rôle de tous les intervenants du réseau. Il faut cesser de faire de simples modifications structurelles et adresser une réforme en profondeur qui respectera les besoins, les droits et les attentes des usagers.

Il existe des façons peu coûteuses de faire des gains et de faciliter l'accès aux soins. Le problème est qu'on s'évertue à répéter celles qui ne fonctionnent pas. Quand de nouvelles idées font surface, le réflexe est souvent d'expliquer pourquoi ça pourrait ne pas marcher.

Cette résistance au changement explique pourquoi nos infirmières praticiennes sont encore limitées dans leur pratique (et moins nombreuses qu'ailleurs au pays) même si de nombreuses études ont montré des résultats favorables pour les patients, à meilleur coût.

C'est vrai aussi pour les infirmières non praticiennes, qui sont en mesure d'accomplir plusieurs autres actes médicaux ailleurs dans le monde, mais pas au Québec dû à la résistance du collège des médecins.

Il a fallu une pandémie pour qu'on accepte que les médecins puissent donner des consultations par téléphone ou par vidéo.

Il faut moderniser la transmission des requêtes actuellement effectuée par télécopie vers une gestion plus électronique des documents via l'utilisation de courriels ou de formulaires en ligne.

Il faut afficher les diverses listes d'attentes de chirurgies, d'hébergement et autres services de santé sur la toile afin que les usagers en soient informés.

Il faut aussi remettre en question le système de rémunération de nos médecins en questionnant le coût/bénéfice de la facturation à l'acte et en favorisant plus de souplesse et d'innovation.

D'autres professionnels pourraient aider à désengorger la congestion qui s'est formée autour des médecins. Les pharmaciens et les chiropraticiens, par exemple. Les premiers peuvent ajuster la médication ; les seconds, prescrire des radiographies.

Dit simplement, la capacité de tous les professionnels de la santé devrait être élargie au maximum de leurs compétences plutôt que l'approche actuelle, par exception. Ensuite, faire suivre le financement.

---

Il faudrait aussi repenser l'accès aux soins des services privés de santé qui ne font pas actuellement parti du réseau public sous le chapeau de la couverture universelle et en respect aux normes et niveaux de service gouvernementaux. Une plus grande diversité de fournisseurs amène plus d'innovation et aussi plus de soins, parce que les hôpitaux entrepreneuriaux sont généralement plus efficaces que ceux du gouvernement et à meilleur coût pour ce dernier, qui les finance.

La révolution tranquille nous a fait faire un bond en avant dans les années 60 & 70. Ce temps est maintenant révolu. Regardons maintenant vers l'avant au lieu de se complaire dans le passé. Soyons à l'avant-garde et laissons de côté notre incessante résistance au changement et cessons de tourner en rond et d'éviter l'inévitable. Il est urgent d'adopter ce qui a bien fonctionné ailleurs.

Ces changements ne doivent pas être mis en place à l'improviste et sans analyse et sans concertation. Il s'agit d'un choix de société. Il est donc très important que tous les intervenants de notre société soient consultés afin que le résultat obtenu soit le reflet des attentes et besoins des citoyens. Un des moyens le plus efficace serait de générer des États généraux sur la santé pour déterminer ensemble le système de santé du futur. La situation actuelle nous ouvre la porte à agir conjointement pour améliorer le sort de tous et chacun de nous. Partagez ces idées entre vous et faites le savoir à vos élus et vos décideurs publics.

Pierre Lynch

Président du Comité des usagers du CSSS de Laval

## **NOS CONFÉRENCES PUBLIQUES**

### **NOS CONFÉRENCES SONT ANNULÉES JUSQU'À AVIS CONTRAIRE**

**La seconde vague du COVID est maintenant une réalité. La Santé Publique vient de décréter Laval comme ZONE ROUGE. Par conséquent, nous devons éviter toute possibilité de propagation du virus et protéger nos usagers.**

**Les conférences prévues aux mois d'octobre et de novembre 2020 sont donc annulées.**

**Si la Santé Publique le permet, nous pourrions reprendre nos conférences en janvier 2021.**

**Nous nous aviserons de tout changement.**

Comité des usagers du Centre de santé et des services sociaux de Laval  
800 Boulevard Chomedey, Tour A, Bureau 232 Laval Qc. H7V 3Y4

## **LAVAL ENCORE EN ZONE ROUGE**

**Le gouvernement du Québec a annoncé que la région de Laval passait au palier 4 ALERTE MAXIMALE du système d'alertes régionales à compter du jeudi 1<sup>er</sup> octobre et le demeure encore à ce jour.**

Les mesures liées au nouveau palier sont en vigueur jusqu'à avis contraire.

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/>

**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.**

## **PRÉSENCE DE MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DE LAVAL DANS LES COMITÉS DE GESTION DES DIRECTIONS CLINIQUES DU CISSS DE LAVAL**

Enfin, la voix des usagers sera finalement entendue en amont de toutes décisions ayant des impacts directs ou indirect sur les usagers. C'est un grand jour pour les comités d'usagers et de résidents de Laval.

En effet, lors d'une réunion du comité de direction du conseil d'administration du CISSS de Laval tenue le 14 octobre dernier a adopté la proposition présentée par les comités d'usagers et de résidents de Laval et endossé par madame Chantal Friset, Présidente-directrice générale par intérim.

Après plus de 5 ans de représentations et de revendications de la part des membres présents et passés du Comité des usagers du CSSS de Laval, la direction du CISSS de Laval a finalement accepté d'inclure un représentant du Comité des usagers du CSSS de Laval dans les comités de gestion de ses diverses directions cliniques.

Cette démarche s'inscrit suite au dépôt des rapports annuels 2019-2020 du CU CSSS Laval & du CUCI de Laval à l'effet que ces comités désirent être sollicités de façon précoce afin de participer, conjointement avec les directions, aux discussions concernant les projets touchant l'offre de services à la clientèle.

Il est important de souligner que cette démarche n'est pas nouvelle; elle fait parti des demandes du CU CSSS Laval depuis plus de 5 ans; tous les membres qui ont œuvré au sein de notre comité ont contribué à la réalisation de cet ambitieux objectif. Je tiens donc à remercier tous les membres du Comité des usagers du CSSS de Laval pour leurs efforts et leur persistance.

Je désire féliciter et remercier tous les membres du Comité des usagers du CSSS de Laval pour cette avancé importante dans la défense des droits des usagers de Laval.

Je désire aussi remercier la présidente, Madame Claire Pagé, et les membres du CUCI de Laval pour avoir si bien supporté cette initiative et aidé à la réalisation de cet objectif.

Un remerciement tout spécial à feu Pierre Louergli, feu Robert Fauteux & Michel Morel; ces membres ont été les personnes à l'origine de cette initiative; au cours des années, ils ont contribué à maintenir et diffuser cette initiative.

Vous trouverez ci-après un lien vers un document détaillant le plan d'organisation des directions du CISSS de Laval (pages 31 à 38) expliquant en détails les rôles et responsabilités de chacune des directions cliniques..

<http://www.cucssslaval.ca/docs/Plan-d-organisation-CISSS-de-Laval-2e-edition-2019-07-19.pdf>

L'implantation de ce projet s'effectuera progressivement en trois phases comme suit:

### Phase 1

- Début le 2020-12-01
- Direction SAPA - Hébergement
- Direction SAPA - Soins à domicile
- Optilab - Services de prélèvements

### Phase 2

- Début 2021-01-01
  - DSI - Direction des soins infirmiers
  - DSM – Direction des services multidisciplinaires
  - DSP – Direction des services professionnels
-

- DSPUB – Direction de la santé publique

Phase 3

- Début 2021-02-01
- DEUR – Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
- DPSMD – Direction des programmes en santé mentale et dépendance

Nous vous tiendrons informés du développement de cette initiative dans nos prochaines Infolettres.

## **SONDAGE DE SATISFACTION DES USAGERS SUR LES SERVICES DE PRÉLÈVEMENTS À LAVAL**

Le comité des usagers du CSSS de Laval effectuera un sondage de satisfaction des usagers sur les services de prélèvements à Laval.

Ce sondage s'effectuera au cours des mois de janvier et février 2021 et sera mené par la firme externe de sondages INFRAS inc. , la même firme qui effectue nos sondages depuis 3 ans.

Les préparatifs sont actuellement en cours en collaboration avec la direction du CISSS de Laval et la firme de sondages.

Nous vous tiendrons à jour des développements de ce projet dans nos prochaines Infolettres.

## **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 2 fois/mois.**

**Le CU CSSS Laval est actuellement formé des personnes suivantes :**

<b>M. Pierre Lynch</b>	<b>Président</b>
<b>M. Michel Roberge</b>	<b>Premier Vice-président</b>
<b>Mme. Lorraine Simard</b>	<b>Seconde Vice-présidente</b>
<b>M. Yves Debien</b>	<b>Secrétaire / trésorier</b>
<b>Mme. Diane Chevalier</b>	<b>Membre</b>
<b>M. Jacques Fournier</b>	<b>Membre</b>
<b>Mme. Marie-Carmelle St-Germain</b>	<b>Membre</b>
<b>Mme. Lucie Fortin</b>	<b>Membre</b>
<b>M. André Hamel</b>	<b>Membre</b>
<b>Mme. Ninon Joseph</b>	<b>Membre</b>
<b>M. Jocelyn Leclair</b>	<b>Membre</b>
<b>Mme. Francine Wodarka</b>	<b>Membre</b>
<b>Mme. Tassia Giannakis</b>	<b>Membre</b>

---

---

**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!**

Je consens à recevoir les communications courriel du Comité des usagers du CSSS de Laval

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

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

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

**Pour nous rejoindre :**

**Tél. : 450-978-8609**

**Courriel : [cucssslaval@outlook.com](mailto:cucssslaval@outlook.com)**

**232-800 boul. Chomedey, Tour A  
Laval, (Québec), H7V 3Y4**