

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
COMITÉS DES USAGERS DU CSSS DE LAVAL
ANNÉE 2020-2021**

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le comité des usagers du CSSS de Laval supporte et représente les usagers fréquentant les établissements suivants :

- CHSLD Sainte-Dorothée
- CHSLD Idola St-Jean
- CHSLD Fernand-Larocque
- CHSLD La Pinière
- CHSLD Sainte-Rose
- Hôpital de la Cité-de- la-Santé de Laval
- Centre de services ambulatoires en santé mentale René-Laennec
- Centre de services ambulatoires de Laval
- CLSC et centre de services ambulatoires Chomedey
- CLSC Idola St-Jean
- CLSC et Groupe de médecine de famille universitaire du Marigot
- CLSC Sainte-Rose
- CLSC de l'Ouest-de-l'Île
- CLSC des Mille-Îles
- CLSC du Ruisseau-Papineau

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Si on doit qualifier l'année 2020-2021, on doit absolument affirmer que ce fût hors de tout doute l'année de la pandémie COVID-19.

La déclaration de l'urgence sanitaire et la mise en place de mesures telles le confinement, l'interdiction des rassemblements, le port du masque et la distanciation ont grandement contribué à limiter les activités traditionnelles du comité; on a dû repenser le tout adapté à notre nouvelle réalité.

Face à l'impact majeur de la pandémie sur les usagers, et tout particulièrement sur les usagers les plus vulnérables, notre comité a poursuivi sa mission de défense des droits des usagers en participant activement aux diverses réunions, consultations tenues par le CISSS de Laval pour assurer le maintien des droits des usagers durant cette période de crise.

Dès le mois de mars 2020, le comité des usagers du CSSS de Laval en collaboration avec les divers comités de résidents et d'usagers des CHSLD publics et privés ont participé pleinement à la défense des droits des usagers en étroite collaboration avec les membres de la direction du CISSS de Laval.

Notre comité a multiplié les interventions auprès du CISSS de Laval pour qu'on mette en place des réunions hebdomadaires de suivi de la situation en cours entre les comités de résidents des CHSLD publics et privés et les membres de la direction du CISSS de Laval. Les réunions avec les CHSLD publics ont débuté vers la mi-avril 2020 et celles avec les CHSLD privés vers le début de mai 2020, et elles se poursuivent encore aujourd'hui.

Le CISSS de Laval a invité le comité des usagers du CSSS de Laval à assister aux réunions hebdomadaires de gestion des gestionnaires du CISSS afin de mieux suivre l'évolution des opérations dans le cadre de cette pandémie.

Depuis janvier 2021, le comité des usagers du CSSS de Laval participe aux réunions régulières des réunions des comités de gestion de plusieurs directions cliniques du CISSS de Laval, dont les directions SAPA hébergement, SAPA soins à domicile, DSI, DSM, Optilab. Nous sommes donc en mesure de transmettre les attentes et besoins des usagers de Laval en amont au lieu d'en aval de toute décision ayant un impact direct ou indirect sur l'offre et la prestation des services de santé aux usagers de Laval.

Le Comité a publié mensuellement des informations sur les droits des usagers en santé, le rôle et la mission du Comité dans le Courrier Laval, dans le journal Le Lien et le journal du Carrefour Axion 50 plus.

Au cours du mois de janvier 2021, le Comité a chargé la firme Infras Inc. pour effectuer un sondage de satisfaction des usagers sur leur expérience dans les centres de prélèvements de Laval.

Le Comité des usagers du CSSS a été très actif au sein du Comité des usagers du CISSS de Laval; nous avons travaillé étroitement avec Rafaëlle Lacombe & Jocelyn Cayer dans plusieurs dossiers d'intérêt commun.

Lors de notre AGA 2020 tenue en septembre, nous avons divulgué au grand public les résultats du sondage de satisfaction des usagers sur les soins à l'urgence de Cité-de-la-Santé de Laval; ce sondage avait été commandé à la firme Infras Inc. par le Comité et mené au cours du mois de février 2020.

Comme vous pouvez le constater, notre Comité demeure actif et vigilant et poursuit sa mission de défense des droits des usagers de Laval tout en travaillant en étroite collaboration avec la direction du CISSS de Laval pour assurer aux Lavallois les meilleurs services de santé possible dans le respect de leurs droits.

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

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2020-2021

Le plan d'action que notre comité avait élaboré en janvier 2020 pour l'année 2020-2021 a dû être révisé plusieurs fois au cours de l'année pour suivre l'évolution de la pandémie COVID-19.

Nous nous sommes donc concentrés à nous tenir informés sur les différentes initiatives mises en place par le CISSS de Laval et le MSSSQ pour affronter cette crise sanitaire et en informer les usagers ainsi qu'à faire valoir le point de vue des usagers dans la défense de leurs droits et leurs attentes face aux services dispensés.

Le Comité des usagers du CSSS de Laval a mis sur pied et réalisé les projets et initiatives suivants :

1. Conférences mensuelles

3 conférences en présentiel et 2 conférences virtuelles sous forme de visioconférence ZOOM sur des sujets reliés à la santé et aux services sociaux et à travers lesquels nous avons fait connaître le comité, sa mission ainsi que les droits des usagers face au système de santé.

2. Publication dans les médias

Au cours des 12 derniers mois, le Comité des usagers du CSSS de Laval a publié régulièrement dans le journal Courrier Laval pour y diffuser la mission du Comité, les droits des usagers face au réseau de la santé et y annoncer nos conférences mensuelles ainsi que notre AGA.

Le Comité diffuse aussi ses activités dans le journal Le Lien, dans le journal mensuel de la Place Axion 50 plus de Laval, sur les babillards électroniques de la ville de Laval situés dans les divers centres communautaires, à travers les communications de la Table de concertation des aînés de Laval et divers autres partenaires tel que l'AQDR Laval-Laurentides.

3. Site WEB du Comité des usagers du CSSS de Laval

Au cours de la dernière année, le Comité a publié sur son site WEB (www.cucssslaval.ca) un fil des actualités dans le monde de la santé et des services sociaux pour bien informer les usagers de Laval sur les divers développements de notre système de santé.

4. Infolettre

Nous avons poursuivi la publication et la diffusion de notre Infolettre mensuelle à un auditoire de 950 usagers de Laval.

Cette Infolettre informe les usagers des activités du Comité en plus de leur transmettre le résumé du fil des actualités dans le monde de la santé et des services sociaux.

5. Sondage de satisfaction des usagers sur les soins et services à domicile

Lors de notre AGA en juin 2020, nous avons effectué le dévoilement public des résultats du sondage de la satisfaction des usagers sur les soins et services dispensés à l'urgence de la Cité-de-la-Santé de Laval. Ce sondage avait été effectué par téléphone par la firme de sondage Infrass Inc. en janvier 2020.

6. Sondage de satisfaction des usagers sur le service de prélèvements à Laval

Le Comité a mandaté la firme de sondages Infras Inc. pour effectuer un sondage de la satisfaction des usagers sur le service de prélèvements à Laval.

La clientèle visée consistait d'usagers ayant fréquenté les divers centres de prélèvements de Laval en mars et novembre 2020.

Les résultats seront communiqués aux gestionnaires du CISSS de Laval en mai 2021. Le dévoilement public devait avoir lieu à l'AGA de juin 2021.

7. Participation du Comité des usagers aux comités de gestion des directions cliniques

Depuis janvier 2021, le comité des usagers du CISSS de Laval participe aux réunions régulières des réunions des comités de gestion de plusieurs directions cliniques du CISSS de Laval, dont les directions SAPA hébergement, SAPA soins à domicile, DSI, DSM, Optilab. Nous sommes donc en mesure de transmettre les attentes et besoins des usagers de Laval en amont au lieu d'en aval de toute décision ayant un impact direct ou indirect sur l'offre et la prestation des services de santé aux usagers de Laval.

8. Pandémie COVID-19

Dès le début de la pandémie du COVID-19, le Comité a été très actif; nous avons communiqué avec le PDG et les divers gestionnaires afin de veiller activement sur le sort des patients en CHSLD publics et privés.

Nous avons été les instigateurs de la mise sur pied de réunions hebdomadaires de suivi des événements entre le CISSS et les divers CHSLD publics et privés.

Nous avons assisté aux diverses réunions de bilan des gestionnaires et autres et nous continuons de le faire dans un esprit de partenariat dont le seul objectif est de sauver des vies.

Le Comité des usagers du CISSS de Laval a travaillé étroitement avec les comités des résidents des CHSLD publics de Laval de même qu'avec plusieurs Comité des usagers de CHSLD privés de Laval.

Le Comité a fait parvenir régulièrement des bilans de ces rencontres aux membres des divers comités d'usagers de Laval.

9. Intégration de membres de comités d'usagers de CHSLD privés au CU CISSS de Laval

Suite à la mise en place des réunions hebdomadaires entre le CISSS de Laval et les comités d'usagers des CHSLD privés, nous avons invité les membres intéressés de ces comités à se joindre au CU CISSS de Laval. Trois de ces membres ont joint nos rangs en provenance des CHSLD Du Bonheur & Villa des Tilleuls.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DES CU ET CR

Ci-joint la liste des membres du Comité des usagers du CSSS de Laval en date du 31 mars 2021

INSTALLATION / ÉTABLISSEMENT	NOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
CU CSSS de Laval	Pierre Lynch	Usager		Président
CU CSSS de Laval	Michel Roberge	Usager		1 ^{er} Vice-président
CU CSSS de Laval	Lorraine Simard	Usager		2 ^{ème} Vice-présidente
CU CSSS de Laval	Yves Debien	Usager		Secrétaire- trésorier Représentant CR Idola St-Jean
CU CSSS de Laval	Lucie Fortin	Usagère		Représentante CR Fernand Larocque
CU CSSS de Laval	Francine Wodarka	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Marie-Carmelle St-Germain	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Diane Chevalier	Usagère		Représentante CR CHSLD la Pinière
CU CSSS Laval	Ninon Joseph	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	André Hamel	Usager		Membre
CU CSSS de Laval	Jocelyn Leclair	Usager		Membre
CU CSSS de Laval	Poste vacant			Représentant CR CHSLD Rose
CU CSSS Laval	Jacques Fournier	Usager		Représentant CR CHSLD Ste-Dorothée
CU CSSS de Laval	Tassia Giannakis	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Patricia Gariépy	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Nicole Provost	Usagère		Membre
CU CSSS de Laval	Lucie Poulin	Usagère		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES DES CU ET CR

CU du CSSS de Laval

Permis d'établissement : 11014-5267
 800, boul. Chomedey, Tour A local 232
 Laval, Québec H7V 3Y4 450 978-8609

FONCTION	NOM	COORDONNÉES		
		ADRESSE POSTALE	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Président	Pierre Lynch	892 Noël Laval H7X 1Y1	450-689-0274	Pierre.lynch@bell.net
1 ^{er} Vice-président	Michel Roberge	955 Lambert Laval	450-665-6164	Roberge.michel@videotron.ca
2 ^{ième} Vice-présidente	Lorraine Simard	501-7755 Boul. St-Martin O. H7X 0C3	438-497-7755	labellesimard@videotron.ca
Secrétaire-trésorier & Représentant CR CHSLD Idola St-Jean	Yves Debien	1002-3410 Boul. St-Elzear Ouest, Laval, H7P 0K7	450-575-3435	yves.debien@videotron.ca
Représentante CR CHSLD La Pinière	Diane Chevalier	1023 av Belleville, Laval H7C 2C2	450-661-5929	d.chevalier@videotron.ca
Membre et représentant CR CHSLD Ste-Dorothée	Jacques Fournier	201-400 Boul. Samson, Laval H7X 3B2	450-326-1622	gjfournier@videotron.ca
Membre et représentante CR CHSLD Fernand Larocque	Lucie Fortin	5199 St-Jacques, Laval H7C 1G8	450 661-3407	lfortin@videotron.ca
Membre	Marie-Carmelle St-Germain	860 Monty, Laval H7A 2C9	450 665-2542	carmelliasgt@hotmail.com
Membre	André Hamel	932- 1455 L'Avenir, Laval, H7N 0A1	579-631-1804	hamel.andre@hotmail.com
Membre	Francine Wodarka	949 Montée Gravel, Laval, H7X 2B7	450-314-1029	wodkafrancine@gmail.com
Membre	Ninon Joseph	1250 rue Froment, Laval, H7V 3G4	450-978-0422	ninonauguste@hotmail.com
Membre	Jocelyn Leclair	602-3075 Boul. Notre-Dame, Laval,	438-985-2165	partydurire@live.ca
Membre	Tassia Giannakis	167 de Galais, Laval, H7N 2Y8	450-681-8473	tasshg@yahoo.ca
Membre	Patricia Gariepy	13 ave Brien, Laval, H7N 3L7	450-668-1346	patgariepy13@gmail.com
Membre	Nicole Provost	101-3100 Boul. Notre-Dame, Laval H7V 4C1	450-688-8681	provost33.np@gmail.com
Membre	Lucie Poulin	449 rue Francine, Laval, H7P 2Z2	450-628-5458	luciemoutsatsos@gmail.com

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

6.1 CU ET CR

Le bilan de nos activités est inclus dans notre plan d'action 2020-2021.
Nous joignons une copie de ce fichier à notre reddition de compte.

Le fichier porte de nom suivant : **CU CSSS Laval – Plan d'action 2020-2021.docx**

7. TENUE DES RENCONTRES

<u>Instance</u>	<u>Nombre total de réunions tenues dans l'année</u>
CU CSSS de Laval :	9 rencontres régulières du comité des usagers
CO CSSS de Laval :	9 rencontres régulières et rencontres spéciales du comité des officiers du CU
Suivi de la pandémie :	Plus de 70 rencontres de suivi de la pandémie avec les comités de résidents, comités d'usagers des CHSLD privés, diverses instances du CISSS de Laval
AGA :	L'AGA 2020 a eu lieu le 23 septembre 2020 L'AGA 2021 est prévu le 16 juin 2021

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

- ❖ SEMAINE DES DROITS DES USAGERS
 - Publication des droits des usagers dans le Courrier Laval

- ❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES
 - 2

- ❖ NOMBRE DE SITUATIONS QUI ONT NÉCESSITÉ LA COLLABORATION DU CAAP-LAVAL
 - 2

- ❖ NOMBRE D'INTERVENTIONS AUPRÈS DE GESTIONNAIRES DU CISSS DE LAVAL
 - 15

Nous avons plusieurs projets spéciaux présentement à l'étude, dont les discussions sont en cours :

- Présentation des résultats du sondage de satisfaction des usagers sur le service de prélèvements à Laval à l'AGA du CU CSSS Laval le 16 juin 2021
- Sondage de satisfaction des usagers sur un thème à déterminer
- Conférences mensuelles en visioconférence ZOOM ou en personnes
- Poursuivre la publication mensuelle de notre Infolettre
- Distribuer la documentation (droits des usagers, mission et rôle du Comité) du Comité dans les diverses résidences pour personnes âgées (RPA)
- Sessions de sensibilisation et d'information sur la mission du CU et les droits des usagers aux gestionnaires et employés du CISSS de Laval
- Poursuite de la participation aux comités de gestion des directions cliniques du CISSS de Laval
- Poursuite de la participation aux divers appels conférence sur le suivi de la pandémie COVID-19

PRÉAMBULE

Depuis mars 2020, la pandémie de la COVID-19 a profondément chamboulé le fonctionnement habituel des comités d'usagers et de résidents; dû à ces perturbations importantes, les comités d'usagers et de résidents n'ont pas été en mesure de mener adéquatement leur mission et jouer pleinement le rôle qui leur est attribué dans le système de santé; il est donc normal que la totalité des subventions reçues n'aient pas été dépensées. Il s'agit d'une situation d'exception.

Les budgets des comités d'usagers et de résidents n'ont pas été majorés ou indexés depuis plus de 20 ans mais leurs dépenses ont continué à croître au rythme moyen de 2% par année.

Au cours des deux dernières années, plusieurs ministères et instances subventionnaires gouvernementales (PSOC, SACAIS, etc.) ont augmenté sensiblement leur financement et l'ont même indexé pour couvrir l'augmentation annuelle des coûts.

La défense des droits des usagers est principalement menée par des bénévoles; ces derniers y consacrent beaucoup d'énergie et de temps pour mener à bien la mission qui leur a été confiée par la loi de la santé et des services sociaux. Ils ont besoin d'un support financier adéquat pour leur permettre de mettre en place les outils et les moyens requis pour réaliser leur mission.

Il est temps pour le MSSSQ ou le CISSS de Laval de donner les moyens financiers adéquats à ces comités.

1. Relève au sein des comités d'usagers et de résidents

CONTEXTE

Il est de plus en plus difficile de recruter des membres sur les comités d'usagers et de résidents. Depuis l'arrivée de la pandémie du COVID-19, le confinement rendu ce recrutement pratiquement impossible. Il en est de même pour les comités des établissements publics et privés.

Plusieurs comités peinent à attirer le nombre requis de membres et bénévoles requis pour mener à bien leur mission de défense des droits des usagers. Certains comités d'usagers comme celui de l'hôpital juif de réadaptation, celui du comité des usagers du CHSLD de la Rive n'ont aucun comité en place faute de bénévoles.

Lors de nos rencontres avec les divers gestionnaires du CISSS de Laval, on ne cesse de nous rappeler la pertinence et l'importance de ces comités dans la grande machine du ministère de la santé et des services sociaux.

Le recrutement de membres et bénévoles est en lui-même une tâche à temps plein qui n'olise beaucoup de temps et d'énergie qui n'est pas consacré à la réalisation de la mission.

Ces comités sont laissés à eux-mêmes sans support logistique et financier adéquats leur permettant l'embauche de personnel requis.

RECOMMANDATIONS

À cet effet, le Comité des usagers du CSSS de Laval recommande la mise en place des mesures suivantes :

- **L'allocation d'un budget annuel supplémentaire permettant l'embauche d'un poste à temps plein dédié au recrutement, la formation et le support logistique des membres des comités d'usagers et de résidents du CSSS de Laval.**
- **La mise sur pied d'une campagne de publicité permanente de la part du CISSS de Laval et du MSSSQ pour informer la population du rôle des comités de résidents et de l'importance de leurs missions au sein de notre système de santé.**
- **Mise sur pied de sessions d'information auprès de tous les gestionnaires et les employés de première ligne du CISSS de Laval pour les informer de la mission et du rôle des comités d'usagers et de résidents et clarifier leurs rôles dans le processus d'information aux usagers.**
- **Renforcement de l'importance du rôle des comités d'usagers et de résidents dans le système de santé, et du rôle de support que chaque employé du CISSS de Laval de la part de la haute direction du CISSS de Laval envers ses gestionnaires et employés lors des diverses réunions d'employés et de gestion, dans les communications aux employés.**
- **Inclure la documentation du comité des usagers/résidents dans tout kit ou guide d'accueil d'usagers hospitalisés à CSL, utilisant les SAD ou les CHSLD & RI**
- **Faciliter la diffusion de la documentation du comité des usagers dans les RPA de Laval**
- **Assurer qu'on ajoute un point statutaire à l'ordre du jour de tous les comités de gestion des directions cliniques pour traiter les attentes et besoins des usagers. Ce point devrait être identifié comme suit : Comités usagers/résidents – Rétro-information des usagers**

2- Gestion des surplus financiers annuels

CONTEXTE

Depuis la mise en place de la directive ministérielle interdisant aux comités d'usagers et de résidents d'accumuler tout surplus financier à la fin d'une année et de la mise en commun des surplus de tous les comités des CISSS pour utilisation à des projets spéciaux l'année suivante, ceci cause un problème aux comités d'usagers et de résidents.

Bien que l'année financière comporte 12 mois, il est clair pour tous que les bénévoles de ces comités ne sont pas actifs toute l'année. Les activités des comités sont presque nulles au cours des mois de juillet et août de même que durant la période du 15 décembre au 15 janvier.

En fait, la durée réelle d'une année financière n'est que 9 mois pour les comités. La mise en place d'initiatives et de projets complexes et élaborés et coûteux n'est souvent plus possible au cours de la même année fiscale; il faut souvent les chevaucher sur deux années fiscales.

RECOMMANDATION

Le comité des usagers du CSSS de Laval recommande donc d'annuler la directive obligeant les comités de rembourser les surplus de fin d'année fiscale et de permettre aux comités de conserver les surplus. Le surplus cumulatif ne devra jamais dépasser 25% du montant annuel des subventions annuelles versées,

3- Augmentation du financement des Comités de résidents

CONTEXTE

Le CISSS de Laval remet un montant de 1000\$ par année à chaque comité de résidents des CHSLD publics. Ce montant était de 6000\$ par année il y a plusieurs années mais a été réduit à 1000\$. Le CU CSSS de Laval ajoute à ce montant une somme de 17\$ par lit, soit un montant de 12 148\$ de son budget pour permettre aux comités de résidents de conduire adéquatement sa mission auprès de ses résidents.

Cet apport financier réduit de beaucoup la capacité financière du comité des usagers pour la conduite adéquate de sa mission.

RECOMMANDATION

Le comité des usagers du CSSS de Laval recommande que le montant de la subvention annuelle de base, actuellement de 1000\$, soit augmenté à 6000\$, soit le montant actuellement remis à tous les comités de résidents des CHSLD privés conventionnés. Ceci permettra au comité des usagers du CSSS de Laval d'utiliser la pleine valeur du financement reçu à la conduite de sa mission auprès des usagers.

RAPPORT FINANCIER

Les Annexes 3A & 4 sont jointes à ce rapport d'activité.
Voir le fichier portant le nom ANNEXE 3A CONSOLIDÉ 2020-2021 – CU CSSS LAVAL