



**Volume 6 Numéro 7, Octobre 2024**

# **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) dans la dernière semaine de chaque mois, sauf en juillet, août. et décembre.

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

Julie Gauthier

**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](#).

**CONSULTATION DES USAGERS  
PAR VINCENT MARISSAL  
MEMBRE DE LA COMMISSION  
PARLEMENTAIRE DE LA SANTÉ ET  
DES SERVICES SOCIAUX DE  
L'ASSEMBLÉE NATIONALE DU  
QUÉBEC**

**SERVICES DE SANTÉ EN PÉRIL  
VINCENT MARISSAL À L'ÉCOUTE DE VOS  
TÉMOIGNAGES**

**21 octobre 2024 à 19h00**

**Au bureau de l'organisme L'En-Droit de Laval,  
situé au 34-F Boulevard Cartier Ouest, Laval**

**Dans le cadre d'une tournée provinciale pour le compte de l'Assemblée Nationale du Québec, Vincent Marissal, député de Rosemont et membre de la Commission parlementaire de la santé et des services sociaux désire rencontrer les usagers de Laval pour échanger sur l'état actuel de notre système de santé et des services sociaux.**

**Venez partager vos témoignages, commentaires, suggestions ainsi que vos attentes.**

# SERVICES DE SANTÉ EN PÉR

À l'écoute de vos témoignages

LAVAL

MERCREDI 21  
OCTOBRE 19H

L'En-Droit de Laval  
34-F BLVD CARTIER OUEST

VENEZ RENCONTRER

**VINCENT MARTEL**

député de  
porte-parole en matière de

# 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'usager le mieux possible. LSSSS, articles 6 et 13

## **Le droit de recevoir les soins que requiert son état**

---

C'est le droit de **recevoir** les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.  
LSSSS, article 7

#### **Le droit de consentir à des soins ou de les refuser**

C'est le droit de **dire oui** ou **dire non** à des soins, des traitements, des examens. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord. Les professionnels ont l'obligation de fournir une information claire et complète pour que la décision de l'usager soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'usager est incapable ou inapte, le consentement peut être obtenu par une autre personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi.  
LSSSS, articles 8, 9 et 12

#### **Le droit de participer aux décisions**

C'est le droit de **participer** à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être mental et physique, de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé.  
LSSSS, article 10

#### **Le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté**

C'est le droit d'être **accompagné** ou **assisté** par une personne durant les rendez-vous ou lorsque l'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'usager, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être **représenté** par une personne de son choix lorsqu'on est inapte ou incapable.  
LSSSS, articles 11 et 12

#### **Le droit à l'hébergement**

C'est le droit pour l'usager d'être **hébergé** dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.  
LSSSS, article 14

#### **Le droit de recevoir des services en langue anglaise**

C'est le droit pour l'usager de langue anglaise que l'on communique avec lui en **anglais** lorsqu'il reçoit des services.  
LSSSS, article 15

#### **Le droit d'accès à son dossier d'usager**

C'est le droit pour l'usager d'avoir accès à son **dossier** sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.  
LSSSS, articles 17 à 28

#### **Le droit à la confidentialité de son dossier d'usager**

C'est le droit pour l'usager d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier médical. Le dossier d'un usager est **confidentiel** et personne ne peut y avoir accès sans le consentement de l'usager ou d'une personne autorisée par l'usager.  
LSSSS, article 19

---

### Le droit de porter plainte

C'est le droit de **porter plainte** lorsqu'on est insatisfait des services. La plainte est adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Ce mécanisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'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 usagers, 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'utilisateur 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 \(LSSSS\)](#).

## **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 résidents auprès des instances de l'établissement.

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

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

# **Le Comité des usagers du CSSS de Laval**

## **C'est qui? C'est quoi?**

---

**Le Comité des usagers du CSSS de Laval est normalement constitué de 15 membres élus par les usagers du CSSS Laval. Ils se réunissent 9 fois/année. Un comité des officiers se réunit quant à lui 1 fois/mois.**

---

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

<b>NOMS</b>	<b>TITRES</b>
M. Pierre Lynch	Président
Monic Chevrette	Première vice-présidente & présidente Val-des-Brises
Mme. Lucie Fortin	Deuxième vice-présidente \$ présidente comité résidents CHSLD Fer
Mme. Tassia Giannakis	Membre
M. Yves Debien	trésorier & président comité résidents CHSLD Idola St-Jean
Mme. Lucie Poulin	Membre
Mme. Marie-Carmelle St-Germain	Membre
CLaudia Jean-Louis	Membre
Mme. Ginette Tremblay	Membre & présidente comité résidents du CHSLD La Pinière
Mme. Sophie Watier	Secrétaire & présidente comité résidents CHSLD Ste-Rose
Régine Auguste	Membre
Jacques Fournier	Représentante comité résidents CHSLD Sainte-Dorothée
Francine Wodarka	Membre

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

**232-800 boul. Chomedey, Tour A**

**Laval, (Québec), H7V 3Y4**

---