



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

Volume 1 Numéro 1, 15 janvier 2019

Notre première Infolettre

L'Infolettre est une initiative du Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux de Laval (CU CSSS Laval).

L'Infolettre est publiée le 15 de chaque mois, sauf en juillet et août.

Ce qu'est le Comité des usagers? L'article 209 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que chaque établissement de santé doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services. Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Ces comités, composés essentiellement d'usagers élus par les usagers de l'établissement, doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

L'Infolettre vise à informer ses abonnés des activités menées par le Comité des usagers, des événements et conférences publiques organisées, de même qu'à fournir à ses lecteurs un aperçu de certains textes parus dans les médias.

L'Infolettre est acheminée à ses abonnés par courrier électronique. Faites suivre l'Infolettre à vos parents et amis de Laval, ils pourront **s'abonner** en [en cliquant ici](#). De même, **si vous ne souhaitez plus recevoir l'Infolettre**, [en cliquant ici](#)

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

En guise d'éditorial

Un nouveau gouvernement? Et puis après?

Le Québec vient de se doter d'un gouvernement dirigé par la Coalition Avenir Québec (CAQ). Le nouveau premier ministre, François Legault, devra maintenant voir à ce que les nombreux engagements électoraux de la CAQ deviennent des réalités au cours des prochaines années.

Plus spécifiquement en santé, la CAQ avait fait connaître ses engagements dans un document intitulé « *Pour un réseau de la santé plus accessible, plus efficace et plus décentralisé* ». Le document présentait 4 orientations s'appuyant sur 25 objectifs fort concrets et quantifiables.

Ces orientations sont les suivantes :

- Orientation 1 : Accès plus rapide à des soins de qualité (9 objectifs concrets)
- Orientation 2 : Reprendre le contrôle de la rémunération des médecins (4 objectifs)
- Orientation 3 : Un réseau décentralisé, moderne et efficace (7 objectifs)
- Orientation 4 : Prévenir et guérir (5 objectifs)

Bien sûr, le Comité des usagers suivra de près l'évolution de ces orientations et des 25 objectifs qui les soutiennent, mais nous suivrons surtout de près l'évolution de la qualité des services offerts aux usagers du réseau et aux personnes vivant en CHSLD.

Michel Morel

Pour connaître le détail des 25 objectifs définis par la CAQ, [cliquez ici](#).

Récemment dans nos médias

Mme Caroline Barbir quitte le CISSS de Laval pour le CIUSS Ste-Justine

Le bureau de la ministre Danielle McCann a émis un communiqué de presse annonçant la nomination de Mme Barbir au poste de présidente-directrice générale du CHU Sainte-Justine. (À cet effet, [consulter le texte](#) paru dans le Courrier Laval).

Quelques jours plus tard, soit le 12 décembre 2018, le ministère de la Santé et des Services sociaux, a annoncé la nomination de madame Sylvie Bourassa, actuelle présidente-directrice générale adjointe, à titre de présidente-directrice générale par intérim (PDG) du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval. Le Comité des usagers du CISSS Laval lui souhaite la bienvenue et l'assure de sa pleine et entière collaboration.

Trois brochures et une pilule

Patrick Lagacé, La Presse – 31 octobre 2018

Le 31 octobre dernier, dans une chronique intitulée [Trois brochures et une pilule](#), le journaliste Patrick Lagacé raconte la triste histoire d'un homme atteint de dépression qui s'est adressé à son médecin qui l'a référé à l'urgence de l'hôpital Cité de la santé. IL y fut d'abord vu par un médecin de l'urgence. Celui-ci, constatant que l'homme avait des pensées suicidaires, l'a immédiatement référé à un psychiatre de l'hôpital. Le psychiatre a fait le choix de ne pas hospitaliser le patient et de le retourner chez lui. L'homme s'est donné la mort quelques jours plus tard.

Le Comité des usagers a demandé au CISSS de Laval des informations sur cet événement.

Privé en santé: Ottawa met Québec en garde

Mylène Crête La Presse Canadienne, 13 novembre 2018

Le gouvernement fédéral amputera l'argent du transfert en santé si Québec continue d'offrir une médecine à deux vitesses après le 1^{er} avril 2020.

C'est la mise en garde fournie par la ministre de la Santé, Ginette Petitpas Taylor, dans une lettre adressée à l'ex-ministre

Gaétan Barrette en août, soit quelques semaines avant le début de la campagne électorale. La Presse canadienne a obtenu une copie de la lettre dont des médias avaient révélé l'existence mardi avant-midi.

Pour lire l'article, [cliquez ici](#).

CAMPAGNE : Pour un régime d'assurance médicaments entièrement public

Depuis 2009, Union des consommateurs mène une campagne d'appuis pour l'instauration d'un régime entièrement public d'assurance médicaments au Québec.

Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).

Danielle McCann veut rouvrir des services de santé sans rendez-vous

Isabelle Porter, Le Devoir, 28 novembre 2018

La ministre de la Santé, Danielle McCann, dit avoir « déjà » repéré 14 cliniques où on pourrait rouvrir un service sans rendez-vous.

Le plan de match de la nouvelle ministre de la Santé, Danielle McCann, commence à se dessiner. Pour réduire l'attente en première ligne, elle compte, dans un premier temps, rouvrir des services de santé sans rendez-vous un peu partout au Québec.

« La première chose qu'on va faire, c'est rouvrir du "sans- rendez-vous" dans plusieurs régions du Québec », a déclaré la ministre McCann, mercredi, en marge du Conseil des ministres.

Lire le [texte ici](#).

Maltraitance organisationnelle dans les CHSLD, selon la protectrice du citoyen

Mathieu Dion, jeudi 29 novembre 2018, Radio Canada

La protectrice du citoyen, Marie Rinfret, constate que les CHSLD « implantent des pratiques contraires à celles qui doivent guider la prestation des soins et des services dans un tel milieu ».

Manque de ressources dans les CHSLD, soins à domicile déficients et facturation douteuse de lits d'hôpitaux : la protectrice du citoyen illustre dans son rapport annuel, publié jeudi, combien l'amélioration des services de santé demeure difficile. Marie Rinfret écorche au passage l'État dans sa gestion des indemnisations des sinistrés des inondations de 2017.

Au terme de plusieurs enquêtes, la protectrice du citoyen, Marie Rinfret, a constaté combien la pénurie de personnel affecte la qualité des services dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), si bien que de nombreux patients subissent un préjudice en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Il en résulte, selon le rapport, que des services comme les bains hebdomadaires, les soins d'hygiène buccale, le rasage et la coiffure sont reportés.

Lire le [texte ici](#).

Manque de services dans les CHSLD : Trop cher payé pour les aînés vulnérables

AQDR, le 30 novembre 2018 –

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) déplore la situation décrite dans le rapport du Protecteur du citoyen 2017-2018. Nous ne sommes toutefois pas surpris de constater qu'il y a toujours de la maltraitance organisationnelle dans les CHSLD.

« Lorsque les aînés sont hébergés dans les CHSLD, ils ont autant besoin d'un milieu de vie décent que de soins de santé. Malheureusement, comme le mentionne la protectrice du citoyen, les CHSLD ne sont plus un milieu de vie, mais bien un milieu de soins de base. Sommes-nous dans une situation où les aînés sont obligés de sacrifier leur qualité de vie au profit des soins de santé ? N'oublions pas que ce sont nos parents, nos grands-parents, nos arrière-grands-parents qui subissent les contre-côûts du manque de ressources dans de nombreux centres d'hébergement de soins de longue durée. » (Judith Gagnon, présidente de l'AQDR).

ATTENTE MORTELLE POUR VOIR UN MÉDECIN SPÉCIALISTE

La création d'une ligne d'urgence réclamée

Ariane Lacoursière, La Presse, 5 décembre 2018

Pour éviter que des patients ne soient « oubliés » par le système et ne meurent sur les listes d'attente, la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) demande à Québec d'implanter une ligne téléphonique d'urgence, où les patients « qui ont l'impression de passer à travers les mailles du filet » pourraient rapidement signaler leur cas.

[Lire l'article.](#)

Soins à domicile: «Il n'y en aura plus» de coupes, annonce Québec

Tommy Chouinard, La Presse, 5 décembre 2018

(Québec) Non seulement le gouvernement Legault annule les coupes dans les soins à domicile à Montréal, mais il demande à l'ensemble des établissements du Québec de « répondre à tous les besoins » en la matière, peu importe ce qu'il en coûtera. « On va payer la facture parce que nous, on croit vraiment que les soins doivent se donner le plus possible à domicile », a affirmé la ministre de la Santé et des Services sociaux, Danielle McCann, mercredi.

[Lire l'article.](#)

Premiers rendez-vous manqués

9000 PATIENTS EXCLUS DU GUICHET D'ACCÈS À UN MÉDECIN DE FAMILLE

Ariane Lacoursière, La Presse 10 décembre 2018

Au cours des deux dernières années, 8848 Québécois se sont vu refuser une inscription auprès d'un médecin de famille pour cause de rendez-vous manqué, révèlent des données de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Le phénomène des « no-show » chez les omnipraticiens a pris une telle ampleur que, début novembre, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a décidé de limiter à deux le nombre de fois où un patient peut refuser un premier

rendez-vous ou ne pas s'y présenter avant de se voir retirer de la liste d'attente du Guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF). Jusqu'à maintenant, aucune règle uniforme n'existait à ce sujet dans les GAMF de la province.

[Lire l'article.](#)

L'accès à l'aide à mourir hautement inégal selon les régions

La proportion d'aide médicale à mourir (AMM) non administrée se démarque notamment dans les régions de Laval et de Lanaudière, où, en 2017, 53% et 46% des demandeurs ont vu leurs requêtes échouer, soit plus que partout ailleurs au Québec.

Isabelle Paré, *Le Devoir*, 13 décembre 2018

Trois ans après l'entrée en vigueur de la loi, l'accès à l'aide à mourir demeure hautement inégal au Québec pour les personnes souhaitant mettre fin à leurs jours. En général, une demande sur trois ne se réalise pas au Québec, et jusqu'à la moitié des demandes restent en plan dans les régions de Laval, Lanaudière et, dans une moindre mesure, à Montréal. C'est ce que révèlent les données compilées par *Le Devoir* à partir du plus récent rapport déposé à l'Assemblée nationale par la Commission sur les soins de fin de vie (CSFV), qui veille à l'application de la loi et comptabilise chaque année le nombre de demandes formulées à travers le Québec.

[Lire l'article.](#)

Le Comité des usagers du CSSS de Laval en action

Des résidents de CHSLD privés de bain?

En août dernier, le fils d'une résidente du CHSLD Ste-Dorothée nous a acheminé un courriel nous informant qu'une directive émise par la gestionnaire du CHSLD mentionnait les dispositions à prendre « *pour la réorganisation des soins lorsqu'il y a impossibilité de combler les quarts* ». Le contenu de cette directive qui nous a été communiqué aborde différentes avenues :

- offrir du temps supplémentaire aux employés finissant leur quart de travail;
- « *de jour annuler le deuxième bain et mettre PAB des bains dans une section* »;
- « *évaluer la possibilité de ne pas donner le bain hebdomadaire en notant le nom du résident en liste pour le remettre à une journée de la semaine suivante* »;
- affecter équitablement entre les unités les gens en assignation temporaire;
- demander aux équipes de se concentrer sur les soins directs.

Le CU CSSS Laval considère que l'insuffisance de personnel (absences) durant les quarts de travail engendre des situations très déplorables qui affectent nettement la qualité de vie des résidents. Le fait d'envisager de ne pas donner le bain hebdomadaire et de le reporter à la semaine suivante, nous apparaît inacceptable.

Afin d'en savoir plus sur de telles situations, le CU CSSS Laval a adressé une lettre aux dirigeants du CISSS de Laval leur demandant des éclaircissements sur le sujet.

Nous vous ferons connaître la réponse du CISSS de Laval dans notre prochain numéro.

Le CU CSSS Laval s'adresse à la ministre de la Santé

Constitués en vertu des articles 209 à 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (2006), les comités d'usagers ont pour mandat d'être les gardiens des droits des usagers décrits par la loi (aux articles 4 à 28, 34, 44, 53, 60 et 73). Composés essentiellement d'usagers élus par les usagers de l'établissement, ces comités doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Dès 2006, un « *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents* » fut produit. Ce document précisait les fonctions que devaient assumer les comités d'usagers ainsi que les responsabilités incombant aux directions d'établissement dans leurs rapports avec les comités d'usagers.

Les réformes du réseau de la santé menées depuis 2006 ont considérablement modifié les rôles des différents acteurs du réseau. C'est sans doute ce qui a conduit à l'élaboration d'un autre document « *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* » au cours de l'année 2018. Mais ce document, qui n'a jamais fait l'objet d'une véritable consultation, va plus loin que d'adapter le cadre de référence aux nouvelles structures du réseau. Il vient limiter la portée et la nature des actions pouvant être entreprises par les comités d'usagers, ce qui réduirait de façon importante la capacité des comités d'usagers de promouvoir et de défendre les droits des usagers.

Le CU CSSS de Laval souhaite que soient clarifiés plusieurs des éléments de ce document. C'est la raison pour laquelle une lettre a été acheminée à la nouvelle ministre de la santé, Mme Danielle McCann.

Prochains événements

Nos prochaines conférences publiques

8 janvier 2019

La grille d'évaluation pour les RI (ressources intermédiaires) et les CHSLD

par Mme Suzie Dumais, travailleuse sociale en CHSLD

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval

de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

12 février 2019

La sexualité chez les personnes hébergées

par M. Daniel Geneau, neuropsychiatre

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval

de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

12 mars 2019

**Les GMF et les cliniques privées :
ce que les usagers-ères doivent savoir**

par Mme Roxanne Borgès Da Sylva, PhD

Professeure, École de santé publique de
l'Université de Montréal

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval
de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

9 avril 2019

Démystifier les soins palliatifs

par Mme Élixa Pucella, MD, Médecin de famille en soins palliatifs et
directrice médicale à la Maison des soins palliatifs de Laval

et Marie-Lou Paquette, B.Sc., infirmière clinicienne et
coordonnatrice des soins infirmiers à la
Maison des soins palliatifs de Laval

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval
de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

14 mai 2019

L'usure de compassion

par Mme Madeleine Fortier, auteure

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval
de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

12 juin 2019

L'Alzheimer et les maladies apparentées

par Mme Luce Hébert, conseillère au RPCU

Axion 50 plus (Place des Aînés), 435 Boul. Labelle Sud, Laval
de 19 :00 à 21 :00, salle 101D

Le Comité des usagers du CSSS de Laval est actuellement 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 :

M. Pierre Lynch, président

M. Michel Morel, 1er vice-président

M. Michel Roberge, 2e vice-président

M. Yves Debien, secrétaire-trésorier

Me Robert Fauteux, membre

Me Claude Rousseau, membre

M. André Hamel, membre

Mme Carmelle St-Germain, membre

Mme Lucie Fortin, membre

Mme Diane Chevalier, membre-intérim

Mme Lorraine Simard, membre

M. Jacques Fournier, membre
Mme Ginette Dagenais, membre
2 postes vacants

Notre INFOLETTRE vous a plu? Vous souhaitez continuer de recevoir notre INFOLETTRE?

Dans le but de respecter la nouvelle loi canadienne sur l'élimination des pourriels sur les réseaux sociaux, nous vous demandons de bien vouloir confirmer votre consentement à recevoir nos communications courriel. 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](#)

Aidez-nous à informer les usagers!

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.

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

This email was sent to <<Email Address>>

[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)

CU CSSS Laval - 800 Boulevard Chomedey, Tour A, Bureau 232 - Laval, Qc H7V 3Y4 - Canada

