



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

Volume 5 Numéro 5, mai 2023

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 semaine du 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

Yves Debien

Sylvie Després

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.

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

ASSEMBLÉE ANNUELLE 2023

COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DE

LAVAL

Nous vous invitons en grand nombre à l'assemblée annuel du Comité des usagers du CSSS de Laval qui se tiendra le 19 juin 2023 à 18h00.

C'est l'occasion unique de contribuer au maintien et à l'amélioration de notre système public de santé.

Vous pourrez faire connaissance avec les bénévoles qui travaillent pour vous et de leur faire part de vos commentaires et vos suggestions.

Venez constater ce que votre comité d'usagers a réalisé pour vous au cours de la dernière année

Un léger goûter vous sera servi lors de cet évènement.

Voici donc les coordonnées de cette assemblée:

19 juin 2023 à 18h00

Carrefour Axion 50 plus, salle 101

435, boul. Curé-Labelle Sud, Laval

Afin de mieux planifier cet évènement, nous vous demandons de vous inscrire.

- **Par téléphone au 450-978-8609**

ou

- **Par notre site web**

Voici l'ordre du jour pour cette Assemblée:

1. **Ouverture de l'assemblée**
2. **Vérification du quorum**
3. **Présentation des membres actuels du Comité des usagers**

5. Élection d'un ou une secrétaire d'assemblée
6. Lecture et adoption de l'ordre du jour
7. Lecture et adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle 2022
8. Présentation du rapport d'activités de la dernière année
9. Présentation des états financiers 2022-2023
10. Présentation des prévisions budgétaires 2023-2024
11. Élections
12. Levée de l'assemblée

NOTRE PROCHAINE CONFÉRENCE PUBLIQUE

DATE DE LA CONFÉRENCE

6 juin 2023 à 19h00

TITRE DE LA CONFÉRENCE

Mandat de protection et directives médicales anticipées

La *Loi concernant les soins de fin de vie* est entrée en vigueur en décembre 2015. Elle a introduit deux innovations fort différentes : l'AMM et les DMA. Opter pour mettre fin à des souffrances insoutenables, déterminer à l'avance des soins en cas d'inaptitude, se faire entendre et faire respecter ses choix, voilà les questions que nous aimerons vous exposer.

CONFÉRENCIÈRE

Me Hélène Guay, avocate, B.C.L., LL.M.



ENDROIT DE LA CONFÉRENCE

Axion 50 +, Carrefour socioculturel et sportif
435 boulevard Curé Labelle sud, salle 101 D
Laval, QC, H7V 2S8

Les réservations sont requises pour cette conférence.
Réservez tôt, car le nombre de place est limité

Si vous effectuez la réservation pour plus d'une personne à la fois, SVP
complétez une demande par personne

Cliquez le lien suivant pour réserver votre place:
<http://www.cucssslaval.ca/pages-fr/reservation-112>

NOTRE CAPACITÉ COMME ÊTRE HUMAIN À SURMONTER LES ÉPREUVES DE LA VIE

Ma sœur unique de 70 ans vient de nous quitter subitement cette semaine dans son sommeil, sans avertissement, ni indice, 9 mois après le décès de notre mère. On la savait malade de diverses problématiques. Elle était bien suivie par divers spécialistes et devait subir rapidement une opération. Elle fut beaucoup évaluée médicalement dans notre système de santé depuis des années, rien à redire.

Malgré tout, cette mort subite n'a pu être anticipée médicalement. Le jour de son décès, un hôpital appelait pour qu'elle passe ses tests préopératoires, la secrétaire au bout de la ligne fut estomaquée en apprenant son décès le matin même.

Cinq (5) de mes proches sont décédées dans les 5 dernières années, dont quatre (4) dans les 3 dernières années. A chaque épreuve, on se demande comment arrive-t-on à la surmonter, certaines plus marquantes que d'autres.

Notre capacité à surmonter chaque épreuve semble infinie et surprenante. On a l'impression que la dernière est une de trop, arrivée trop rapidement depuis la précédente. On se demande alors quand aurons-nous une trêve significative d'épreuves?

En vieillissant, il est normal d'être de plus en plus confrontés à ces épreuves, surtout au décès de nos proches plus âgés. Mais la mort n'épargne personne, même des plus jeunes la subissent, l'incompréhension nous envahie alors, de même qu'un sentiment d'injustice.

Il faut davantage se rappeler dans ces moments comment il est important de prendre soin de notre santé, notre système nous permet encore d'obtenir de bons soins et de bons suivis, puis de profiter de la vie lorsque cela est possible, en fonction de nos souhaits et de nos moyens.

Je vous souhaite une accalmie d'épreuves dans votre vie et d'en profiter pleinement si cela vous est possible!

Sylvie Després
Usagère de Laval

PROJET DE LOI 15 DÉPÔT D'UN MÉMOIRE PAR LES COMITÉS D'USAGERS DU CISSS DE LAVAL

Tel que mentionné dans l'éditorial de notre Infolettre du mois d'avril 2023, les comités d'usagers du réseau de la santé à Laval sont inquiets des changements proposés dans le [projet de loi 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace](#).

La réforme proposée par le ministre Christian Dubé se traduit par une diminution importante du nombre de comités d'usagers à travers le réseau. Plus spécifiquement au CISSS de Laval, les comités des usagers de l'hôpital Juif de réhabilitation, celui du Centre Jeunesse, celui de la mission de la déficience intellectuelle (DI), du trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou de la déficience physique (DP) ainsi que le comité des usagers du CSSS cesseront d'exister et seront remplacés par un unique comité des usagers situé au niveau du CISSS de Laval. Ces comités centraux ne seront pas sur le terrain pour desservir les usagers.

Nous croyons que ces changements majeurs à la structure des comités d'usagers aura un impact important sur la participation citoyenne au sein des établissements. Il est primordial d'inclure les usagers dans l'implantation de cette réforme puisqu'ils sont la raison d'être du système public de santé. La rétro-information des usagers assurera que les changements apportés par cette réforme répondent adéquatement à leurs besoins et leurs attentes.

Au cours du mois de mai 2023, la Commission de la santé et des services sociaux a procédé à des consultations particulières et des auditions publiques ciblées. Il n'y a pas eu de consultations publiques générales avec les principaux intéressés, soient les usagers, principaux actionnaires du système public de santé.

Mercredi le 24 mai 2023, les comités d'usagers et de résidents du CISSS de Laval ont déposé [un mémoire](#) à la Commission de la santé et des services sociaux de

l'Assemblée nationale du Québec afin de communiquer le point de vue des usagers de Laval sur ce projet de loi.

Je vous recommande de prendre connaissance de ce mémoire et si possible d'acheminer vos commentaires au [Comité des usagers](#)

Pour accéder à tous les mémoires qui ont été déposés auprès de la Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale, [cliquez ici](#)

Pierre Lynch
Président du Comité des usagers du CSSS de Laval

ÉDITORIAL

GOVERNANCE DE PROXIMITÉ

ET

CHANGEMENT DE CULTURE

La gouvernance de proximité, c'est rapprocher les décisions liées à l'organisation et à la fluidité des soins et des services le plus près possible du terrain, en favorisant une gestion de proximité et une organisation clinique et médicale locale tout en facilitant la transmission de la rétro-information des usagers face aux services reçus permettant la mise en place plus rapide de mesures correctrices visant l'amélioration continue des soins et services à la population desservie.

Selon les expériences vécues au cours des huit réformes au cours des 30 dernières années, c'est la meilleure manière selon nous d'accroître l'efficacité du système de santé.

Remettre le patient au centre du système de santé, briser les silos, offrir une gestion de proximité, travailler en interdisciplinarité, voilà des objectifs qui, s'ils sont articulés de manière optimale, pourront remobiliser et réengager les soignants de plus que les gestionnaires et les faire adhérer aux changements proposés de culture et de structure. Ne l'oublions pas, nous sommes des humains qui soignons des humains. Nous avons besoin d'humanité dans notre réseau, et pour nous,

humanité rime avec proximité.

Car le changement de culture tant réclamé n'a aucune chance de se produire si tous ceux qui sont impliqués dans les pourparlers en cours poussent dans des directions différentes et refusent d'adopter une attitude conciliante.

Pour que la présente réforme puisse apporter la solution tant attendue par les usagers, l'usager doit vraiment être la préoccupation de tous les intervenants, pas seulement en parole mais dans les actions et gestes de tous les jours. Sans les usagers, il n'y a pas de système de santé. Alors écoutons les, permettons leur d'exprimer leurs attentes face aux services offerts et leur rétro-information face aux services reçus, mais surtout réagissons à leurs recommandations par des actions rapides et concrètes.

Nous vous encourageons à transmettre vos commentaires, suggestions et recommandations au comité des usagers du CSSS de Laval; pour ce faire cliquez le lien ci-joint:

cucssslaval@outlook.com

Pierre Lynch
Président, comité des usagers du CSSS de Laval

PARTENARIAT

COMITÉ DES USAGERS

&

FONDATION DE LA CITÉ DE LA

SANTÉ DE LAVAL

Le comité des usagers du CSSS de Laval et la Fondation de la Cité de la santé de Laval s'associent ensemble pour mieux faire connaître leurs missions respectives.

Nos deux organisations ont l'objectif commun, soit la santé et le bien-être des usagers

À compter du mois de septembre 2023, nos deux organisations partageront leurs moyens de communication pour mieux diffuser leurs activités aux usagers.

La fondation fera une insertion d'un feuillet d'information du mandat et des fonctions du comité des usagers du CSSS ainsi que des droits des usagers face au réseau public de santé dans leurs envois postaux mensuels, leurs bulletins d'information et autres communications.

Le comité des usagers permettra l'utilisation de ses présentoirs à travers les établissements de santé de Laval pour la distribution des dépliants de la fondation. La fondation profitera des conférences mensuelles du comité pour informer les usagers de sa mission et de ses activités. Le comité fera la promotion de la mission et des activités de la fondation dans son Infolettre mensuelle et sur son site WEB.

C'est un partenariat gagnant pour nos deux organisations une meilleure diffusion de nos missions et une plus grande couverture auprès de notre clientèle commune.

L'utilisateur de Laval en sera le grand gagnant.

Pierre Lynch
Président, comité des usagers du CSSS de Laval

INQUIÉTODES SUITE A LA PERTE DE SON MÉDECIN DE FAMILLE

J'ai ouï dire que certains usagers se retrouvent sans médecin de famille. Ils quittent la profession pour la retraite. Évidemment je comprends leurs décisions. Toutes ces années accumulées ouvrent, un jour ou l'autre, une porte au départ. L'erreur est dans la gestion de la prise en charge des patients usagers. Ils sont pris dans une situation précaire et nul doute, que l'inquiétude quant à leur santé est réelle. Ces patients usagers se retrouvent donc sans médecin et ils angoissent.

Qui fera le suivi de leurs analyses et une supervision de leur condition de santé? Je pense aux diabétiques, aux hypertendus, etc.

Une connaissance m'a fait part de sa situation et il n'est pas le seul. Il se retrouve sans médecin. Il est reparti de la clinique avec les conseils d'usages en espérant qu'il aura sous peu un nouveau médecin. Notre conversation se poursuit tout en

cherchant une solution, je ne trouve rien d'autre à lui suggérer que le privé en cas de nécessité.

Une médecine payante, une double facture!
Nos impôts soutirent des argents pour les services de la RAMQ et en plus, il faudra payer de sa poche.

Comment gérer les départs à la retraite sans contraindre les usagers à subir davantage d'inconvénients? La population vieillit et parfois même s'appauvrit où avons-nous raté le bateau? La retraite des médecins nous met dans le pétrin, il n'y a pas suffisamment de remplaçants et nous nous retrouvons donc sur un terrain glissant.

Quoi offrir à ces professionnels qui se disent débordés? Pourquoi est-ce si long? Les solutions sont-elles à ce point inacceptables? Le débordement existe dans tous les secteurs quels qu'ils soient. La pénurie de main-d'œuvre est constatée dans tous les domaines, même chez mon garagiste. Que se passe-t-il?
L'attente, on ne parle que d'elle. Attendre à l'urgence, attendre un appel, attendre de l'aide, attendre une personne au bout de la ligne, attendre, je vous laisse le soin d'énumérer la suite.

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

LE STATUT DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AU CISSS DE LAVAL

Le ministère de la santé et des services sociaux a finalement développé un début de système d'information de gestion et l'a mis en ligne sur son site web pour l'ensemble de la population.

Le tableau de bord présente 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 âgées.

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.


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

[Tableau de bord: Performance du réseau de la santé et des services sociaux](#)

Nous utiliserons cette information mise à jour le 19 avril 2023 pour faire le point sur la situation des services de santé sur le territoire de Laval.

Légende:

 = Amélioration par rapport au mois d'avril 2023

 = Dégradation par rapport au mois d'avril 2023


En couleur rouge, les indices qui sont sous l'objectif cible

En voici les points principaux :

1. Accès à la première ligne

▬ OBJECTIF provincial : 85%

85,3% de la population de Laval a accès à un service de première ligne

 319 460 ont accès à un médecin de famille

 40 296 ont accès à un groupe de médecins de famille

 11 543 sont en attente d'un médecin de famille

 41,2% des demandes au GAP (Guichet d'accès à la première ligne)

sont traités en




36 heures ou moins

450 000 Population approximative à Laval

2. Chirurgie

▬  3 688 usagers en attente de chirurgie dont 47 depuis plus d'un an

3. Santé mentale

▬  927 usagers sont en attente de services dont  556 en première ligne et  371 en

seconde ligne

4. Protection de la jeunesse

- ↪ 18.1 jours d'attente pour obtenir une évaluation

5. Ressources humaines

- ↪ 12 541 personnes à l'emploi du CISSS de Laval
- ↪ 2 128 employés absents au travail, soit 15.7%
 - 834 en congé d'invalidité
 - 600 en congé parental
 - 264 en absence
 - 271 en congé non rémunéré
 - 134 en congé rémunéré

6. Soutien à domicile

- ↪ 996 usagers en attente d'un premier service

7. Hébergement de longue durée (CHSLD)

- ↪ 381 usagers en attente d'une place en CHSLD

8. Urgence CSL

- ↪ Nombre de visites entre le 1 avril 2023 & le 22 mai 2023 = 11 358
- ↪ Délai moyen de prise en charge après le triage, soit la mesure du temps d'attente entre premier triage et la prise en charge par un médecin = 2h48
- ↪ Durée moyenne du séjour ambulatoire; un séjour est ambulatoire lorsque la condition médicale ou psychosociale n'exige pas qu'il soit sur civière. Ces usagers seront dans la salle d'attente et obtiendront leur congé à la suite de la prise en charge médicale, sans qu'ils aient besoin d'utiliser une civière = 17h29
- ↪ Nombre de séjour de 24 heures ou plus sur civière = 9.68% des usagers
La cible est de 0%
- ↪ Durée moyenne de séjour sur civière = 17h29,
La cible 14h24
- ↪ Taux d'occupation des civières = 129.5%,
La cible = 85%
- ↪ Nombre de civières fonctionnelles à l'urgence de CSL : 49

Si vous avez des questions ou commentaires concernant ce rapport, n'hésitez pas de communiquer avec nous.

Pierre Lynch
Président du comité des usagers du CISSS de Laval

