



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

Volume 6 Numéro 3, Mars 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 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](#).

NOTRE PROCHAINE CONFÉRENCE PUBLIQUE

DATE DE LA CONFÉRENCE

9 avril 2024 à 19h00

TITRE DE LA CONFÉRENCE

Sexualité, vieillissement et perte d'autonomie cognitive

L'intérêt pour la sexualité ne diminue pas nécessairement avec le vieillissement. La survenue d'une maladie neurocognitive comme l'Alzheimer peut dans ce contexte entraîner nombre de situations délicates. Comment les proches et les soignants doivent-ils réagir? Le conférencier présentera plusieurs situations rencontrées et proposera un modèle permettant de réfléchir à ces situations dans le respect de la liberté des personnes atteintes tout en tenant compte de la nécessité de protéger.

CONFÉRENCIER

Daniel Geneau, M.A. Neuropsychologue. Directeur SEPEC



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>

ÉDITORIAL

BUDGET 2024-2025 DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

LA TRIPLE CRISE QUE VIVENT LES AÎNÉS DU QUÉBEC VOUÉE À SE POURSUIVRE

Le 12 mars dernier, le ministre des Finances du gouvernement de François Legault, Éric Girard, a présenté le budget 2024-2025 du gouvernement du Québec.

Présenté comme un cadre financier « prudent » et « responsable », cet exercice annuel attendu constitue malheureusement un pas beaucoup trop timide vers une amélioration des conditions de vie des aînés, et tout particulièrement pour les personnes aînées vulnérables, et ce, à tous les niveaux.

Il est important de souligner que près de 39% des retraités au Québec sont sans pension d'employeur, et n'ont pour revenus que les prestations publiques fédérales de retraite, soient la sécurité de vieillesse et le supplément du revenu garanti.

De plus, on ne retrouve dans le document peu d'améliorations concernant le revenu et le logement pour les aînés du Québec. ». Un aîné vivant du revenu minimum à la retraite ne trouve aucune

compensation économique à court ou long terme pour suppléer aux hausses de taxes municipales et aux hausses des loyers

Nous accueillons avec optimisme le fait que le gouvernement fasse de la santé une priorité.

Cependant, trop peu de nouveaux investissements sont prévus en maintien à domicile. En effet, le gouvernement a annoncé une bonification de 116,2M\$ par année pour le maintien à domicile, ce qui reste largement insuffisant face aux besoins croissants des aînés du Québec. Afin d'atteindre un niveau d'excellence en la matière, il faudrait s'inspirer des meilleurs au monde et d'investir au moins autant en maintien à domicile qu'en hébergement de longue durée (CHSLD). Or, les dépenses d'hébergement continuent à dominer le paradigme québécois.

D'autre part, la clientèle aînée vulnérable, de manière générale, ne sera pas appuyée par de nouvelles mesures visant à réduire leur situation de pauvreté, comme des hausses de crédits d'impôt remboursables pour compenser l'inflation du prix des biens essentiels tel que l'alimentation et le logement.

Les aînés sont de moins en moins capables de vivre et vieillir chez eux, tant par manque de services que par de trop faibles revenus et un manque de logements privés disponibles.

Le nombre de personnes aînées de 65 ans et plus passera de 20% à 25% de la population d'ici 2030. Avec le vieillissement de la population, le Québec repousse encore une fois les efforts colossaux qui devront être déployés afin de se préparer à ce qui s'en vient.

La population aînée du Québec attend plus du gouvernement pour enfin offrir aux usagers du système public de santé un vrai virage vers le maintien à domicile et répondre à leurs attentes de vouloir vieillir dignement dans leurs milieux de vie respectifs.

Pierre Lynch

MÉDAILLE DE LA DÉPUTÉE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE DÉCERNÉE À PIERRE LYNCH



[Lien vers la vidéo de la présentation de cette récompense à l'Assemblée Nationale](#)

Le 15 mars dernier, [Madame Céline Haytayan députée de la circonscription de Laval-des-Rapides](#) remettait la médaille de la députée de l'Assemblée Nationale à M. Pierre Lynch.

La Médaille de la Députée/du Député est remise par les parlementaires de l'Assemblée nationale à des personnes ou organismes de leur circonscription électorale en guise de reconnaissance. Prendre note que la médaille remise jusqu'en octobre 2022 se nommait Médaille de l'Assemblée nationale.

Bénévole depuis 2010, Pierre Lynch occupe actuellement le poste de président des quatre organismes suivants :

- [Comité des usagers du CSSS de Laval,](#)
- [Comité des usagers du CISSS de Laval](#)
- [Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées \(AQDR\), bureau national](#)
- [Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées \(AQDR\), section locale de Laval-Laurentides](#)

Il siège aussi au sein du [Conseil d'administration du CISSS de Laval](#) au titre de représentant de tous les usagers du système public de santé de Laval.

« Pierre est devenu une figure de proue de la cause de l'amélioration de la qualité de vie des aînés et de la défense de leurs droits. Merci et bravo M. Lynch! », a déclaré Madame Céline Haytayan lors de la remise de cette médaille.

LES PERSONNES ÂNÉES ET LA SANTÉ DANS LE BUDGET DU 12 MARS 2024

Je ne suis pas une analyste budgétaire, ni spécialiste de ces questions, je laisserai donc à d'autres le fait d'analyser en détails le budget présenté le 12 mars dernier. Je suis une simple usagère des services de santé qui tente de comprendre ce qu'apportera concrètement dans le quotidien les investissements importants annoncés dans ce budget pour les aînés et la santé.

Un ensemble de gros chiffres peut nous éblouir, mais il s'avère difficile de visualiser concrètement comment cela se traduira sur le terrain (par exemples, 1,1 milliard de dollars sur 5 ans pour le maintien et la qualité des soins et des services aux aînés, incluant 581 millions pour bonifier les services de soutien à domicile).

En effet, une grosse partie des besoins de cette clientèle sera-t-elle comblée? Le manque de ressources aura-t-il un impact sur l'implantation de ces mesures? Le dépassement des coûts prévus, par exemple, pour la construction des maisons des aînés a-t-il été pris en compte? L'impact financier du vieillissement de la population a-t-il été considéré? Avons-nous prévu l'impact de la capacité des ressources d'hébergement pour les aînés (RPA, ressources intermédiaires, CHSLD et autres) à répondre aux besoins de la clientèle vieillissante compte tenu des obligations et des coûts requis pour les maintenir en service?

Le déficit anticipé de 11 milliards, du jamais vu, est effrayant pour l'avenir des générations qui suivent les aînés. Est-ce responsable? Est-ce défendable? Est-ce éthiquement acceptable? Certaines conventions collectives en santé ne sont pas encore réglées. A-t-on prévu un montant maximal pour celles-ci dans ce budget ou le déficit anticipé risque-t-il davantage d'augmenter selon les ententes qui seront conclues?

Ce ne sont que quelques questions qui me viennent à l'esprit et auxquelles nous aurons des réponses dans les prochains mois, voir les prochaines années.

Le Gouvernement du Québec actuel a énormément de travail sur la planche dans ces conditions, dans un contexte de perte importante de sa popularité et crédibilité, en plus de l'implantation de Santé Québec à réaliser. Conséquemment, les mois et les années à venir ne sauront pas nos meilleurs assurément, en espérant que cela ne détériorera pas trop nos acquis sociaux et services existants.

Sylvie Després
Usagère

**COMITÉ D'USAGERS DU CSSS DE LAVAL
EN ACTION**

Le comité des usagers du CISSS de Laval poursuit ses activités afin de faire connaître les besoins et attentes des usagers des services publics de santé de Laval.

Le comité prend note des insatisfactions des usagers et les communique promptement à l'attention des gestionnaires et décideurs publics.

Le comité fait aussi part des suggestions et recommandations des usagers aux gestionnaires dans le cadre de l'amélioration continue des services offerts à la population.

Voici quelques moyens utilisés par le comité pour réaliser sa mission:

- Le comité se réunit mensuellement pour discuter et échanger sur les attentes et besoins des usagers face aux services reçus et à l'actualité en cours (9 réunions par année)
- Les officiers du comité rencontrent la haute direction du CISSS de Laval plusieurs fois par année
- Les officiers du comité rencontrent le PDG du CISSS de Laval de même que le PDG du conseil d'administration du CISSS de Laval une fois par année
- Une réunion de suivi mensuelle entre les présidents des comités de résidents des CHSLD publics du CISSS de Laval est tenue pour effectuer un suivi serré de nos centres de soins à longue durée
- Le comité siège au comité de la gestion des risques du CISSS de Laval
- Un membre de tous les comités d'usagers du CISSS de Laval siège au sein du conseil d'administration du CISSS de Laval, du Comité de vigilance et de la qualité du CISSS de Laval
- Le comité siège sur les comités de gestion de 7 directions cliniques::

- > Direction de la fluidité des soins et services de l'hôpital Cité de la Santé
- > Direction clinique SAPA hébergement
- > Direction clinique SAPA soins à domicile
- > Direction clinique des soins infirmiers
- > Direction clinique des soins multidisciplinaires

- > Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche
- > Direction de la déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

- Le comité siège sur le comité des usagers du CISSS de Laval
- Le comité participe aux travaux d regroupement provincial des comités d'usagers
- Le comité effectue annuellement un sondage de satisfaction des services reçus auprès des usagers de Laval
- Le comité tient des conférences mensuelles gratuites d'information
- Le comité publie une infolettre 9 fois par année pour informer les usagers qui désirent s'y abonner
- Enfin, le comité d'usager publie de l'information et de la publicité dans le Courrier Laval et autres médias

Comme vous pouvez le constater, votre comité est très actif et continuera de l'être dans l'avenir.

Si vous avez des commentaires, remarques, insatisfactions ou autres à partager avec nous, je vous encourage de nous les acheminer par courriel à l'adresse suivante:

cucssslaval@outlook.com

Pierre Lynch,
Président du Comité des usagers du CU CISSS 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 8 mars 2024 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%
- 85,6% de la population de Laval a accès à un service de première ligne
- ↑ 316 230 ont accès à un médecin de famille
- ↓ 57 225 ont accès à un groupe de médecins de famille
- ↓ 4 480 sont en attente d'un médecin de famille
- ↓ 79,8 % 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

- ↑ 1,905 usagers en attente de chirurgie dont 47 depuis plus d'un an

3. Santé mentale

- ↓ 718 usagers sont en attente de services dont ↓ 417 en première ligne

4. Protection de la jeunesse

- ↓ 14,25 jours d'attente pour obtenir une évaluation

5. Ressources humaines

- ↑ 12 950 personnes à l'emploi du CISSS de Laval
- ↓ 2 013 employés absents au travail, soit 15.7%
- ↑ 839 en congé d'invalidité
- ↑ 586 en congé parental
- ↓ 181 en absence
- ↓ 225 en congé non rémunéré
- ↓ 157 en congé rémunéré

6. Soutien à domicile

- **↑ 700 usagers en attente d'un premier service**

7. Hébergement de longue durée (CHSLD)

- **↓ 353 usagers en attente d'une place en CHSLD**

8. Urgence CSL

- Nombre de visites entre le 1 avril 2023 & le 27 janvier 2024 = 76 205
- 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 = **↑ 3h04**
- 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 = **↓ 5h45**
- **Nombre de séjour de 24 heures ou plus sur civière = ↑ 17,73% des usagers**
La cible est de 0%
- **Durée moyenne de séjour sur civière = ↑ 18H58**
La cible 14h24 → **Taux d'occupation des civières = ↑ 145,6%**,
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 CSSS de Laval

LE VIEILLISMENT DE NOTRE SOCIÉTÉ

SOMMES-NOUS PRÊT?

Où en sommes-nous sur les questions de la santé, nos espoirs seront-ils réalisables? Avons-nous les ressources nécessaires pour que le gouvernement puisse offrir aux usagers des marches à suivre adaptées?

Les procédés pour dénicher de l'aide essentielle seront-ils plus faciles à réaliser pour les usagers dans le besoin? La marche à suivre pour trouver une ressource ou pour prendre un rendez-vous dans le domaine de la santé est parfois ardue. La connaissance des réseaux n'est pas accessible à tout le monde surtout pour les personnes âgées méconnaissant l'informatique.

La population des plus de 65 ans augmente et elle est actuellement sur le chemin du vieillissement, ce qui signifie que les proches aidants déjà moins jeunes seront plus âgés qu'à l'heure actuelle. Une évidence, vous me direz mais c'est un sujet à réflexion.

Quel sera l'âge des proches aidants en 2030? Quelle sera la qualité de vie de tout ce monde et avec les places insuffisantes en résidence, il ne reste que les soins à domicile. Avons-nous ce qu'il faut pour pallier aux lacunes du système. Où trouver l'aide quand la pénurie de personnels n'est pas réglée? Comment attirer les candidats vers les centres de santé sans les essouffler ?

Être proche aidant demande une certaine santé, de la disponibilité et des temps de répit. Les enfants de nos aînés étant eux-mêmes vieillissants remplissent souvent le rôle d'aidant. Nos aînés sont de plus en plus centenaires donc la présence de leur proche aidant est plus exigeante surtout s'ils ne sont pas en résidence. Les soins d'hygiène, comme les bains, ne sont pas évidents à réaliser donc l'aide est requise pour assurer un maintien dans les soins de base. Je me pose la question : comment le gouvernement va-t-il assurer le maintien des soins à domicile promis depuis des années avec un manque de personnel?

Le budget présenté en 2024 sera-t-il utilisé à bon escient? Les problèmes sont nombreux et les engagements vieux de plusieurs années sont encore sur la table de nos ministres.

Nous sommes tous sujets à la longévité et nous savons que les moyens de pourvoir aux soins de toute personne dans le besoin sont défallants. Les vulnérables qu'ils soient intellectuels, physiques ou pour toutes autres raisons

sont à court de solutions. L'aide de base est primordiale pour assurer une qualité de vie. Les progrès de la médecine ont permis de prolonger nos vies mais à quel prix sur notre existence de petits vieux et petites vieilles?

Francine Wodarka
Membre du Comité des usagers du CSSS de Laval

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'utilisateur 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'utilisateur soit prise en toute connaissance de cause. Lorsque l'utilisateur 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'utilisateur, 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur 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'utilisateur

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

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'usager 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 :

NOMS

M. Pierre Lynch
Monic Chevrette
M. Jacques Fournier
Mme. Tassia Giannakis
M. Yves Debien
Mme. Lucie Poulin
Mme. Marie-Carmelle St-Germain
Mme. Lucie Fortin
Mme. Lise Laviolette
Mme. Denise Séguin
Mme. Sylvie Soulière
Mme. Ginette Tremblay

TITRES

Président
Première vice-présidente & présidente Val-des-Brises
Second vice-président & Représentante comité résidents CHSLD Sainte-Dorothée
Représentant comité résidents CHSLD Ste-Dorothée
Secrétaire-trésorier & président comité résidents CHSLD Idola St-Jean
Administratrice
Administratrice
Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Fernand Larocque
Administratrice
Administratrice
Administratrice
Administratrice & présidente comité résidents du CHSLD La Pinière

M. Lucien Doucet	Administrateur
Mme.Sophie Watier	Administratrice & présidente comité résidents CHSLD Ste-Rose
Claudia Jean-Louis	Administratrice
Denise Larrivée	Administratrice
Francine Wodarka	Administratrice

**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

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