



Mémoire présenté dans le cadre des consultations sur le Projet de Loi 15

Loi visant à rendre le système de santé
et de services sociaux plus efficace

Présenté par le Comité des usagers du Centre Intégré
de la santé et des services sociaux de Laval au nom de tous
les Comités d'usagers et de résidents du CISSS de Laval

**Comité des usagers
du CISSS de Laval**

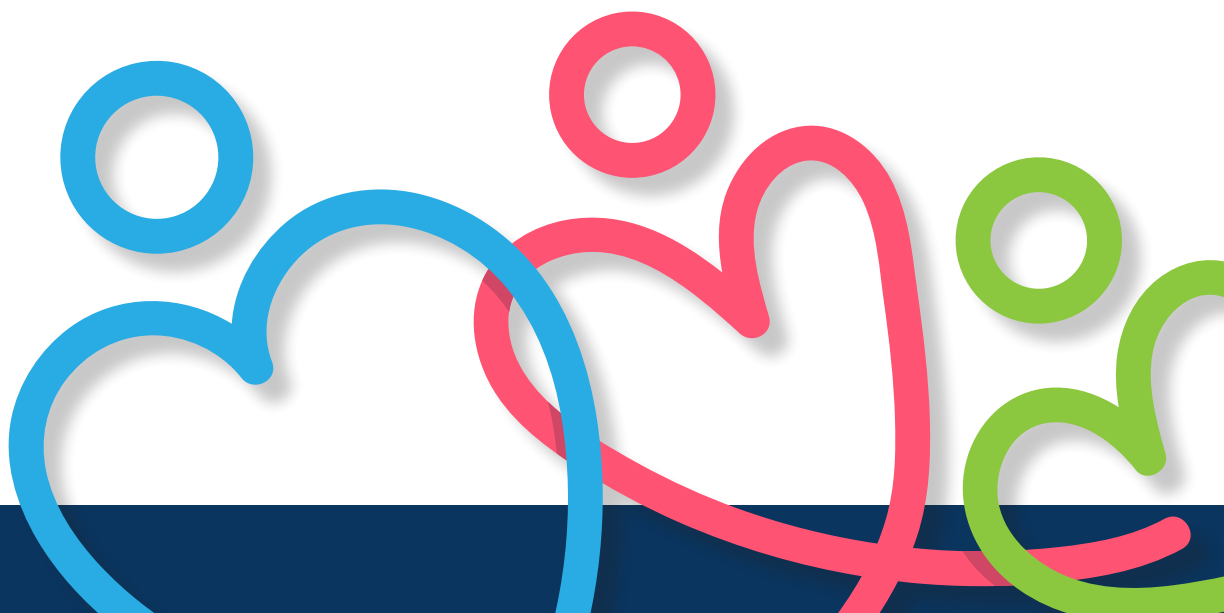
304, boul. Cartier, local 234
Laval (Québec) H7N 2J2
450 972-2099, poste 42079
cuci.cisslav@ssss.gouv.qc.ca

Mai 2023



TABLE DES MATIÈRES

Le Comité des usagers du CISSS de Laval.....	3
Préambule	5
L'accès aux soins et services	6
L'approche de gestion de proximité	7
Le maintien, le soutien et les soins à domicile	7
Les plaintes, les insatisfactions et la rétro-information des usagers	8
Les comités des usagers et de résidents.....	9
La gouvernance	10
Comité d'implantation et de suivi.....	10
Conclusion	11





LE COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL

Le comité des usagers du CISSS de Laval est composé de membres nommés au sein des quatre comités d'usagers ainsi que des six comités de résidents des CHSLD publics du CISSS de Laval.

Les délégués des comités d'usagers représentent les missions suivantes :

- La mission des usagers fréquentant l'hôpital Cité de la santé de Laval et de ses annexes, les 6 CLSC, les divers centres de vaccination ainsi que les 6 CHSLD publics de Laval.
- La mission du Centre jeunesse de Laval et du Centre de réadaptation en dépendance Laval.
- La mission du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme.
- La mission de l'Hôpital juif de réadaptation.

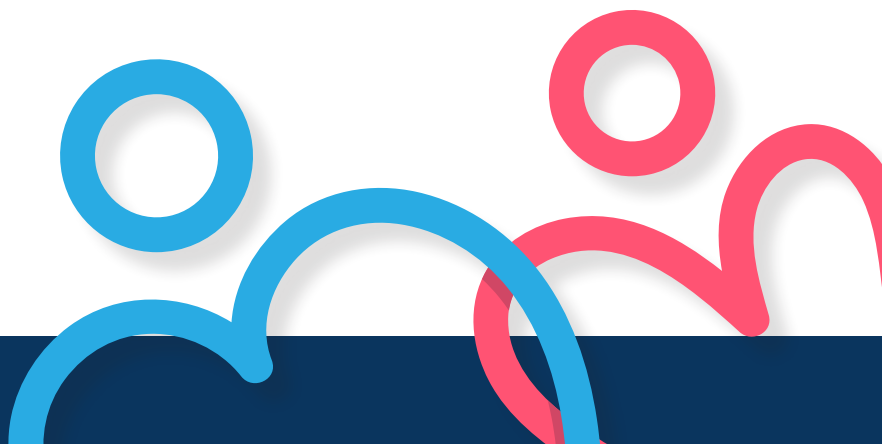
LE MANDAT DES COMITÉS D'USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers.

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.

Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de leurs installations et établissements.

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.





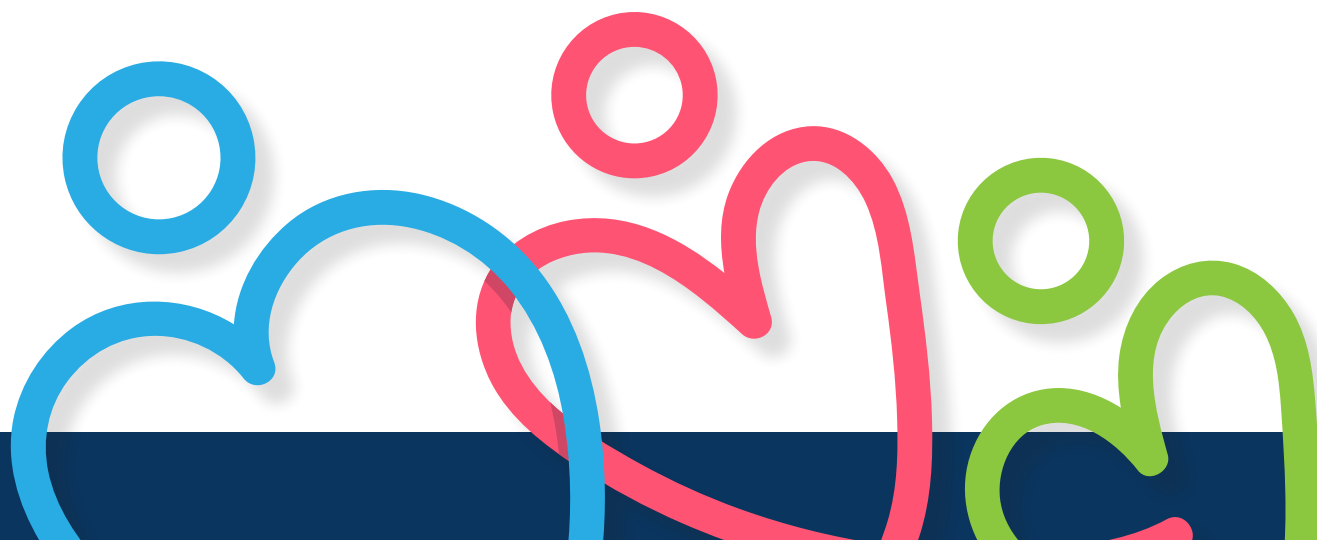
LES FONCTIONS DES COMITÉS D'USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Les fonctions légales des comités sont définies par les articles 209, 210, 211 et 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS); les voici :

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).

QU'EST-CE QU'UN USAGER ?

Les usagers, ce ne sont pas que des personnes malades. Ce sont toutes les personnes qui, à un moment de leur vie, utilisent des services de l'ensemble du réseau de la santé et des service sociaux.





PRÉAMBULE

Le respect des droits des usagers est au cœur de la mission des comités d'usagers et de résidents dans tous les établissements et pour toutes les missions à Laval. Nous sommes les gardiens des droits des usagers.

Nous sommes la principale courroie de transmission de la rétro-information des usagers aux gestionnaires et décideurs du système public de santé face aux services reçus par les usagers. La rétro-information de la clientèle desservie est essentielle à l'amélioration continue des soins et services en fonction de leurs attentes et besoins.

Dans l'approche actuelle du MSSQ, on ne cesse de répéter que l'utilisateur est au centre de toutes les actions et préoccupations. Est-ce que les usagers sont véritablement au cœur de ce virage ?

Rendre efficace l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux veut dire aussi se centrer sur les besoins des usagers en fonction de leur état et au moment où ils en ont besoin et non au moment que le système a la capacité d'y répondre.

Dans le contexte actuel, la rétro-information des usagers et tout particulièrement celle des usagers âgés et des usagers vulnérables est lente à se transformer en actions correctrices ou en amélioration continue.

L'approche de la méthode d'ensemble ne semble pas la meilleure approche à utiliser. Les territoires couverts par les divers CISSS & CIUSSS de la province sont très différents de par leur géographie et leur démographie. On doit permettre une gestion de proximité permettant de résoudre les problèmes localement, tout en respectant les normes et les standards provinciaux établis.

Une approche au niveau des réseaux locaux de santé (RLS) permettrait une transmission plus efficace des enjeux de la part des usagers et une réponse plus rapide des gestionnaires dans la résolution des problématiques permettant une amélioration de la qualité de vie des usagers du territoire.

Nous présentons donc un document afin d'amener des suggestions, des réflexions pour porter les préoccupations des usagers auprès des membres de la Commission.

Bien que les travaux de la commission parlementaire sur le projet de Loi n° 15 s'articulent sur quatre grands axes soient la création de santé Québec, l'amélioration de l'accès aux soins et services, la gestion de proximité et l'offre d'une expérience patient revalorisé, nos propos se concentreront cependant au niveau des droits des usagers, des comités des usagers et de résidents ainsi que du régime de plaintes.

Les comités d'usagers et de résidents de Laval remercient à l'avance tous les députés de cette Commission de l'écoute que vous apporterez à notre document afin de mettre l'utilisateur au centre de vos préoccupations.

Voici quelques questions à garder en tête lors de l'étude de ce projet de loi :

- **Va-t-il permettre de mieux desservir les usagers ?**
- **Permettra-t-il de mieux répondre aux attentes des usagers ?**
- **L'accès aux soins et services sera-t-il plus simple et plus accessible ?**
- **L'accès aux soins et services hors de l'épisode de soins sera-t-il amélioré ?**



L'ACCÈS AUX SOINS ET SERVICES

Un des axes majeurs de cette réforme est de permettre à l'utilisateur d'avoir un accès aux services et aux soins que requiert son état au moment que ces soins et services sont requis.

Ainsi le projet de Loi n° 15 prévoit faciliter l'arrimage et permettre d'accroître la coordination entre les établissements de Santé Québec.

L'accès aux services de santé et de services sociaux est un droit primordial pour les usagers.

Nous sommes d'accord avec cette approche, qui semble de premier abord rationnelle et logique. Par contre, nous demeurons très préoccupés face à la grande difficulté des usagers d'avoir accès aux services, des listes d'attentes abyssales pour certains soins et services sociaux, l'apport grandissant des proches pour palier à l'incapacité d'une prise en charge du réseau.

Il faut que la nouvelle structure ne répète pas les erreurs du passé mais qu'elle permette de déléguer au niveau local, une véritable prise de décisions. Il faut donc que la première ligne puisse être l'accès privilégié sur un territoire et localement.

Cela veut dire revenir vers la base, vers les réseaux locaux de services (RLS). L'organisation des services doit s'articuler entre le CLSC, l'hôpital, les centres de réadaptations et les professionnels de la santé.

Pour permettre une véritable imputabilité, les gestionnaires doivent avoir la capacité et la latitude de prise de décisions locales répondant aux besoins de la population desservie localement.

En tant que membre du RPCU, les comités d'usagers et de résidents de Laval appuient cette recommandation du Regroupement Provincial des Comités d'usagers (RPCU) tel que stipulé dans leur mémoire.





L'APPROCHE DE LA GESTION DE PROXIMITÉ

Les leçons apprises dans nos CHSLD publics lors de la pandémie de la COVID 19 nous ont guidés vers l'importance de la mise en place d'un gestionnaire imputable dans l'ensemble des installations.

Cette mesure vise à garantir une plus grande souplesse dans les moyens, à accélérer le temps requis pour la mise en place de correctifs et à assurer l'imputabilité des gestionnaires quant aux résultats attendus dans l'amélioration de la qualité des soins et services dans l'ensemble du réseau.

De plus, cette approche permettrait une participation citoyenne efficace favorisant la transmission plus directe de la rétroaction des usagers via leurs comités d'usagers et de résidents vers les gestionnaires, permettant ainsi la mise en place rapide des correctifs requis et assurant une amélioration continue de la qualité des soins et services à la population locale.

Il faut revenir aux soins et services les plus décentralisés possibles.

LE MAINTIEN, LE SOUTIEN ET LES SOINS À DOMICILE

Les aînés âgés de 65 ans et plus représentent actuellement 20% de la population au Québec ; ce groupe démographique est en croissance et représentera plus de 25% de la population en 2030.

Ces usagers sont aussi les plus grands usagers des soins et services de santé, et par conséquent sont les plus importants actionnaires de notre système public de santé.

Les aînés ont exprimé le désir de vivre et vieillir dans leur milieu de vie ; à cet effet, ces derniers ont besoin de soins et services de santé à domicile leur permettant de demeurer le plus longtemps possible dans leur milieu de vie.

Un autre des axes principaux du projet de Loi n° 15 consiste à assurer une exploitation efficace ainsi qu'un développement rapide des soins et services à domicile selon les attentes des usagers.

Étonnamment, il n'y a aucune mention spécifique du maintien à domicile dans ce projet de loi.

Dans son mémoire, l'AQDR recommande que le maintien, le soutien et les soins à domicile soient intégrés dans la loi en tant que missions protégées et que des changements structurels soient mis en place en ce sens.

Les Comités d'usagers et de résidents de Laval appuient cette recommandation.



LES PLAINTES, LES INSATISFACTIONS, LA RÉTRO-INFORMATION

Au niveau des plaintes, des insatisfactions et de la qualité des services, les comités d'usagers et de résidents sont souvent les premiers sollicités par les usagers.

Accessibles sur le terrain et perçus comme des intervenants neutres à qui ils peuvent se confier sans la possibilité de représailles, ils jouent un rôle de premier plan notamment pour l'éducation populaire des droits, pour la vulgarisation des options disponibles aux usagers et finalement dans la soumission des plaintes et le traitement des insatisfactions.

Les comités d'usagers jouent aussi un rôle de courroie de transmission de la rétro-information des usagers vers les gestionnaires et décideurs afin d'améliorer la qualité des soins et services.

Sur demande, les membres des comités d'usagers et de résidents accompagnent les usagers lors de rencontres avec les intervenants et gestionnaires de la santé et des services sociaux afin d'assurer le respect de leurs droits et d'assurer une bonne compréhension. Les Membres des Comités d'usagers et de résidents sont reconnu dans la LSSS pour l'exercice de ce droit.

L'amélioration continue des soins et services et l'évaluation systémique des plaintes seront un moteur d'amélioration. Nous ajoutons que la vision pour les CPQS d'une plus grande indépendance de leurs fonctions permettra, nous l'espérons, une prise en charge optimale des plaintes et des insatisfactions par les établissements.

Le pouvoir actuel des Commissaires aux plaintes et à la qualité des services se limite à l'émission d'une recommandation. Le régime d'examen des plaintes souffre du : "A quoi ça sert de porter plainte". Dans l'intérêt des usagers il faut renverser cette tendance.

À cet effet, les comités d'usagers et de résidents de Laval recommandent de transformer le pouvoir de recommandation en pouvoir d'obligation, ce qui permettrait d'accélérer le processus d'amélioration continue.





LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Le respect des droits des usagers est une assise vitale à l'ensemble du système de santé et de services sociaux. Il est important de recadrer la vision dans le projet de Loi no 15, du rôle et des fonctions des comités des usagers et des comités de résidents.

Au niveau du rôle d'évaluation du degré de satisfaction, les usagers vulnérables ayant des lacunes importantes en littéracie, ne sont pas toujours en mesure de s'exprimer adéquatement. Il y a aussi beaucoup d'usagers âgés n'ayant pas de membres de famille pour les assister. Comment ces usagers vont-ils être en mesure de s'exprimer ?

Les sondages de satisfaction ne représentent pas le moyen idéal de rétro-information à l'amélioration continue de services. Le système public de santé interagit avec des êtres humains, ce qui requiert un processus de communication bidirectionnel, de l'empathie et de la compassion. Laissons des humains traiter et interagir avec des humains.

Pour tous les parents qui ont besoin d'être accompagnés en jeunesse, pour tous les proches qui ont besoin d'être assistés pour des services, pour un usager adulte qui a un handicap intellectuel, pour les personnes âgées qui sont chez elles et qui n'ont pas accès à des services en fonction des besoins évolutifs, les comités des usagers et les comités de résidents doivent être maintenus pour l'ensemble des missions et sur l'ensemble du territoire Québécois.

Voici donc l'ensemble des missions à reconnaître et à maintenir au niveau des CU et des CR :

Jeunesse, Déficience physique, Déficience intellectuelle et TSA, Santé mentale et dépendance, Hébergement, Hôpitaux généraux, Hôpitaux universitaires, Services communautaires locaux (CLSC).

Tel que stipulé dans le mémoire soumis par le RPCU, les comités d'usagers et de résidents de Laval appuient leur recommandation à cet effet.





LA GOUVERNANCE

Les comités d'usagers et de résidents de Laval appuient les recommandations suivantes émises par le Regroupement Provincial des Comités d'usagers (RPCU) dans leur mémoire :

1. Nous vous suggérons aussi qu'au niveau de la gouvernance, que le comité national des usagers devrait plutôt être lié directement au MSSS afin de permettre aux quelques regroupements liés par la LSSS aux usagers de pouvoir avoir une voix à l'élaboration des politiques auprès du MSSS et des ministres ainsi que l'allocation des budgets.
2. Le comité général des usagers santé Québec serait donc, une structure de gouvernance mitoyenne avec une fonction opérationnelle mais y ajoutant un lien avec le commissaire national aux plaintes au niveau de ses fonctions pour les plaintes et les insatisfactions. Nous considérons incontournable, que les modalités de fonctionnement de celui-ci devraient être discutées avec nous pour la mise en place.
3. Enfin, au niveau des établissements, nous demandons qu'une table des usagers de l'établissement regroupé incluant l'ensemble des missions soit mise en place et qu'une préoccupation constante et réelle de représentation pour que dans chaque territoire on favorise et renforce le travail et la mission de chaque CU et de chaque CR.

Les comités d'usagers et de résidents de Laval appuient la recommandation du Regroupement Québécois des médecins pour la décentralisation du système de santé (RQMDSS) concernant la structure organisationnelle (page 23 de leur mémoire) afin de rendre le réseau plus efficace avec une meilleure gestion de proximité (Article 132) tout en respectant le principe de subsidiarité (Article 29).

COMITÉ D'IMPLANTATION ET DE SUIVI

Puisque les usagers sont au centre des préoccupations de cette réforme et que ceux-ci sont la raison d'être de notre système public de santé, nous recommandons qu'un comité de transition soit mis en place afin de soutenir ce changement, en concertation avec tous les acteurs clés permettant une participation pleine et entière des usagers

Ce comité de transition est essentiel et nécessaire pour le succès de cette réforme pour assurer la bonne communication entre les intervenants et les usagers permettant la mise en place de la stratégie de gestion du changement ainsi que la transformation de la culture de l'entreprise. Ce comité ne peut pas qu'être formé exclusivement des fonctionnaires du MSSS, il doit absolument inclure les usagers.

La réforme précédente nous a appris qu'il fallait faire différemment. Les transitions sont souvent longues et peuvent être préjudiciables aux services directs aux usagers. Ceci est une question de bon sens que d'y participer.



CONCLUSION

Les usagers du système public de santé font face à une nième restructuration de leur système de santé au cours des 30 dernières années. Le défi est toujours aussi titanesque mais les enjeux demeurent les mêmes.

Les usagers ont identifié à nouveau leurs besoins et les ont transmis aux élus, décideurs publics et fonctionnaires, comme ce fût le cas lors des réformes précédentes.

Les usagers ont des attentes claires concernant l'amélioration rapide de l'accès aux soins et services, l'implantation et le développement des soins et services à domicile leur permettant de vivre et vieillir dans leurs milieux de vie actuel, la facilité d'accès aux suivis des soins et services hors des épisodes de soins et l'humanisation des soins.

L'utilisateur sera-t-il servi ou desservi par ce projet de Loi ? **Ne décevons pas les usagers !**

Nous espérons que nos commentaires et suggestions seront pris en compte dans l'intérêt des usagers du Québec et permettront par nos commentaires de répondre positivement à la question.



304, boul. Cartier, local 234
Laval (Québec) H7N 2J2
Téléphone : 450 972-2099, poste 42079
Courriel : cuci.cissslav@ssss.gouv.qc.ca