

VOS PARTENAIRES DE CONFIANCE

Comité des usagers Vieille-Capitale
Comités de résidents des centres d'hébergement

Deuxième édition



VOS DROITS ET VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QU'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Québec 

Table des matières

Qu'est-ce qu'un usager ?	3
Droit aux services.....	4
Droit à l'hébergement	6
Droit à l'information.....	7
Droit de consentir aux soins	7
Droit d'être représenté	9
Droit de porter plainte	11
Droit d'accès au dossier et confidentialité.....	13
Droit aux soins de fin de vie.....	14
Droit à la vie et à l'intégrité de la personne	16
Droit à l'intimité	17
Droit de recevoir des services en langue anglaise	18
Vos responsabilités d'usager	19



Qu'est-ce qu'un usager ?

Un citoyen de tout âge, utilisateur des services de santé et de services sociaux offerts par le gouvernement.

C'est aussi une personne qui réside dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) public ou dans une ressource intermédiaire (RI et RTF).

Pour joindre le comité des usagers ou un comité de résidents :

- Vous pouvez consulter les coordonnées à l'endos de la brochure.
- Vous pouvez vous adresser au poste de la réception du centre d'hébergement et demander à joindre un membre du comité de résidents.

Pour visiter notre site Web :
www.comitedesusagersvc.com



DROIT AUX SERVICES

L'article 5 de la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS) stipule que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

La loi prévoit aussi à l'article 101 qu'un établissement doit :

- Recevoir toute personne qui requiert ses services et évaluer ses besoins.
- Dispenser lui-même les services de santé ou les services sociaux requis ou les faire dispenser par un établissement, un organisme ou une personne avec lequel il a conclu une entente de services visée à l'article 108.
- Veiller à ce que les services qu'il dispense le soient en continuité et en complémentarité avec ceux dispensés par les autres établissements et les autres ressources de la région et que l'organisation de ces services tienne compte des besoins de la population à desservir.
- Diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement ou organisme ou une autre personne qui dispense ces services.

L'article 3 de la loi précise les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert.
- Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit.

- L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.
- L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant.
- L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Utiliser les services de façon judicieuse implique :

- Que chaque utilisateur des services s'efforce de le faire en minimisant les coûts. Compte tenu des ressources limitées du système nous en sortirons tous gagnants.
- Cela veut dire par exemple ne pas toujours se présenter à une urgence d'hôpital pour n'importe quel problème.
- Appeler info santé peut nous donner des pistes de solutions plus économiques pour le système et plus avantageuses pour nous, en nous évitant de longues heures d'attente inutiles dans une salle d'urgence.
- De même, une clinique externe ou un CLSC peuvent être des ressources moins lourdes et plus pertinentes pour répondre à notre besoin.

Dans les situations où la vie de quelqu'un est en danger

Lorsque la vie d'une personne est en danger, l'obligation pour tout professionnel de la santé de fournir les soins requis a préséance sur la liberté de ce professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

L'article 7 de la loi en fait aussi une obligation pour tout établissement. Il se lit ainsi :

- Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- Il incombe à tout établissement, lorsque demande-lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

Dans une situation d'urgence, le consentement de l'utilisateur n'est pas requis. Cependant, dès que ce dernier en est capable, on doit chercher à obtenir son consentement.



DROIT À L'HÉBERGEMENT

C'est le droit pour l'utilisateur de demeurer 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 ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou de type familial lui soit assuré compte tenu de son état.

Si son état de santé ne lui permet pas de retourner chez-lui, l'utilisateur a donc le droit de demeurer à l'hôpital **même s'il a reçu son congé du professionnel**, et ce, tant et aussi longtemps qu'on ne lui aura pas trouvé une place dans un autre établissement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, afin qu'il puisse recevoir les services que requiert son état de santé.

Si l'établissement lui trouve une place dans une ressource d'hébergement correspondant à ses besoins, l'utilisateur se doit d'accepter son transfert.

De même, si on lui offre des services de maintien à domicile proportionnés à ses besoins, il doit envisager sérieusement d'accepter cette offre, tout en s'assurant qu'il aura les services ou les adaptations promises dès sa sortie de l'hôpital. Ces services sont habituellement assurés par le CLSC de son territoire.



DROIT À L'INFORMATION

Toute personne recevant des services du réseau de la santé a droit d'être informée de son état de santé, des ressources et des services qui sont disponibles pour répondre à ses besoins et sur la façon d'y accéder. Si plusieurs options s'offrent à elle, elle a le droit d'être informée des avantages et des risques que chacune comporte. (LSSSS, article 4)



DROIT DE CONSENTIR AUX SOINS

Lorsque vous rencontrez un professionnel de la santé pour un problème, ce professionnel vous proposera une solution en lien avec le diagnostic qu'il posera. Ce peut-être une médication, une opération chirurgicale ou un autre traitement.

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser ce qui vous est proposé. C'est ce que l'on appelle le consentement aux soins.

Le consentement doit être donné de façon libre et éclairée. Ce droit a donc comme condition préalable le droit à l'information, ce qui veut dire que le professionnel de la santé a le devoir de vous informer sur les avantages et les inconvénients de ce qui vous est proposé, sur les risques encourus, etc.

En centre d'hébergement, cela veut dire notamment :

- Que tout résident et/ou son représentant a le droit de participer à l'élaboration de son plan de soins et d'accepter ou de refuser tel ou tel élément de ce plan. Par la suite, il a droit d'accepter ou de refuser toute modification importante à ce plan de soins.
- Que tout résident ou son représentant a le droit d'accepter ou de refuser tout changement important à la médication qui lui est administrée.

Lorsqu'une personne est inapte, on peut chercher à obtenir le consentement qu'elle peut donner en fonction des capacités qui lui restent à comprendre et consentir. Son représentant légal doit en être informé.

Il va sans dire qu'il faut y penser deux fois avant de refuser un traitement proposé par un professionnel de la santé. De plus une telle décision a souvent un impact sur les autres résidents, impact qu'il convient de prendre en compte, d'autant plus que chacun vit en interrelation avec tous ses voisins et que son comportement entraîne nécessairement une réaction de ces derniers.



DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ

Ce droit s'applique aux usagers majeurs inaptes

En vertu du Code civil du Québec, l'établissement a une responsabilité envers une personne inapte qu'elle a comme cliente; il doit s'assurer que ses droits sont respectés et si nécessaire, s'occuper à ce que cette personne jouisse du régime de protection dont elle a besoin.

Pour reconnaître un usager majeur inapte

Il faut un rapport médical et une évaluation psychosociale réalisée par un travailleur social impliqués au dossier ou rattachés au service ou au centre d'hébergement.

Qui peut représenter un usager inapte

Les personnes suivantes sont présumées être des représentants, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil :

1. Le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager.
2. Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte.
3. La personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude; c'est le *mandat de protection*.
4. La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte. (LSSSS art.11 et 12)

S'il y a un mandat de protection

Un tel mandat (autrefois appelé *mandat en cas d'inaptitude*) ne peut être appliqué que s'il est homologué et il devrait avoir préséance sur un régime de protection comme une curatelle.

Pour l'homologation d'un mandat de protection, il faut un rapport médical et une évaluation psychosociale réalisée par un travailleur social. Il faut aussi présenter une demande en homologation à un greffier ou à un juge de la Cour supérieure du district judiciaire où réside le mandant. En raison de la complexité de la démarche, il est suggéré de recourir aux services d'un notaire.

S'il n'y a pas de mandat de protection

On doit essayer de trouver dans la famille quelqu'un qui accepterait de devenir le représentant légal. La loi favorise la participation et l'implication des proches, tout au cours du processus légal d'ouverture d'un régime de protection.

Si un professionnel de la santé ou des services sociaux ou toute autre personne constate un manquement d'un représentant légal dans l'exercice de son rôle de représentant, un signalement doit être fait au bureau du Curateur public.

Fin d'un régime de protection

Si un professionnel de l'établissement constate qu'une personne déclarée inapte est redevenue apte, il doit faire rapport au tribunal pour faire cesser le régime de protection ou le mandat de protection. Pour toute information supplémentaire :

- Site internet du Curateur public : www.curateur.gouv.qc.ca
- Code civil du Québec articles : 11 à 18, 21, 154, 256 à 290, 295 à 297 sur le site web : www.legisquebec.gouv.qc.ca



DROIT DE PORTER PLAINTE

L'utilisateur a le droit de porter plainte relativement aux services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement.

En vue d'obtenir dans les meilleurs délais les explications, les réponses ou les correctifs appropriés pour résoudre un problème :

- Dans un premier temps, vous êtes invité à en faire part immédiatement à l'infirmier ou l'infirmière responsable. À titre indicatif, une plaquette est installée au poste de garde pour identifier la personne responsable.
- Si vous n'avez pas satisfaction, adressez-vous au gestionnaire responsable du milieu de vie du centre d'hébergement.
- Si les deux instances précédentes n'ont pas fourni de réponse ou de solution satisfaisante, le processus d'examen des plaintes peut vous aider. En l'utilisant, vous contribuez également à l'amélioration des services rendus par notre établissement. Il faudra alors vous adresser au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, qui s'engage à :
 - Renseigner l'utilisateur sur la procédure à suivre pour exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte.
 - Accueillir tout commentaire d'insatisfaction et toute plainte avec respect et à les transmettre à l'autorité compétente.
 - Fournir les explications et les correctifs appropriés, à la suite d'un commentaire d'insatisfaction ou d'une plainte.
 - Évaluer la satisfaction des usagers et mettre en place les ajustements appropriés.

Pour joindre le Commissariat aux plaintes

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

Courriel : commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-1611 ou, sans frais, 1 844 691-0762

Dans sa démarche, l'utilisateur a le droit :

- D'être assisté d'une personne de son choix pour formuler sa plainte.
- De se faire accompagner par le comité des usagers.
- De demander au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'accompagner et de l'assister dans l'expression de ses opinions et de ses besoins, dans ses démarches et dans la défense de ses droits.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Les Halles Fleur de Lys

245, rue Soumande, local 295

Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone : 418 681-0088

Sans frais : 1 877 767-2227

Télécopieur : 418 681-0861

Courriel : plaintes03@caap-capitalenationale.org

Site Web : www.caap-capitalenationale.org



DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER ET CONFIDENTIALITÉ

- Tout établissement de santé et de services sociaux a l'obligation de constituer et de conserver un dossier pour tout usager admis ou inscrit.
- Les informations que le dossier de l'utilisateur contient sont confidentielles, ce qui fait que l'accès à ces informations est strictement réglementé.
- En général, seuls les professionnels ont accès à ces informations pour les besoins de services qu'ils doivent rendre à l'utilisateur.
- L'archiviste médical est la personne désignée pour informer les usagers sur leur dossier. Toute demande d'accès au dossier d'un usager doit lui être adressée. Cette demande devrait préciser les informations recherchées.
- Un consentement écrit est exigé pour toute divulgation d'information. Ce consentement doit être signé par l'utilisateur lui-même ou, en cas d'inaptitude, par la personne pouvant donner un consentement en son nom, sauf dans les cas prévus.
- La loi prévoit un délai de 20 jours pour donner accès à un dossier.
- L'accès est gratuit, mais des frais pourraient être facturés pour obtenir des copies de certains documents qui composent le dossier.
- L'utilisateur ou son représentant peut demander une assistance professionnelle pour comprendre le contenu de son dossier.

- Il a aussi le droit de se faire accompagner pour consulter son dossier.
- Toute personne a le droit de demander que des informations contenues dans son dossier soient corrigées. Cette demande doit être faite par écrit en mentionnant les raisons qui la justifient.
- Certaines informations provenant d'une tierce personne ne peuvent être divulguées, à moins que cette tierce personne n'y consente.
- Pour des raisons précises spécifiées dans la Loi, certaines personnes concernées peuvent avoir accès au dossier d'une personne décédée.

Cependant, certaines démarches peuvent s'ajouter.



DROIT AUX SOINS DE FIN DE VIE

Tout usager dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie, définis par *la Loi concernant les soins de fin de vie comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir*. Ce droit s'exerce toutefois sous réserve de certaines exigences prévues par ladite Loi.

Tout usager majeur et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.

Dans la mesure prévue par le Code civil, pour un mineur de 14 ans et plus, ou un majeur inapte, la personne qui consent aux soins, pour le bénéfice de cette personne peut également prendre une telle décision.

Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen.

Un usager ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'il a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'il a retiré son consentement à un soin.

Tout usager majeur et apte à consentir aux soins peut, au moyen de directives médicales anticipées, indiquer s'il consent ou non aux soins médicaux qui pourraient être requis par son état de santé, au cas où il deviendrait inapte à consentir aux soins. Il ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir.

Tout usager majeur et apte à consentir aux soins et ayant exprimé ses volontés dans les directives médicales anticipées, a droit au respect de ces dernières.

Un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif. Il doit toutefois s'assurer de la continuité des soins offerts à la personne, conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie et à la volonté de la personne.

Tous les intervenants doivent s'assurer que la mort de la personne survient dans la dignité et le respect des droits de la personne.

Le texte de loi complet est disponible sur le site web legisquebec.gouv.qc.ca



DROIT À LA VIE ET À L'INTÉGRITÉ DE LA PERSONNE

AGRESSION ET VIOLENCE

Définitions

Manifestation agressive : Tout comportement agressif ou hostile, de nature physique, sexuelle ou verbale d'un individu envers un autre individu, un groupe ou l'environnement.

Abus psychologique : Toute action visant à causer une souffrance émotive ou de l'angoisse. Ceci se traduit généralement par l'utilisation de menaces verbales ou non verbales, de propos dégradants ou humiliants dans le but d'intimider ou de harceler un individu.

Règles qui s'appliquent

L'établissement a une politique de tolérance zéro en ce qui concerne la violence s'il s'agit de personnes aptes, notamment de membres du personnel.

Mais les manifestations de violence sont souvent le fait de personnes souffrant de problèmes cognitifs ou de démence, notamment chez des résidents de nos centres d'hébergement.

Dans la gestion de ces cas, l'établissement préconise d'abord la prévention par différentes mesures :

- Identification des personnes à risques, suivie d'une évaluation.
- Identification des événements déclencheurs.
- Regroupement de clientèles dans des îlots adaptés à leurs besoins spécifiques.
- Formation du personnel : approche relationnelle de soins, approche prothétique, etc.
- Plan d'intervention adapté.

En cas d'agression ou de violence, le personnel est formé pour intervenir adéquatement. Des consignes précises sont prévues. Dans le cas où il y aurait une ou des victimes, un soutien est prévu et toutes les mesures nécessaires en termes de soins physiques et psychologiques sont assurées.

Si un usager est impliqué dans une situation d'agression ou de violence, la famille est avisée le plus tôt possible.



DROIT À L'INTIMITÉ

La personne âgée est chez elle à la résidence et, par conséquent, a le droit de jouir d'un espace personnel inviolable. Une façon de reconnaître ce droit est de frapper avant d'entrer dans sa chambre.

La personne âgée a le droit d'avoir des conversations privées avec les personnes de son choix et de ne pas être interrompue sans raison valable lors de celles-ci.

La personne âgée a le droit de posséder des biens personnels et d'être la seule à y avoir accès.

La personne âgée a le droit d'être seule si elle le désire.

La personne âgée a le droit de recevoir des soins intimes par une personne du sexe de son choix.

La personne âgée a le droit de gérer ses avoirs.

La personne âgée a le droit à la confidentialité de son courrier.

La personne âgée a le droit d'organiser son espace personnel selon son goût.

DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE

Toute personne a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services, et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.



VOS RESPONSABILITÉS D'USAGER

Vous avez le droit de recevoir les services et les soins dans le respect et la dignité, peu importe votre condition physique, psychologique ou mentale.

À vos droits s'ajoutent aussi des responsabilités :

- Utiliser les services de façon convenable et adéquate.
- Respecter les règlements et les politiques de l'installation que vous fréquentez.
- Participer et collaborer activement à toute mesure visant l'amélioration de votre condition.
- Fournir toute l'information pertinente aux intervenants et aux professionnels impliqués dans les soins et les services que vous recevez.

COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE COMITÉS DE RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

VOS PARTENAIRES DE CONFIANCE :

- Pour vous informer et recevoir de l'information sur :
 - Vos conditions de vie.
 - Vos droits et vos responsabilités.
 - Les recours concernant le respect de vos droits.
 - Les activités de votre comité de résidents.
- Pour promouvoir l'amélioration de vos conditions de vie.
- Pour défendre vos droits et vos intérêts.
- Pour vous accompagner dans vos démarches.

VOS PARTENAIRES DE CONFIANCE

POUR VOUS ACCOMPAGNER ET VOUS AIDER

LE COMITÉ DES USAGERS VIEILLE-CAPITALE

525, boul. Wilfrid-Hamel Québec (Québec) G1M 2S8

Tél. 418 529-9141, poste 2496

cu.vieille-capitale.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

LES COMITÉS DE RÉSIDENTS :

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHRIST-ROI

900, boul. Wilfrid-Hamel Québec (Québec) G1M 2R9

Tél. 418 682-1711, poste 2200

cr.christ-roi.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT HÔPITAL GÉNÉRAL

260, boul. Langelier Québec (Québec) G1K 5N1

Tél. 418 529-0931, poste 26477

cr.hqg.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT LE FAUBOURG

925, Ave Turnbull Québec (Québec) G1R 2X6

Tél. 418 524-2463, poste 2514

cr.faubourg.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LIMOILOU

1401, ch. de la Canardière Québec (Québec) G1J 0A6

Tél. 418 529-6571, poste 27046

cr.limoilou.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT LOUIS-HÉBERT

1550, de la Pointe-aux-Lièvres Québec (Québec) G1L 4M8

Tél. 418 529-5511, poste 24220

cr.louis-hebert.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT MAISON PAUL-TRIQUET

789, rue de Belmont Québec (Québec) G1V 4V2

Tél. 418 663-5339, poste 12422

cr.paul-triquet.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT NOTRE-DAME-DE-LOURDES

105, rue Hermine Québec (Québec) G1K 1Y5

Tél. 418 529-2501, poste 21192

cr.nddl.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT SACRÉ-CŒUR

1, Avenue du Sacré-Cœur Québec (Québec) G1N 2W1

Tél. 418 529-4777, poste 20151

cr.sacre-coeur.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-ANTOINE

1451, boul. Père-Lelièvre Québec (Québec) G1M 1N8

Tél. 418 683-2516, poste 23296

cr.saint-antoine.ciussccn@ssss.gouv.qc.ca