

VOS PARTENAIRES DE CONFIANCE

Comité des usagers de la Vieille-Capitale

Comités de résidents des centres d'hébergement

Édition mars 2023

VOS DROITS ET VOS RESPONSABILITÉS

**EN TANT QU'USAGER DU
SYSTÈME DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX**

Québec 

Les droits des usagers contenus dans cette brochure proviennent de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS chapitre S-4.2)*, formulés et adaptés pour une compréhension simple et générale.

L'application légale de ces droits doit se référer au libellé de la loi.

Table des matières

Fonctions des comités des usagers et de résidents	3
1- Droit à l'information	4
2- Droit de recevoir des services en langue anglaise	4
3- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	4
4- Droit de recevoir les soins que requiert son état	5
5- Droit de consentir à des soins ou de les refuser	5
6- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur	6
7- Droit d'obtenir de l'assistance, de l'accompagnement....	7
8- Droit aux services	7
9- Droit de porter plainte	8
10- Droit de participer aux décisions	9
11- Droit à la confidentialité de son dossier	9
12- Droit à l'hébergement	10
13- Droit de recevoir des soins de fin de vie	10
Intégrité et intimité de la personne hébergée	12
Vos responsabilités d'utilisateur	14
Coordonnées des comités	(endos de la brochure)

Qu'est-ce qu'un usager ?

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

Fonctions du comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers ;
- Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts ;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte ;
- S'assurer 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.

Fonctions des comités de résidents

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.



1 – Droit à l'information (LSSSS art. 4)

« Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources ».

Si plusieurs options s'offrent à elle, elle a le droit d'être informée des avantages et des risques que chacune comporte.

2 – Droit de recevoir des services en langue anglaise (LSSSS art. 15)

« Toute personne d'expression anglaise 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 ».

3 – Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (LSSSS art. 6)

« Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux ».

Cependant, ce droit de choisir son professionnel ou l'établissement n'est pas absolu. En certains cas il peut être limité. Par exemple, dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), le professionnel offrant des services aux personnes hébergées est celui qui est disponible.

4 – Droit de recevoir les soins que requiert son état (LSSSS art. 7)

« 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 ».

Ainsi, dans tous les cas où le personnel de l'établissement peut agir pour sauvegarder la vie d'un usager, il est autorisé à le faire. Il s'agit d'une des mesures exceptionnelles qui ne nécessitent pas le consentement immédiat de l'usager. Une personne qui entre à l'hôpital en urgence et qui n'est pas en mesure d'offrir un consentement libre et éclairé, recevra quand même les soins lui permettant la sauvegarde de sa vie. Cependant, le médecin devra obtenir le consentement de la personne dès que celle-ci sera en mesure de le formuler.

5 – Droit de consentir à des soins ou de les refuser (LSSSS art. 9)

« Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention ».

À la base de tout soin, traitement ou intervention se trouve un consentement libre et éclairé, sauf dans les cas d'urgence et les situations exceptionnelles. Ce consentement peut s'obtenir de plusieurs façons. D'abord, il y a le consentement donné par la personne qui requiert les soins, les traitements ou l'intervention. Ensuite, lorsque l'usager est incapable ou inapte, il y a le consentement substitué (une autre personne autorisée par la loi) ou le consentement donné par un mandataire dans le cas où un mandat donné en prévision de l'incapacité aura été signé et homologué.

6 – Droit d'accès à son dossier d'utilisateur

(LSSSS art. 17)

« Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'utilisateur et en avise celui-ci ».

Règle générale, toute personne a les droits suivants :

- Le droit de donner accès à son dossier par consentement.
- Le droit de faire transférer une copie, un extrait ou un résumé de son dossier vers un autre établissement ou, à un autre professionnel.
- Le droit d'avoir, sur demande, l'assistance d'un professionnel qualifié afin de comprendre les renseignements de nature médicale ou sociale que l'établissement lui fournit.
- Le droit d'avoir accès à son dossier dans les délais les plus courts.
- Lorsque l'accès à un dossier est refusé, l'utilisateur possède un recours lui permettant de demander l'accès à son dossier. Rappelons que le principe veut que l'utilisateur puisse avoir accès à son dossier et qu'il s'agit d'une exception lorsqu'on lui refuse ce droit.
- À noter que la LSSSS prime sur d'autres lois d'accès et de protection de l'information afin que l'utilisateur ait accès à son dossier.

7 – Droit d’obtenir de l’assistance, de l’accompagnement ou les services d’une personne qui le représente

(LSSSS art. 11 & 12)

« Tout usager a le droit d’être accompagné et assisté d’une personne de son choix lorsqu’il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l’établissement ».

« Les droit reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant ».

8 – Droit aux services (LSSSS art. 5)

« 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 ».

Ce droit s’exerce de la façon suivante :

- L’usager doit participer aux décisions le concernant tant au niveau des soins que des services offerts.
- L’usager doit être invité à la suite d’une information adéquate, à utiliser les services judicieusement.
- Pour participer aux décisions, l’usager a le droit d’être informé sur son état de santé physique ou mentale, de recevoir l’information sur les résultats d’analyses ou d’examens, sur un diagnostic associé à son état de santé, sur un pronostic, sur les traitements à envisager avec les risques et les conséquences qui y sont associés.
- Cependant, ce droit de recevoir les soins et les services peut être limité compte tenu des ressources disponibles.

9 – Droit de porter plainte (LSSSS art. 16)

« Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation ». L'utilisateur peut faire une plainte écrite ou verbale adressée au commissariat aux plaintes et à la qualité des services et se faire assister ou accompagner par le comité des usagers de son territoire ou par le Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région.

Pour un usager hébergé dans un milieu de vie (CHSLD) il est recommandé de suivre les étapes suivantes :

- Dans un premier temps, faire part de son insatisfaction auprès de l'infirmier ou infirmière responsable.
- S'il n'obtient pas satisfaction, s'adresser au gestionnaire responsable du milieu de vie de l'installation.
- Si les deux instances précédentes n'ont pas fourni de réponse ou de solution satisfaisante, le processus d'examen des plaintes peut l'aider.
- Pour plus d'informations s'adresser au comité de résidents de son lieu d'hébergement ou au comité des usagers du territoire concerné (voir les coordonnées à l'endos).

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.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

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

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

265, rue de la Couronne, local 110, Québec (Québec) G1K 6E1

Téléphone : 418 681-0088

Courriel : plaintes03@caap-capitalenationale.org

10 – Droit de participer aux décisions

(LSSSS art. 10)

« Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés, lorsque de tels plans sont requis ».

Pour participer aux décisions, l'usager a le droit d'être informé et le droit en particulier de :

- Recevoir l'information relative à son état de santé physique ou mental.
- Recevoir l'information relative au diagnostic associé à son état de santé.
- Recevoir l'information relative au pronostic.
- Recevoir l'information relative aux traitements à envisager avec les risques et les conséquences qui y sont associés.
- Recevoir l'information relative aux résultats d'analyse ou d'examen.

11 – Droit à la confidentialité de son dossier

(LSSSS art. 19)

« Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom ».

Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement notamment :

- Sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner ;
- À la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

12 – Droit à l’hébergement (LSSSS art. 14)

« Un établissement ne peut cesser d’héberger un usager qui a reçu son congé que si l’état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d’un autre établissement ou de l’une de ses ressources intermédiaires ou d’une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état ».

Si son état de santé ne lui permet pas de retourner chez lui, l’usager 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’usager 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.

13 - Droit de recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie)

« C’est le droit d’une personne en fin de vie de recevoir des soins palliatifs et de l’aide médicale à mourir. Ces soins de fin de vie lui sont offerts dans une installation maintenue par un établissement, dans les locaux d’une maison de soins ».

Sauf disposition contraire de la loi, toute personne majeure 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. Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin.

Seule une personne qui satisfait à toutes les conditions suivantes peut obtenir l'aide médicale à mourir :

- Elle est une personne assurée au sens de la Loi sur l'assurance maladie.
- Elle est majeure et apte à consentir aux soins.
- Elle est en fin de vie.
- Elle est atteinte d'une maladie grave et incurable.
- Sa situation médicale se caractérise par un déclin avancé et irréversible de ses capacités.
- Elle éprouve des souffrances physiques ou psychiques constantes, insupportables et qui ne peuvent être apaisées dans des conditions qu'elle juge tolérables.

Une personne peut, en tout temps et par tout moyen, retirer sa demande d'aide médicale à mourir. Elle peut également, en tout temps et par tous les moyens, demander à reporter l'administration de l'aide médicale à mourir.

Intégrité et intimité de la personne en hébergement

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 évènements 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.

Intimité de la personne

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

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

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

La personne hébergée a le droit de gérer ses avoirs.

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

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



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.

LE COMITÉ DES USAGERS ET LES COMITÉS DE RÉSIDENTS DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

VOS PARTENAIRES DE CONFIANCE :

- Pour vous renseigner sur vos droits.
- Pour défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers.
- Pour accompagner et assister, sur demande, un usager dans un processus de plainte.
- Pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction.



Là pour vous
www.comitedesusagersvc.com

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.ciussscn@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.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

CENTRE D'HÉBERGEMENT HÔPITAL GÉNÉRAL

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

Tél. 418 529-0931, poste 26477

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

CENTRE D'HÉBERGEMENT LE FAUBOURG

925, Ave Turnbull Québec (Québec) G1R 2X6

Tél. 418 524-2463, poste 2514

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