



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

UNE LOI POUR PROTÉGER VOS DROITS

SÉCURITÉ · QUALITÉ
COLLABORATION
INFORMATION · RESPECT
COURTOISIE · ÉQUITÉ
PARTICIPATION · DIGNITÉ

“ Ces mots ne sont pas que des mots. Ils représentent l'esprit et les valeurs véhiculées dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* (chapitre S-4.2). ”

Des droits sont également reconnus dans plusieurs autres documents comme :

- > la Charte des droits et libertés (chapitre C-12);
- > le Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991);
- > la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics (chapitre A-2.1), etc.

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.

Quotidiennement, les gestes et les actions posés par les professionnels de la santé doivent être guidés par ces principes.

Qu'il s'agisse d'un médecin, d'un préposé aux bénéficiaires qui donne des soins d'hygiène ou d'une infirmière qui dispense un soin, chacun a le devoir de prodiguer les soins et les services requis par votre état de santé.

CONNAÎTRE SES DROITS, C'EST SE DONNER DE BONS OUTILS :

- > pour poser des questions;
- > pour s'impliquer dans ses soins et ses services;
- > pour faire connaître ses inquiétudes;
- > pour développer sa confiance et son autonomie.

Une publication du :

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CUCI)

304, boulevard Cartier Ouest, bureau 207
Laval (Québec) H7N 2J2
450 972-2099, poste 2079
cuci.cissslav@ssss.gouv.qc.ca
www.lavalensante.com/comites-des-usagers-et-des-residents/

Rédaction

Danielle Vézina, chargée de projet
Élyse Laurin, agente de planification, programmation et recherche, Direction générale adjointe

Collaboration

Comités des usagers et de résidents du CISSS de Laval, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Laval (CAAP-Laval), Centre d'implication libre de Laval (CILL)

Conception graphique

Communications Isabo

Diffusion

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

Note

Ce document a été préparé par le Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval dans une perspective d'information et de sensibilisation aux droits et obligations des usagers sous forme de **QUESTIONS/RÉPONSES** pour en faciliter la lecture. En aucun cas, son contenu n'engage l'établissement outre de ce qui est prévu aux lois applicables.

Bien que la Loi sur les services de santé et les services sociaux édicte plusieurs droits des usagers en matière de santé et de services sociaux, rien n'est absolu. Ces droits, qui interfèrent entre eux, doivent s'exercer dans les limites de la législation applicable, des contraintes de gestion et budgétaires. De plus, ces droits doivent être exercés d'une manière judicieuse et en respect des droits des autres usagers.

Pour avoir plus de précisions sur un droit spécifique, nous conseillons au lecteur de consulter les textes de lois sur les sites Internet suggérés. Ce feuillet a été rendu possible grâce au soutien financier du Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, 2019

Dépôt légal -
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN : 978-2-550-83028-3 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-83029-0 (En ligne)



VOS OBLIGATIONS

L'utilisateur a aussi des obligations. En tant que partenaire, vous (ou votre représentant) devez participer au suivi de vos soins et de vos services.

Vos responsabilités se résument comme suit :

- > demeurer disponible pour l'équipe de soins;
- > collaborer au plan d'intervention;
- > fournir l'information pertinente à tout intervenant de qui vous recevez des services;
- > demander des explications nécessaires à la bonne compréhension;
- > collaborer et participer à toute mesure visant l'amélioration de votre état de santé;
- > prendre connaissance de la documentation qui vous est remise;
- > respecter les règlements et les politiques de l'établissement;
- > utiliser les services de façon convenable.

AVOIR DROIT AUX SERVICES

Dans la LSSSS, on mentionne que toute personne a le droit :

- > d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que des moyens d'accès;
- > 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;
- > de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Rien dans la LSSSS ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. De même, le droit aux services de santé et aux services sociaux ainsi que le droit de choisir le professionnel et l'établissement s'exercent en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont l'organisation dispose.

EN TANT QU'UTILISATEUR D'UN SERVICE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, COMMENT DEVEZ-VOUS ÊTRE TRAITÉ?

L'établissement s'engage à ce que vous :

01

soyez traité par des **personnes compétentes** qui sont à jour au niveau des nouvelles pratiques et des connaissances cliniques;

02

soyez respecté par le personnel soignant et **écouté**;

Des attitudes irrespectueuses et des propos infantilissants à répétition ou le fait de ne pas prêter attention aux paroles et aux demandes que vous faites sont quelques exemples d'accrocs aux règles. Dans certaines circonstances et situations d'urgence, il se peut que le personnel ne puisse pas répondre.

03

soyez assuré d'un bon suivi auprès de votre médecin et du personnel infirmier;

Si au terme de votre hospitalisation, le médecin est d'avis qu'un suivi à domicile est nécessaire, les démarches seront entreprises afin que vous puissiez obtenir les services dont vous avez besoin.

Si vous habitez encore à la maison à quels types de services avez-vous droit?

Lorsqu'applicables, certains usagers peuvent bénéficier de soins et de services à domicile, tels que :

- > soutien à la vie quotidienne et à la vie domestique;
- > soins médicaux ou infirmiers;
- > services sociaux, de réadaptation ou de nutrition.

Les principales clientèles qui reçoivent des services à domicile sont les personnes vivant avec une perte d'autonomie ou une situation d'handicap les empêchant de recevoir les services ailleurs qu'à leur domicile. Il peut s'agir de personnes âgées, de personnes avec une déficience intellectuelle, de personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme ou de personnes ayant une déficience physique et de leurs aidants naturels.

.....
À Laval, il y a 17 centres d'hébergement et de soins de longue durée, dont cinq sont publics et font partie du CISSS de Laval.
.....

04

participez aux décisions concernant votre état de santé et de bien-être;

En collaboration avec vous, les professionnels que vous rencontrerez tenteront de rechercher des solutions adaptées à vos besoins en prenant en considération votre culture, vos intérêts, vos croyances et vos expériences de vie.

Entre autres, vous avez le droit de participer à l'élaboration de votre plan d'intervention interdisciplinaire.

Vous devez songer à quitter votre domicile et entrevoir un autre lieu de vie approprié à vos besoins. Avez-vous le choix du type d'hébergement?

Vieillir chez soi est une réalité pour la grande majorité des personnes âgées de la région lavalloise. Lorsque vous vivez une perte d'autonomie importante et que vous n'êtes plus en mesure de demeurer à votre domicile, vous pourriez avoir accès à certains types d'hébergement. Un intervenant du CLSC sera votre principal allié pour vous soutenir dans le choix de l'hébergement.

Selon vos besoins, votre état de santé ainsi que vos moyens financiers, il pourra évaluer le type d'hébergement approprié : une résidence privée pour aînés, une ressource intermédiaire (clientèle en perte modérée d'autonomie) ou un centre d'hébergement de soins de longue durée.

L'admission dans les centres d'hébergement est sous la responsabilité du *Mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH)* du CISSS de Laval. Cette équipe évalue la personne selon ses besoins physiques, psychosociaux et médicaux et détermine son profil d'autonomie. Après l'étude du dossier par le *MAH*, l'utilisateur devra donner une préférence parmi les milieux d'hébergement proposés. L'intervenant demeure la personne de référence pour l'utilisateur.

05

soyez informé de tout accident survenu au cours d'un service donné et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.

CONSENTIR À SES SOINS



DEVEZ-VOUS DONNER VOTRE CONSENTEMENT POUR VOUS FAIRE SOIGNER?

Après avoir reçu l'information sur votre état de santé, vous avez le droit d'accepter ou de refuser les soins qui vous sont proposés. Il appartient à chaque personne de prendre les décisions qui concernent sa vie et son bien-être.

Si vous n'êtes pas apte à consentir à vos soins, votre représentant devra y consentir à votre place. L'aptitude à consentir aux soins doit être évaluée par un médecin et peut être modulée dans le temps.

Advenant votre inaptitude à consentir aux soins, l'équipe traitante se tournera vers les personnes suivantes pour obtenir l'autorisation de vous prodiguer le ou les soins requis par votre état de santé :

- > votre curateur, tuteur, mandataire;
- > votre conjoint;
- > un proche parent;
- > toute personne intéressée, par exemple le Curateur public du Québec;
- > le tribunal, dans certaines circonstances particulières.

Lorsque votre vie est en danger ou votre intégrité menacée et que votre consentement ne peut être obtenu en temps opportun, votre consentement aux soins médicaux n'est pas nécessaire. L'application de l'exception de l'urgence dépend de plusieurs variables, notamment du type d'urgence et du délai pour agir.

.....

Votre consentement ou votre refus doit être fait de façon libre et éclairée. Personne ne peut être soumis à des soins sans son consentement, notamment pour des examens, des prélèvements, des traitements ou toute autre intervention de nature médicale, psychologique ou sociale.

.....

QUE SIGNIFIE « DONNER UN CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ »?

Pour être valable, un consentement aux soins doit être libre et éclairé.

Cela veut dire que :

- > vous devez recevoir l'information pertinente vous permettant de prendre une décision en pleine connaissance de cause;
- > vous devez donner votre accord de votre plein gré, c'est-à-dire sans subir de pression.

Advenant votre inaptitude, la personne autorisée par la LSSSS à consentir pour vous est tenue d'agir dans votre seul intérêt en respectant, dans la mesure du possible, vos volontés. Cette personne doit s'assurer que les soins et services proposés par l'établissement et l'équipe traitante seront bénéfiques, et ce, malgré la gravité et la permanence de certains de leurs effets. De plus, votre représentant devra aussi s'assurer que ces soins et services sont opportuns dans les circonstances et que les risques présentés ne sont pas hors de proportion avec le bienfait qu'on en espère.



AVOIR DROIT À L'INFORMATION

AVEZ-VOUS LE DROIT DE RECEVOIR DE L'INFORMATION CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ?

Oui, par exemple, vous devez recevoir l'information liée à votre médication, plan d'intervention, etc.

PARTICIPER AUX DÉCISIONS

POUVEZ-VOUS ASSISTER AUX RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS QUI PARLERONT DE VOTRE DOSSIER?

Vous pourriez être appelé à participer à de telles rencontres. La participation de vos proches pourrait être aussi facilitante.

POUVEZ-VOUS DONNER VOTRE AVIS SUR LE TRAITEMENT OU LA DÉMARCHÉ QUE L'ON VOUS PROPOSE?

Oui, vous le pouvez. Il est même primordial que vous vous impliquiez à 100 % dans votre réadaptation, convalescence ou réinsertion. Vous êtes la première personne concernée!



ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ

POUVEZ-VOUS ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS DE VOS RENCONTRES AVEC UN MÉDECIN?

Oui, la LSSSS prévoit que 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.

Cette personne est là pour vous soutenir et vous aider à transmettre des informations en cas d'oubli de votre part. Elle peut vous aider à vous rappeler des questions que vous voulez poser et à retenir l'information que vous recevrez.

Le professionnel pourrait toutefois vouloir être seul avec vous. Il vous en expliquera les raisons.

RECEVOIR DES SERVICES EN LANGUE ANGLAISE

AVEZ-VOUS LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES EN ANGLAIS?

Les établissements de santé ont l'obligation d'offrir leurs services en langue française. Néanmoins, certains services sont aussi offerts en anglais. Au CISSS de Laval, seul l'Hôpital juif de réadaptation est tenu de rendre disponible l'entièreté de ses services en français et en anglais.

Cependant, la LSSSS prévoit « que toute personne d'expression anglaise » a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, en tenant compte toutefois de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement qui dispensent ces services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès.

Le programme d'accès du CISSS de Laval contient la liste complète des services offerts en anglais. Ce document est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.lavalensante.com/accueil/politique-linguistique/.

AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER D'USAGER

POUVEZ-VOUS AVOIR ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL?

Oui, vous pouvez, sauf exception, y avoir accès (consultation sur place) ou en obtenir une copie (des frais peuvent être exigés). Il vous faut toutefois en faire une demande par écrit au service des archives.

VOTRE DOSSIER EST CONFIDENTIEL

Il contient beaucoup d'informations personnelles sur vous :

- > des informations sur votre état de santé mentale et physique;
- > des résultats de vos examens médicaux;
- > des renseignements sur votre vie familiale.

Il est possible que le professionnel responsable de votre dossier considère que certaines informations causeraient un préjudice grave à votre santé ou à votre situation. Dans ce cas, cette information sera retenue, de façon temporaire seulement, et vous devrez en être informé.

Pour faire une demande d'accès à votre dossier, vous devez communiquer avec le service des archives de l'installation concernée. Une agente administrative ou une archiviste vous indiquera la procédure à suivre. Les coordonnées sont aussi disponibles sur le site Internet du CISSS de Laval à l'adresse suivante : www.lavalensante.com/soins-et-services/information-pratique/archives/.

AVEZ-VOUS LE DROIT DE PERMETTRE À UN PROCHE D'ACCÉDER À VOTRE DOSSIER?

Oui, vous le pouvez. Vous devez donner votre accord à ce qu'un tiers y ait accès. Votre consentement doit être fait par écrit et déposé dans votre dossier médical. Cette personne peut avoir accès à une partie ou à la totalité de votre dossier selon votre désir. Vous pouvez aussi déterminer la durée de la période pour laquelle elle y aura accès.

Advenant votre incapacité à consentir aux soins, sachez que la personne qui consent pour vous, en vertu de la Loi, a droit d'accès aux renseignements contenus dans votre dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de ce pouvoir.

AVOIR DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER

QUELS RENSEIGNEMENTS SONT CONSIDÉRÉS COMME CONFIDENTIELS?

La confidentialité est une question de vie privée! Plusieurs lois protègent la vie privée et plus spécifiquement les informations personnelles qui concernent la personne. Tous les renseignements que vous donnez dans le cadre d'une prestation de soins dans un établissement de santé et de services sociaux sont protégés et ne peuvent, sauf exception, être communiqués à des tiers **sans votre autorisation.**

POUVOIR PORTER PLAINTE

QUE FAIRE SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA QUALITÉ DES SOINS OU SERVICES QUE VOUS RECEVEZ OU QUE VOUS AVEZ REÇUS?

En mettant en lumière une situation problématique, cela donnera aux personnes responsables la possibilité de changer les choses. Pour cette raison, vous êtes d'abord invité à communiquer vos insatisfactions aux gestionnaires concernés. Si cette première démarche auprès du gestionnaire n'a pas permis de trouver une solution, vous êtes alors invité à communiquer avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. Vous ne devez pas avoir peur de porter plainte même si vous recevez des soins à la maison. Vous avez le droit de recevoir des services de qualité et sécuritaires.

.....

Porter plainte demande du courage. C'est un geste constructif qui aide à améliorer la qualité des services offerts dans le système de santé.

.....

DES REPRÉSAILLES, C'EST QUOI? SI VOUS CROYEZ EN ÊTRE VICTIME, QUE POUVEZ-VOUS FAIRE?

Les représailles sont des actions négatives envers une personne pour se venger.

Si vous avez nommé une insatisfaction, posé des questions, soulevé des préoccupations ou si vous avez porté plainte, il se peut que vous ayez peur que le personnel réagisse négativement à votre égard.

Or, les membres du personnel ne peuvent pas avoir des comportements désagréables avec vous ou des attitudes malveillantes, comme vous ignorer, vous dire des commentaires en lien avec votre plainte, ne pas vous saluer, vous retirer un privilège, tarder à vous retourner un appel, etc.

Si c'est le cas, vous devez informer votre travailleur social, le chef de service de l'équipe de soutien à domicile de votre territoire ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

SI VOUS CROYEZ ÊTRE VICTIME DE MALTRAITANCE OU SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'ACTES ABUSIFS, QUE POUVEZ-VOUS FAIRE?

Depuis peu, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été adoptée spécifiquement pour lutter contre la maltraitance.

Si vous êtes victime de maltraitance ou vous avez un motif raisonnable de croire qu'une personne en est victime, vous pouvez le signaler à l'autorité concernée.

C'EST QUOI LA MALTRAITANCE?

La maltraitance est un geste singulier ou répétitif ou une omission d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.



QUELS SONT LES EXEMPLES DE MALTRAITANCE?

Peuvent constituer des exemples d'omission d'agir ou défaut d'action :

- > ne pas changer les culottes d'incontinence quand un patient ou un résident est souillé;
- > priver de soins d'hygiène et de bain;
- > ne pas fournir l'assistance requise pour les repas;
- > priver un usager de loisir, de l'accès à ses effets personnels, etc. (selon les ressources disponibles et politiques du milieu de vie).

Ce type de maltraitance survient lorsqu'une personne omet de faire quelque chose envers une autre personne et cela, dans une relation de confiance. Cette omission cause un tort ou une détresse et se traduit souvent par la privation de soins ou de services.

Autres exemples de maltraitance :

- > dénigrement;
- > tutoiement, infantilisation;
- > menaces;
- > isolement ou mesures de contentions abusives ou injustifiées;
- > violence physique ou verbale.

La qualité des liens entre vous et le personnel a un impact important sur votre qualité de vie. Dans ces liens, on doit retrouver des compétences de base chez le personnel qui sont : la chaleur humaine, la générosité, le respect, l'empathie, la patience et la souplesse.

COMITÉS DES USAGERS DU CISS DE LAVAL

COMITÉ DES USAGERS DU CISS DE LAVAL :
450 978-8609

COMITÉ DES USAGERS DU CRDITÉ DE LAVAL :
450 972-2099, poste 2011

COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL JUIF
DE RÉADAPTATION : 450 688-9550, poste 3789

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU CISS DE LAVAL

800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301
Laval (Québec) H7V 3Y4
450 668-1010, poste 23628
plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca
www.lavalensante.com

CENTRE D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES-LAVAL (CAAP-LAVAL)

Cet organisme communautaire
est indépendant du réseau de la santé.

672, boulevard des Laurentides, bureau 217
Laval (Québec) H7G 4S6
450 662-6022
Télécopieur : 450 662-9620
caaplaval@caaplaval.com
www.caaplaval.com

LIENS UTILES

www.actionautonomie.qc.ca
www.aldo.cmq.org
www.educaloi.qc.ca
www.lavalensante.com
www.legisquebec.gouv.qc.ca
www.msss.gouv.qc.ca
www.protecteurducitoyen.qc.ca
www.rpcu.qc.ca
www.vosdroitsensante.com

DES GARDIENS POUR LE RESPECT DE VOS DROITS

Plusieurs ressources ou organismes sont gardiens de vos droits. Ils peuvent vous accompagner gratuitement, en toute confidentialité, dans votre démarche, notamment pour :

- > souligner une insatisfaction envers un service, un soin, un intervenant ou un médecin;
- > vous donner de l'information;
- > vous aider dans la rédaction d'une plainte.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 