



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

# UNE LOI POUR PROTÉGER TES 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);
- > la Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991);
- > la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) (chapitre P-34.1);
- > la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) (L.C. 2002, c. 1);
- > 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. Ici, on considère l'utilisateur comme étant l'enfant et les parents ou le jeune contrevenant.*

*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 intervenants de la santé et des services sociaux doivent être guidés par ces principes.

Qu'il s'agisse d'un intervenant social qui discute avec toi de ton plan d'intervention, d'un éducateur qui te soutient dans des épisodes d'anxiété ou bien d'une infirmière qui te dispense un soin, chacun a le devoir de prodiguer les soins et les services requis par ton 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 : 978-2-550-83024-5 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-83025-2 (En ligne)

# L'USAGER, C'EST TOI!



De sa naissance jusqu'à la fin de sa vie, une personne aura recours régulièrement à des services de santé ou à des services sociaux.

Un usager n'est pas seulement une personne malade. C'est aussi un enfant ou un adolescent ayant des besoins médicaux, psychosociaux et parfois des besoins de protection. L'enfant peut faire l'objet d'un retrait de son milieu familial en raison de diverses problématiques familiales.

La situation d'urgence sociale peut exiger la mise en place de services prévus par la *Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1)* et à des services en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c. 1)*, dans le cas où il rencontre lui-même des problèmes d'adaptation.

## TES OBLIGATIONS

Dans le cadre de la LPJ, l'usager (l'enfant et les parents) a aussi des obligations. En tant que partenaire, tu (ou ton représentant) dois participer au suivi de tes soins et services.

De plus, dans le cadre de la LSJPA, l'usager (l'enfant, le jeune, les parents ou le milieu substitut) doit être en mesure de participer activement à la prise de décision, au choix des mesures et au suivi des soins et des services.

### **Tes responsabilités se résument comme suit :**

- > prendre connaissance de la documentation remise;
- > collaborer au plan d'intervention;
- > être honnête dans tes propos;
- > respecter l'intervenant en tant que personne digne et intègre;
- > demander des explications nécessaires à ta bonne compréhension;
- > être à l'écoute pour bien comprendre ce qui est présenté;
- > interagir avec courtoisie, civilité et respect et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- > participer aux différentes étapes de prises de décision concernant ton état de santé et de bien-être;
- > respecter les règlements et les politiques de l'établissement.

# 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 (dans certaines circonstances, le droit à l'enfant au maintien dans son milieu familial);
- > de consulter un avocat, de recevoir toute l'information nécessaire, à la consultation et préparation avant tout transfert, etc.;
- > 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.

## EN TANT QU'UTILISATEUR D'UN SERVICE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, COMMENT DOIS-JE ÊTRE TRAITÉ?

**L'établissement s'engage à ce que tu :**

**01**

**sois traité par des personnes  
compétentes** qui sont à jour au niveau  
des nouvelles pratiques, approches  
clientèles et connaissances cliniques;

**02**

**sois respecté par le personnel  
et écouté;**

Des attitudes irrespectueuses ou le fait de ne pas prêter attention à tes paroles et à tes demandes 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**

**puisses bénéficier d'un bon suivi  
psychosocial** auprès de ton médecin,  
de ton infirmière, de ton travailleur  
social ou de ton psychologue;

Il est possible qu'un intervenant mette fin à la démarche entreprise avec toi. Dans un tel cas, il doit s'assurer, dans la mesure du possible, qu'un autre de ses collègues prenne la relève pour assurer le suivi tout en étant conforme aux décisions judiciaires dans certains cas.

## 04

### **participes aux décisions**

(même obligatoire dans certaines circonstances) concernant ton état de santé et de bien-être;

En collaboration avec toi, les professionnels que tu rencontres tenteront de rechercher des solutions adaptées à tes besoins en prenant en considération ta culture, tes intérêts, tes croyances et tes expériences de vie. Par contre, dans le cadre de la LPJ et de la LSJPA, tu n'auras pas le choix de recevoir des services et tu ne pourras pas choisir ton unité ni tes éducateurs.

Entre autres, tu as le droit de participer à l'élaboration de ton plan d'intervention interdisciplinaire.

## 05

### **sois informé de tout accident**

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

# CHOISIR SON PROFESSIONNEL

## **SI JE VEUX CHANGER D'INTERVENANT OU D'ÉDUCATEUR, COMMENT DOIS-JE PROCÉDER?**

Tout d'abord, pour demander un changement, tu dois avoir des raisons sérieuses. On ne doit pas faire ce type de demande sous le coup de la colère. Il est important de prendre le temps de retrouver ton calme et de bien réfléchir. Ensuite, tu peux discuter avec la personne visée au sujet de ce que tu n'apprécies pas dans votre relation. Il y a peut-être une solution. Si cette rencontre ne donne rien, tu peux demander à parler au responsable pour lui faire part de ton insatisfaction.

Si un de tes droits n'a pas été respecté, le comité de résidents, le comité des usagers ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pourra t'aider et te soutenir. Tu peux aussi en parler à ton avocat.



# CONSENTIR À MES SOINS ” ”

## DOIS-JE DONNER MON CONSENTEMENT POUR ME FAIRE SOIGNER? EST-CE QUE JE PEUX REFUSER UN SOIN OU UN SERVICE?

Après avoir reçu l'information pertinente sur ton état de santé, tu as le droit d'accepter ou de refuser les soins ou les services qui te sont proposés, à moins que les mesures ordonnées par la Cour ou par la LPJ ou LSJPA en restreignent l'application.

Ce consentement ou non 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. Par contre, tu dois être responsable et penser à ce qui est bon pour toi.

.....

**Si tu es âgé de moins de 14 ans, c'est ton père, ta mère ou ton tuteur qui peut consentir à ce que tu reçoives un soin.**

**Si tu es âgé de 14 ans et plus, tu peux consentir toi-même à recevoir des soins. Toutefois, si tu séjournes plus de 12 heures dans un hôpital, tes parents ou ton tuteur devront en être informés.**

.....

Lorsque ta vie est en danger ou ton intégrité menacée et que ton consentement ne peut être obtenu à temps, ton 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.

# PARTICIPER AUX DÉCISIONS

## EST-CE QUE JE PEUX DONNER MON AVIS DANS LE TRAITEMENT OU LES MESURES QUE L'ON ME PROPOSE?

**Oui**, tu le peux, il est même primordial que tu t'y impliqués à 100 %!

Dans le cadre de la LSJPA, si tu es en garde provisoire ou que tu fais l'objet d'une détention en garde fermée, il y a des nuances à considérer.

Il ne faut pas que tu aies le sentiment d'être embarqué sans droit de regard dans des procédures gérées par les adultes. Il est important que tu aies l'information nécessaire pour collaborer et prendre la meilleure décision, et ce, de façon éclairée. Aussi, tu peux être représenté par un avocat qui permet d'avoir une voix. Il en est de même pour tes parents qui peuvent aussi manquer d'informations et de soutien. Tu as le droit de recevoir l'information requise pour prendre les meilleures décisions pour ton bien-être.

## COMMENT CONTESTER MON SÉJOUR SI JE SUIS EN ENCADREMENT INTENSIF EN CE MOMENT?

Les normes sont bien établies par la loi (LPJ et le règlement). Le juge peut changer cette décision ou l'établissement peut réviser ta situation clinique afin de s'assurer que le recours à l'encadrement intensif est justifié. Tu peux en discuter avec ton intervenant ou contacter ton avocat.

## JE SUIS HÉBERGÉ ET ON M'EMPÊCHE DE COMMUNIQUER AVEC QUI JE VEUX. ONT-ILS LE DROIT DE FAIRE CELA?

Tout d'abord, il est important de savoir que les intervenants responsables de toi ont le droit de savoir à qui tu parles au téléphone et qui sont tes amis. Seul le contenu de ta conversation est confidentiel. On peut signaler pour toi, noter le numéro que tu as composé, te regarder signaler et demander qui est au bout du fil. Une fois que l'on t'autorise à parler à cette personne, nous ne pouvons pas écouter ta conversation à moins qu'il y ait une supervision ordonnée.

Si tu as des interdictions de contacts, ce peut être le juge qui en a décidé ainsi ou ton centre (se référer à la Politique de l'établissement). Si c'est le centre qui le fait, un document doit alors t'être remis, ainsi qu'à tes parents, indiquant le nom des personnes, les motifs et la durée de l'interdiction (aussi, peut être selon ce qu'a prévu le Tribunal).



# ÊTRE ACCOMPAGNÉ OU ASSISTÉ

## EST-CE QUE JE PEUX ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS DE LA RENCONTRE AVEC UN INTERVENANT?

**Oui**, tu peux être accompagné de quelqu'un de ton choix.

C'est un droit, mais pas à n'importe quelles conditions. La personne qui t'accompagne est là pour te soutenir et t'aider à transmettre des informations en cas d'oubli de ta part. Elle peut t'aider à te rappeler des questions que tu voulais poser.

L'intervenant peut refuser la présence de ton accompagnateur si celui-ci n'est pas calme ou qu'il nuit au déroulement de la rencontre. Aussi, cette personne devra se retirer de la rencontre si l'intervenant parle d'une autre personne impliquée dans la situation discutée. De plus, les informations en lien avec cette personne sont confidentielles.

# AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER

## PUIS-JE AVOIR ACCÈS À MON DOSSIER?

Tes dossiers de santé et psychosocial sont confidentiels. Ils contiennent une foule de renseignements relatifs à divers aspects de ta vie, comme ta santé mentale et physique, tes habitudes de vie, ton historique familial en plus des diagnostics, des traitements et des résultats d'examen.

Si tu es âgé de 14 ans et plus, tu peux avoir accès à ces dossiers ou en obtenir une copie (dans certaines circonstances, le directeur de la Protection de la jeunesse peut se prononcer sur le caractère accessible du dossier et de certains renseignements). Certaines conditions s'appliquent. Il est donc possible que des informations soient noircies sur ta copie en lien avec des règles particulières à chaque situation (comme par exemple, pour préserver la vie privée d'une autre personne mentionnée dans ton dossier). Si tes parents souhaitent consulter ton dossier, et que tu as 14 ans et plus, ils devront obtenir ton autorisation.

Pour faire une demande d'accès à ton dossier (des frais peuvent être exigés), tu dois communiquer avec le service des archives du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval. Une agente administrative ou une archiviste t'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/](http://www.lavalensante.com/soins-et-services/information-pratique/archives/).



# POUVOIR PORTER PLAINTE

## **MON INTERVENANT SOCIAL EST UN EMPLOYÉ D'UN AUTRE CISSS OU CIUSSS. EST-CE QUE LE COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LAVAL PEUT M'AIDER SI J'AI UNE INSATISFACTION OU UNE PLAINTE À FAIRE À SON SUJET?**

Tu dois contacter le comité des usagers ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du bon CISSS ou CIUSSS. Si tu es hébergé à Laval et que tu vis une insatisfaction à l'égard d'un éducateur sur ton unité ou de tout autre employé du centre, c'est le Comité des usagers du Centre jeunesse de Laval que tu dois contacter. Pour un intervenant social ou tout autre employé d'un autre centre, c'est le comité des usagers ou le responsable des plaintes de l'établissement de ce centre qu'il faut joindre.

.....

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

***En mettant en lumière une situation problématique, cela donnera aux personnes responsables la possibilité de changer les choses.***

.....

## **DES REPRÉSAILLES, C'EST QUOI? SI JE CROIS EN ÊTRE VICTIME, QU'EST-CE QUE JE FAIS?**

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

Si tu as nommé une insatisfaction ou si tu as porté plainte à l'égard d'un employé, il se peut que tu aies peur que l'employé en question ne soit pas content. Malgré cela, il est obligé de t'offrir les services auxquels tu as droit.

Cette personne ne peut pas avoir des comportements désagréables avec toi ou des attitudes malveillantes, tels que te boudier, t'ignorer, te faire passer en dernier, te dire des commentaires en lien avec ta plainte, ne pas te saluer, tarder à te retourner un appel, etc. Si c'est le cas, tu as le droit d'en informer des personnes en autorité ou le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La qualité des liens entre toi et le personnel a un impact important sur ta 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.

# DES GARDIENS POUR LE RESPECT DE TES DROITS

Plusieurs ressources ou organismes sont gardiens de tes droits. Ils peuvent t'accompagner gratuitement, en toute confidentialité, dans ta démarche, notamment pour :

- > souligner une insatisfaction envers un service, un soin, un intervenant ou un médecin;
- > te donner de l'information;
- > t'aider dans la rédaction d'une plainte.

**Aussi, tu peux communiquer avec ton avocat.**

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE LAVAL/CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE LAVAL

308, boulevard Cartier Ouest  
Laval (Québec) H7N 2J2  
450 975-3848  
[comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)

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

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

## AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL/ LAVAL - BUREAU DE LA SANTÉ

425, boulevard de Maisonneuve Ouest,  
bureau 600  
Montréal (Québec) H3A 3K5  
514 864-2111

## LIENS ET DOCUMENTS UTILES

[www.actionautonomie.qc.ca](http://www.actionautonomie.qc.ca)  
[www.aldo.cmq.org](http://www.aldo.cmq.org)  
[www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca)  
[www.lavalensante.com](http://www.lavalensante.com)  
[www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)  
[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)  
[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)  
[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)  
[www.vosdroitsensante.com](http://www.vosdroitsensante.com)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec 