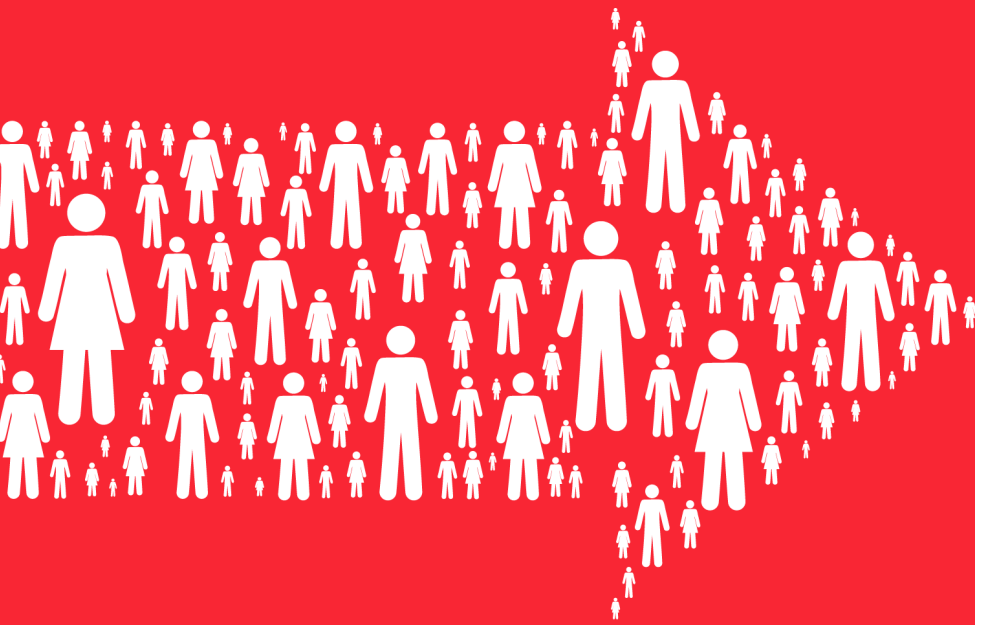
Guide explicatif

DES DROITS ET DES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

du réseau de la santé et des services sociaux en Abitibi-Témiscamingue



Québec

MISE EN CONTEXTE DE LA DÉMARCHE

La création du guide explicatif des droits et responsabilités des usagers s'inscrit dans une perspective d'harmonisation régionale ainsi que dans l'objectif de répondre aux normes de qualité d'Agrément Canada concernant la participation active de l'usager dans ses soins et services. Il a été produit par un comité regroupant des membres du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) représentant les comités d'usagers (CU) et comité de résidents (CR) du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, des membres du bureau du commissaire aux plaintes de l'établissement ainsi que des représentants de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et d'un membre de la Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDI-TSA-DP). Il est le fruit de nombreuses consultations auprès des comités des usagers et de résidents de l'établissement, auprès de la population et des membres du personnel. Ce guide se veut un outil complémentaire à la liste des droits et responsabilités des usagers afin d'accompagner les intervenants de l'établissement, les membres des différents comités des usagers et de résidents dans l'explication de ces droits et responsabilités des usagers.

Il est à noter que ce guide présente les droits dans un contexte général. Chaque situation est différente et il peut arriver que les droits soient encadrés ou limités. Face à un cas particulier, il est important que l'usager en discute avec l'intervenant ou le gestionnaire concerné. Pour des questions spécifiques sur un cas particulier, le bureau de la commissaire aux plaintes peut être sollicité.

GUIDE DES DROITS

DROITS	EXPLICATIONS
1 Être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir.	L'usager a le droit d'être informé sur les services disponibles, le type de professionnel qui donne le service, la fréquence, le lieu, etc. Par exemple, les services de soutien à domicile, les services de soutien pour adolescents, les services en santé mentale, l'aide médicale à mourir, etc. Il peut aussi être assisté dans son besoin d'information. Il est possible de le faire en le référant à une autre ressource qui pourra répondre à ses questions ou en lui proposant de contacter son médecin de famille, Info-Social, Info-Santé ou le Service d'accueil, analyse, orientation, référence (AAOR) du CLSC, qui sont toujours de bonnes sources d'information. Le site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et divers dépliants peuvent aussi être suggérés.
2 Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires.	Le plan scientifique signifie que l'usager a le droit de recevoir des services reposant sur les meilleures pratiques reconnues à ce jour. Les plans humains, sociaux, en continu et personnalisés signifient que les services doivent être offerts à l'usager de façon respectueuse, en tenant compte de ses choix, de son vécu, de ses valeurs, de sa culture et de son environnement familial et social. Le plan sécuritaire réfère à toutes les mesures qui doivent être mises en place pour garantir la sécurité de l'individu.
3 Choisir le professionnel ou l'établissement, selon les ressources disponibles.	L'usager peut refuser les services d'un membre du personnel en particulier pour des raisons pouvant affecter le service à recevoir. Par exemple, choisir le sexe de la personne qui donne les soins d'hygiène, selon la disponibilité des ressources. L'usager doit être conscient que choisir un autre membre du personnel peut entraîner des impacts sur le délai d'attente, sur le lieu, le service et les soins qui lui seront offerts. L'établissement a la responsabilité de désigner le type d'intervenant, les services requis et pertinents pour les demandes (ex. : un travailleur social versus un psychologue ou un psychoéducateur, un médecin généraliste versus un médecin spécialiste). Les membres du personnel ont également le droit de refuser de donner un soin ou un service, pour des raisons justifiées (ex. : un conflit d'intérêt).

4 Recevoir les soins nécessaires en cas d'urgence.

Lorsqu'une situation revêt un caractère urgent, la protection de l'intégrité et la sécurité de l'usager et du personnel sont prioritaires. Dans les situations urgentes où la vie de l'usager est en danger et que celui-ci n'est pas en mesure de donner son consentement, le personnel assurera les premiers soins en respectant les directives médicales anticipées si elles sont disponibles. Une fois l'urgence écartée, le personnel médical s'assurera d'obtenir le niveau de soins (ex. : ne pas être réanimé) et le consentement de la personne, ou de celle qui peut consentir pour lui.

Pour protéger une personne, la Loi permet d'appliquer, exceptionnellement, certaines mesures sur une courte période, et ce, sans avoir obtenu le consentement de l'usager, d'un proche significatif ou de son représentant.

5 Être informé de son état de santé ainsi que des options possibles et de leurs conséquences avant de consentir à des soins.

Les informations concernant la situation de l'usager et les services qui pourront lui être offerts doivent être claires et complètes afin qu'il puisse choisir les services qui répondent le mieux à ses besoins et à sa situation.

L'usager doit être informé sans pression ni influence. L'information doit provenir du professionnel qui a l'autorisation et la compétence pour la transmettre. Par exemple, pour une fracture, il relève du radiologiste ou du médecin de donner le diagnostic. Le technicien ne peut transmettre cette information.

6 Être informé de tout accident et des conséquences survenus lors des soins et services ainsi que des mesures qui seront prises pour éviter que la situation se reproduise.

Une situation qui implique des conséquences à l'usager est un accident (ex. : des blessures à la suite d'une chute, une erreur de médicaments entraînant des effets indésirables). Lors d'événements avec conséquences, l'information à l'usager ou à son représentant légal doit alors être transmise le plus rapidement possible et un rapport de déclaration d'accident et incident doit être complété et déposé au dossier de l'usager. La divulgation étant obligatoire pour les évènements avec conséquence (accidents) les notes ou rapports de divulgation doivent également se retrouver au dossier médical de l'usager. Dans une telle situation, les mesures prises pour éviter que la situation se reproduise vous seront également communiquées.

7 Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de son autonomie (bientraitance).

Traiter l'usager avec courtoisie, équité et compréhension peut se traduire par :

- Offrir des services adaptés à la réalité de l'usager ;
- Respecter la dignité, même si la personne est trop confuse pour s'en rendre compte ;
- Respecter la pudeur physique et émotive ;
- Éviter les familiarités et les sujets personnels ;
- Utiliser les formules de politesse ;
- Assurer le traitement équitable des personnes (par exemple, selon les codes de priorités établis à l'urgence).

Favoriser l'autonomie d'un usager constitue une forme de respect. Cela peut se traduire de plusieurs façons :

- Éviter de « faire à la place » de l'usager ou de faire les choses que l'usager peut accomplir par lui-même ;
- Accorder à la personne le temps nécessaire pour accomplir une tâche ou s'exprimer ;
- Permettre à l'usager de conserver ses acquis ;
- Prendre le temps d'écouter l'usager et de tenir compte de ses préoccupations.

8 Accepter ou refuser des soins de façon libre et éclairée, personnellement ou par l'entremise d'un représentant.

L'usager dispose du droit d'accepter ou de refuser les soins sans pression ou influence.

L'usager doit avoir toute l'information nécessaire à sa compréhension afin de pouvoir accepter ou refuser les soins ou services. Il peut alors faire un choix réfléchi et réaliste en fonction des conséquences possibles sur sa situation.

Le représentant légal de l'usager peut exprimer les volontés de celui-ci, dans une situation d'inaptitude temporaire ou permanente.

Certaines exceptions peuvent permettre de contraindre un usager à recevoir des soins. Par exemple, une décision du tribunal, etc.

9 Avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel, selon les règles prévues.

Les règles entourant la confidentialité et l'accès d'un dossier d'usager sont encadrées par des lois. Pour avoir accès à son dossier lié au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, l'usager doit adresser sa demande au Service des archives de son secteur. Seuls les éléments relatifs à la demande seront transmis. Selon la loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (RLRQ, C. S-4.2) pour l'accès au dossier d'une personne décédée, les règles de confidentialité demeurent, sauf pour certaines exceptions légales, médicales, etc.

Un adolescent de 14 ans et plus peut accéder lui-même à son dossier et devra donner son consentement pour que ses parents ou toute autre personne aient accès à son dossier. Il est toutefois possible de donner accès à son représentant légal si cela n'entraîne pas de préjudices à l'adolescent.

10 Participer aux décisions qui le concernent et affectant son état de santé ou de bien-être.

Il est important que l'usager soit invité à participer soit à son plan d'intervention, soit à son plan de soins et de traitements. Sa participation lui permettra de s'assurer que les décisions prises à son sujet soient adaptées à sa réalité et ses besoins et ainsi favorisera l'atteinte des objectifs prévus et de son rétablissement.

Les services seront offerts dans les limites de l'offre de service et les décisions doivent être prises conjointement avec les professionnels, à l'exception d'ordonnances émises par un tribunal.

11 Être accompagné d'une personne de son choix, sauf exception en lien avec la qualité et la sécurité des soins.

De façon générale, l'usager a le droit d'être accompagné d'une personne de son choix lors d'une demande de service ou lorsqu'il reçoit des soins et services donnés dans un établissement. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Par exemple, pour une chirurgie au bloc opératoire, par mesure de sécurité, de salubrité, pour la prévention des infections ou la qualité des soins. Le personnel informera l'usager si l'accompagnement n'est pas possible.

12 Porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il croit être en droit d'obtenir, et ce, sans représailles.

En tout temps, si l'usager est insatisfait, il peut en faire part à l'établissement.

Informer le personnel responsable de ses insatisfactions permet à l'établissement d'améliorer les services ou de rectifier les façons de faire. Aucunes représailles à la suite d'une plainte ne seront tolérées et le tout sera analysé en respectant la confidentialité du plaignant. L'établissement invite l'usager à contacter le chef de service du département concerné ou le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Les comités d'usagers et de résidents sont là pour accompagner l'usager lorsqu'il le désire. Les coordonnées des comités des usagers et de résidents sont disponibles sur le site de l'établissement. Il est aussi possible de contacter le bureau du Comité des usagers du centre intégré (CUCI). De plus, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT) est aussi un organisme externe qui peut accompagner l'usager dans ses démarches.

13 Être représenté, advenant l'inaptitude, temporaire ou permanente de l'usager.

Dans le cas où l'usager est incapable de prendre des décisions pour lui-même et/ou concernant ses biens, de façon temporaire ou permanente, il peut être représenté par une personne de son choix. Cette personne peut être identifiée dans un mandat de protection qui sera homologué par le tribunal. En l'absence de mandat de protection, le tribunal désignera une personne pour prendre les décisions pour sa personne et/ou ses biens, en respectant ses capacités. Celle-ci pourrait être un parent, un enfant, un conjoint, un membre de son entourage ayant un intérêt pour l'usager.

Le fait d'être sous régime ou mandat de protection n'a pas pour effet de priver l'usager de son droit de consentir ou refuser les soins. Par contre, si le personnel médical détermine qu'il est inapte à consentir aux soins, une personne désignée pourra prendre des décisions à propos des soins et services à lui offrir, et ce, toujours dans l'intérêt de l'usager.

14 Recevoir des services en anglais.

L'établissement a l'obligation de s'assurer de comprendre l'état de votre santé, de vos besoins et vos attentes. L'usager a le droit de comprendre les questions et les consignes des professionnels. Il doit s'assurer que vous recevrez des services en anglais, y compris la documentation nécessaire et l'information sur les services offerts, si l'anglais est la langue dans laquelle vous êtes le plus à l'aise.

Recevoir des services en anglais (suite)

Les services offerts peuvent varier selon l'établissement que vous visitez. Des délais sont parfois à prévoir pour l'organisation des services en langue anglaise ou pour la recherche d'un traducteur.

15 Bénéficier d'un hébergement sécuritaire, selon l'état de l'usager et les services requis.

L'établissement doit s'assurer que l'usager soit orienté vers un milieu de vie sécuritaire et adapté à sa condition après un épisode de soins ou de services. Il n'a pas l'obligation de garder l'usager dans une unité de soins, en particulier s'il ne nécessite plus ce niveau de soins ou de services.

Certains soins et services ne s'offrent qu'à un endroit en région ; par exemple, les services intensifs de réadaptation ne sont offerts qu'au Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) de Macamic. L'usager qui requiert ce type de services doit être hébergé à cet endroit pour obtenir ce niveau de soins intensifs. Dans le cas où l'usager refuse, il devra accepter d'être hébergé ailleurs, avec une intensité de services qui risque de ne pas répondre à son état de santé et d'entraîner des conséquences négatives sur son rétablissement.

16 Recevoir des soins de fin de vie et le respect des directives médicales anticipées.

Les soins de fin de vie incluent, entre autres, les soins palliatifs, la sédation palliative continue et l'aide médicale à mourir. Ces services sont offerts selon des critères médicaux et légaux précis. Le personnel de soins et les médecins peuvent refuser de prodiguer ces soins si leur conscience les en empêche (objection de conscience) ; ils doivent alors recommander l'usager à des collègues.

Les directives médicales anticipées permettent à l'usager de donner à l'avance un consentement ou un refus clair à propos de certains soins, dans un contexte précis. Par exemple, dans une situation où les fonctions cognitives sont atteintes sévèrement et de façon irréversible (ex. : coma, l'usager consent ou non à la réanimation cardiorespiratoire, à l'alimentation artificielle, etc.) Ce document a une valeur légale et les volontés de la personne ainsi exprimées doivent être respectées. En situation d'urgence, si la vie de l'usager est en danger, le personnel assurera les premiers soins. Pour plus d'information, l'usager peut s'adresser à son médecin, son notaire ou le site du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

GUIDE DES RESPONSABILITÉS

RESPONSABILITÉS	EXPLICATIONS
1 Participer aux soins et aux services qui concernent l'usager ainsi qu'aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de services.	L'usager doit participer à ses soins ou services, et ce, dans la mesure de ses capacités. Sa contribution est essentielle pour le bon déroulement des services offerts. Participer de façon active à ses soins et services lui permet de se sentir plus concerné et d'obtenir des services plus sécuritaires et mieux adaptés à sa situation.
2 Exprimer ses besoins et ses attentes à l'égard des soins et services.	L'expression des besoins et attentes de l'usager est un prérequis à la satisfaction des soins et services qu'il obtiendra. L'établissement fera tout en son possible pour répondre aux attentes de l'usager, dans la mesure des ressources disponibles, du respect de la sécurité, des règles et du cadre légal qui doivent être respectés.
3 Collaborer avec le personnel et respecter ses engagements et rendez-vous.	La collaboration de l'usager est essentielle au bon déroulement des services : respecter ses rendez-vous ou avertir de son absence (idéalement 24 heures à l'avance), collaborer avec le personnel, fournir les informations nécessaires aux professionnels afin d'accélérer le processus de sa demande et de recevoir des soins et services. Ne pas respecter ses rendez-vous et/ou ne pas tenir compte des recommandations préalables aux soins entraînent des délais parfois importants. Ces attitudes ont aussi un impact sur les listes d'attente et peuvent prolonger des épisodes de services et avoir un impact sur la capacité de guérison ou du mieux-être de l'usager.
4 Se préparer adéquatement pour les examens et les traitements qui sont prescrits.	L'usager doit apporter les documents nécessaires (référence médicale, documents fournis par les professionnels, liste de médicaments, dresser une liste de questions à poser, etc.). Cette préparation aura un impact positif important sur la durée et la qualité du rendez-vous et des services. Grâce à une bonne préparation, les services seront davantage personnalisés à la situation de l'usager et auront un effet bénéfique sur sa santé et son mieux-être.

5 Demander des explications quand une information semble imprécise ou incomplète.

Le personnel donnera l'information la plus complète et précise possible. Il est toutefois de la responsabilité de l'usager de demander les précisions nécessaires à sa compréhension sur la façon de demander des soins ou services ou comment ils seront offerts. Le vocabulaire utilisé dans le domaine des soins et services de santé et services sociaux est souvent complexe. L'usager ne doit pas hésiter à demander de simplifier une idée ou un concept afin qu'il soit plus facile à comprendre, de faire répéter au besoin ou de poser des questions.

6 Faire preuve de respect envers le personnel, les autres usagers et les biens en tout temps.

Les usagers et le personnel ont le droit d'être traités avec respect, politesse et courtoisie. Cela permet d'assurer de meilleurs services dans une ambiance agréable. Par conséquent, aucun comportement de violence et d'intimidation ne sera toléré.

Les objets et le matériel appartenant à l'établissement devront être utilisés respectueusement et rendus disponibles pour le prochain usager (ex. : fauteuil roulant).

7 Respecter les règlements et politiques de l'établissement.

Le respect des règlements et politiques de l'établissement permet de continuer d'offrir des soins et services de qualité. Ce respect de la part de tous est essentiel pour maintenir un environnement adéquat, autant pour ceux qui reçoivent les soins et services que pour ceux qui les offrent.

Voici quelques exemples de règlementation et politiques : le stationnement aux endroits dédiés, les heures de visite, l'usage du tabac aux endroits réservés, l'utilisation des fauteuils roulants et leur retour après usage, etc.

8 Faire preuve de discrétion envers les services rendus aux autres usagers.

Les lieux physiques ne permettent pas toujours des discussions en privé avec les professionnels. La discrétion est de mise pour votre voisin de chambre ou de salle d'examen ou d'attente. Chacun appréciera garder sa situation confidentielle, y compris l'usager et ses proches.

9 Ranger les effets personnels de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.

L'établissement n'est pas responsable de la perte des objets personnels. Toutefois, une enquête en gestion de risques devra déterminer les causes, et ce, pour les objets personnels requis pour les activités de la vie quotidienne et non pour les objets de valeur que l'usager a décidé de garder avec lui. Il est important pour l'usager qui reçoit des soins dans l'établissement, de laisser ses objets de valeur à son domicile ou de les remettre à un de ses proches.

10 Utiliser les moyens appropriés pour assurer sa sécurité et celle des autres dans les soins et services.

Pour éviter des évènements indésirables ou des accidents, il est important de respecter les principes de base de sécurité en tout temps. L'usager doit informer le personnel s'il y a un risque pour leur sécurité ou celle des usagers.

En voici quelques exemples : ne pas laisser traîner de matériel dans les aires communes qui pourrait entraîner une chute, mettre un masque quand on a une toux à l'urgence, laver ses mains pour éviter une contamination, aviser l'agent de sécurité qu'un secteur n'est pas déneigé, etc.

11 Quitter l'établissement dans les meilleurs délais possible lors de l'obtention du congé.

Afin de permettre à tous les usagers d'avoir accès aux services requis en temps opportun, il est important de laisser sa place le plus rapidement possible au moment où l'on reçoit son congé.

Le fait de retarder le moment du congé entraîne des délais importants pour l'accueil de nouveaux usagers. Il y a de nombreuses étapes nécessaires avant d'accueillir une nouvelle personne telles que le nettoyage de la chambre, la décontamination, le changement de lit, etc.

Dès l'admission dans une unité de soins, même si l'usager ne sait pas encore le moment exact de son congé à venir, il est important de regarder avec son entourage qui pourra venir l'assister, si nécessaire, lors de sa sortie.

12 Fournir au commissaire aux plaintes et à la qualité des services toutes les informations nécessaires au traitement d'une plainte.

Formuler une plainte et exprimer ses insatisfactions à l'égard des soins et services sont des actions importantes dans le processus d'amélioration continue de l'établissement. L'usager doit collaborer au traitement de sa plainte par exemple, en fournissant à l'équipe du commissaire aux plaintes les précisions demandées afin qu'elle puisse bien accomplir son travail dans l'examen de la situation insatisfaisante et formuler des recommandations appropriées.

Une collaboration du Comité des usagers du centre intégré et du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

ISBN : 978-2-550-88400-2 Imprimée
ISBN : 978-2-550-88399-9 PDF

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Québec

C 2020-036 | V02 - 2020-10

Bureau du CUCI
1, 9e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
819 764-3264, poste 49289

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1, 9e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
1 888 764-5531
cisssat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca