

Mot de M^e Jean-Pierre Ménard



Porte-parole et président d'honneur de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

Le droit d'être représenté

On ne choisit pas d'être malade. On ne choisit pas de solliciter des services du système de santé. On le fait parce qu'on est obligé de le faire. On est souvent à ce moment dans un état de grande vulnérabilité. Dans ce contexte, l'aide et l'assistance deviennent des moyens essentiels pour avoir des soins de qualité. Être représenté devient aussi un moyen indispensable pour se faire entendre et faire valoir ses droits. Les familles, les aidants naturels, représentent des milliers de personnes dans le système de santé.

Les proches d'un usager du système de santé peuvent revendiquer le statut de représentant pour agir au nom de la personne malade. La loi leur donne des pouvoirs importants, à cet égard, qui sont souvent ignorés ou méconnus par les intervenants du système de santé. Ultimement, l'usager ou son représentant peut aussi être représenté par avocat, même s'il n'y a pas de litige judiciaire. La Semaine des droits des usagers constitue un moment privilégié pour discuter et mieux comprendre ce droit de l'usager et lui donner toute sa portée. Je suis fier de participer à ce processus. Être représenté, c'est un droit fondamental. Un moyen d'obtenir de meilleurs soins et services.

M^e Jean-Pierre Ménard, Ad.E.

Porte-parole et président d'honneur de la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux

Représentation vs accompagnement

Le droit d'être représenté est différent du droit d'être accompagné. Le rôle d'un **représentant** est de prendre des décisions pour une personne lorsque celle-ci est inapte à le faire ou incapable de le faire par elle-même. Le rôle d'un **accompagnateur** est d'assister une personne apte à prendre des décisions et capable de le faire par elle-même.

Qu'est-ce qu'un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, ce n'est pas qu'une personne malade. En effet, on naît usager et on meurt usager. Ce sont donc tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. C'est la femme enceinte, le bébé qui vient au monde, le jeune en centre jeunesse, la personne qui veut arrêter de fumer, la personne handicapée, le travailleur en arrêt de travail, la personne aînée qui vit chez elle et qui reçoit les services d'aide de son CLSC ou de ses proches. En un mot, ce sont tous les Québécois et les Québécoises.



Quels sont les droits des usagers?

« La raison d'être des services est la personne qui les requiert ». C'est l'une des lignes directrices sur laquelle se fonde la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS). Les droits des usagers sont :

1. le droit à l'information;
2. le droit aux services;
3. le droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
4. le droit de recevoir les soins que requiert son état;
5. le droit de consentir à des soins ou de les refuser;
6. le droit de participer aux décisions;
7. le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
8. le droit à l'hébergement;
9. le droit de recevoir des services en langue anglaise;
10. le droit d'accès à son dossier d'usager;
11. le droit à la confidentialité de son dossier d'usager;
12. le droit de porter plainte.

Les chartes des droits et libertés de la personne et le *Code civil* offrent aussi des protections.

Qu'est-ce qu'un comité des usagers ou de résidents?

Les comités des usagers et les comités de résidents ont été institués par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Composés de bénévoles, ils sont présents dans tous les établissements de santé et de services sociaux. Ils sont la voix citoyenne du réseau et les gardiens de vos droits comme usager du réseau.

Plus spécifiquement, le comité de résidents est rattaché à un centre offrant des services à des usagers hébergés, et l'un des membres du comité de résidents fait partie du comité des usagers de l'établissement de santé qui régit le centre.

Les comités des usagers et de résidents défendent et renseignent les usagers sur leurs droits.

Pour trouver votre comité

Votre comité des usagers est celui de l'établissement de santé que vous fréquentez ou que vous fréquenteriez si vous, ou l'un de vos proches, aviez un problème de santé. Généralement, c'est l'établissement le plus près de chez vous, notamment les centres de santé et de services sociaux (CSSS).

Que ce soit pour trouver un comité des usagers et de résidents, un établissement de santé ou de services sociaux, un service, un médecin ou une assistance personnalisée, on peut trouver plusieurs de ces renseignements sur les sites Internet des agences de la santé et des services sociaux.

- www.msss.gouv.qc.ca/reseau

Vous découvrirez d'autres ressources qui pourraient vous informer sur vos droits : le commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.



Semaine des droits des usagers

du réseau de la santé et des services sociaux

Le droit d'être représenté

Édition 2012

Renseignez-vous auprès de votre comité des usagers ou de résidents

www.rpcu.qc.ca

Le droit d'être représenté

Lorsque qu'une personne est apte à prendre des décisions et capable de le faire, elle exerce ses droits et remplit ses obligations elle-même. Mais lorsqu'une personne est inapte ou incapable de le faire, elle a le droit d'être représentée par une personne qui le fera en son nom. Ce droit est reconnu par diverses législations, notamment la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* : le droit d'être représenté.

Ce que dit la loi (LSSSS)

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* dit que « les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant » (article 12).

Le droit d'être représenté, qui est l'un des douze droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux, est important car il concerne les usagers les plus vulnérables, ceux qui ne se sont pas encore aptes à prendre des décisions pour eux-mêmes (les bébés, les enfants, les mineurs de moins de 14 ans) et ceux qui ne sont plus capables de le faire, temporairement ou définitivement (les personnes dans le coma, les personnes souffrant d'Alzheimer dans un état avancé, etc.).



Les représentants

Educaloi.qc.ca

Tutelle, mandat, curatelle, inaptitude, régimes de protection, consentement aux soins, etc. Toutes ces notions sont expliquées sur le site Internet educaloi.qc.ca.

Représenter un usager est une responsabilité importante. C'est le représenter **légalement**, agir en son nom. C'est exercer les droits de cet usager, prendre des décisions pour lui et qui auront des effets pour lui. Le représentant a des obligations et son seul but est d'agir dans l'intérêt de l'usager. Que ce soit à titre de parent, tuteur, curateur ou mandataire, le représentant d'un usager exerce toujours son rôle selon les conditions prévues par les législations.

Page couverture : Lorsqu'une personne est inapte ou incapable de prendre des décisions et de prendre soin d'elle-même, elle a le droit d'être représentée par une personne qui le fera en son nom. Telle est la situation de l'enfant naissant qui, peut-être un jour, aura à son tour cette responsabilité importante envers ses parents et ses grands-parents.



Les usagers

L'usager doit savoir qu'un jour il pourrait être inapte ou incapable de prendre soin de lui-même, de gérer ses biens, de prendre une décision et de refuser ou de consentir à des soins de santé. Il a tout intérêt à prévoir qui seront les personnes qui le feront pour lui. Il existe différents régimes de protection, lesquels incluent notamment le mandat d'inaptitude.

Les proches

Lorsqu'un usager est inapte, il peut avoir un représentant légal ou conventionnel dans le cas d'un régime de protection. Les proches peuvent le représenter selon les dispositions prévues par le *Code civil* et d'autres lois.

Les proches doivent être néanmoins impliqués dans les décisions qui concernent la personne inapte puisqu'ils détiennent souvent de l'information importante la concernant et sont généralement, pour elle, une source de réconfort. Ils doivent agir de bonne foi et ne peuvent entraver le déroulement des activités d'un établissement.

Les professionnels et les établissements de santé et de services sociaux

Un usager qui est représenté doit avoir l'assurance que l'établissement devra se référer à son représentant de la même façon qu'il aurait eu à se référer à lui pour diverses décisions. La disponibilité des divers intervenants pour discuter de la situation de l'usager devrait être aussi grande envers le représentant qu'elle le serait pour l'usager lui-même.

La Semaine des droits des usagers

Qu'est-ce que la Semaine des droits des usagers?

La *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux* a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de présenter le travail réalisé à l'intérieur des établissements de santé et des services sociaux du Québec.

Comment participer?

- Pour les **comités** des usagers et de résidents,
 - faire connaître leur rôle en organisant des journées porte ouverte dans leurs établissements;
 - distribuer le matériel promotionnel aux usagers;
 - organiser l'assemblée générale pendant cette semaine et inviter les usagers;
 - organiser une conférence grand public;
 - présenter la pièce de théâtre de la troupe Le Mimésis *Les douze travaux d'Ariane*, une pièce sur les droits des usagers;
 - rencontrer la direction et le personnel de l'établissement pour les sensibiliser sur les droits des usagers;
 - collaborer à des activités avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la fondation ou le service de bénévoles de l'établissement pour faire connaître le comité des usagers et le travail qu'il effectue;
 - inviter le Regroupement provincial des comités des usagers à offrir de la formation ou à présenter une conférence aux membres des comités;
 - mettre sur pied des initiatives;
 - profiter de l'occasion pour recruter de nouveaux membres;
 - diffuser un communiqué de presse sur le travail des comités des usagers.

Comment participer (suite)

- Pour les **usagers**, se renseigner sur leurs droits et s'impliquer au sein d'un comité.
- Pour le **personnel** du réseau, faire le point sur ses pratiques en matière de droits des usagers et se renseigner sur le comité des usagers ou de résidents de l'établissement.
- Pour les **établissements** de santé et l'**AQESSS**, présenter les réalisations des établissements en regard des besoins des usagers;
- Pour les **ordres professionnels**, faire connaître ses liens avec les comités des usagers;
- Pour les **syndicats**, organiser des activités de sensibilisation dans les milieux de travail en relation avec les droits des usagers;
- Pour les **groupes communautaires**, faire de la sensibilisation dans leur milieu sur les droits des usagers et sur le travail réalisé par les comités des usagers et de résidents;
- Pour le **ministère** de la Santé et des Services sociaux, faire le point sur l'amélioration de la qualité des soins de santé et des services sociaux;
- Pour les **commissaires** locaux et régionaux aux plaintes et à la qualité des services, se renseigner sur les comités des usagers et de résidents.

Informez-nous!

Informez le RPCU des initiatives et des activités que vous organisez : communications@rpcu.qc.ca.

L'important, c'est de participer!

La *Semaine des droits des usagers* a lieu la dernière semaine de septembre. Il peut arriver que le moment ne convienne pas à tous les acteurs du milieu. On peut alors organiser une activité à tout autre moment de l'année. L'important, c'est de participer! Le matériel promotionnel de la *Semaine des droits des usagers* demeure disponible en tout temps.

Affiches, dépliants, signets

Le RPCU offre des affiches, des dépliants et des signets. Commandez ce matériel auprès du RPCU en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet www.rpcu.qc.ca.

Courriel : communications@rpcu.qc.ca
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658



Regroupement provincial des comités des usagers

Le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) défend les droits des usagers et est le porte-parole des 600 comités des usagers et de résidents des établissements de santé et de services sociaux du Québec. La mission des comités des usagers et de résidents est de défendre les droits des usagers et de travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

C.P. 60563, succursale Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 3T8
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
www.rpcu.qc.ca – info@rpcu.qc.ca

Partenaires



Bristol-Myers Squibb



Votre comité