

## Mot de Lise Denis



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

### Le droit de participer aux décisions

La raison d'être des services de santé et des services sociaux est la personne qui les requiert, soit l'usager. Celui-ci est assurément le partenaire le plus important du professionnel et de l'intervenant. Lorsque l'usager s'informe, lorsqu'il pose des questions, il contribue activement au maintien et à l'amélioration de son état de santé. Du même coup, il exerce l'un de ses droits les plus importants que lui confère la loi : le droit de participer aux décisions qui le concernent.

Par leur présence et leur action partout au Québec, les comités des usagers et de résidents sont des acteurs incontournables dans la défense des droits des usagers et dans l'amélioration continue de la qualité des services. Ils sont une force essentielle et un gage de succès pour faire des usagers des partenaires de premier plan.

À titre de porte-parole de l'édition 2013 de la *Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, j'invite tous les Québécois et toutes les Québécoises à profiter de ce moment pour s'informer sur leurs droits comme usagers. Cette semaine est l'occasion de réfléchir sur notre responsabilité personnelle vis-à-vis notre santé et sur notre participation active aux décisions qui ont un impact sur notre bien-être et celui de nos proches.

### Lise Denis

Lise Denis a eu une fructueuse carrière dans l'administration publique. Elle a été notamment Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et directrice générale de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS). Elle a reçu l'Ordre national du Québec en juin 2013.



## 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 aux prises avec le cancer, 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](http://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.

### LSSSS

Loi sur les services de santé et les services sociaux.

### Droits des usagers

12 droits définis par cette loi.

### Les usagers du réseau de la santé et des services sociaux

Tous les Québécois et Québécoises.

### 600 comités des usagers et de résidents

Institués par cette loi. Dans tous les établissements de santé au Québec.

Mission : défendre les droits des usagers, évaluer la satisfaction des usagers et accompagner les usagers qui portent plainte.

### Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Porte-parole des comités des usagers et de résidents. Soutenir les comités des usagers et de résidents. Défendre les droits des usagers du réseau. Travailler à améliorer la qualité des services offerts aux usagers. Organiser la Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

# SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX



## LE DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI ME CONCERNENT

## Semaine des droits des usagers

du réseau de la santé et des services sociaux

### ÉDITION 2013

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

[www.rpcu.qc.ca](http://www.rpcu.qc.ca)



Regroupement provincial des comités des usagers

aqesss  
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE DES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES DU QUÉBEC



Bristol-Myers Squibb



## Ma santé, j'en prends soin

### Promotion de la santé et responsabilité individuelle

Chacun d'entre nous, jeune, adulte ou aîné, avons l'importante responsabilité de prendre les bonnes décisions concernant notre santé et celle de nos proches. De saines habitudes de vie et des choix alimentaires éclairés font en sorte que l'on peut améliorer les conditions qui nous permettront de rester en santé. De nombreux outils peuvent nous aider dans ce domaine, par exemple le *Guide alimentaire canadien* qui recommande la consommation de fruits et de légumes, la réduction de l'apport en calories, le contrôle du poids, l'exercice régulier, un sommeil suffisant, etc<sup>1</sup>.

Nos antécédents familiaux, nos habitudes de vie, nos comportements, notre milieu de vie ainsi que notre environnement naturel, social, économique et culturel, ont une incidence, à différents degrés, sur notre santé<sup>2</sup>. Les gouvernements ont l'obligation de faire la promotion de la santé par la mise en place de politiques qui tiennent compte de l'ensemble de ces déterminants pour favoriser une bonne santé de la population. Ces politiques visent à contrer les risques relatifs à l'obésité, le cancer, les maladies cardiovasculaires et respiratoires, les problèmes de périnatalité et les maladies chroniques<sup>3</sup>.

Au-delà des efforts personnels, le recours à un professionnel de la santé ou des services sociaux est nécessaire lorsque son état de santé le demande. Dès lors, la responsabilité d'une personne à l'égard de sa santé peut s'exercer en participant aux décisions qui la concernent. Au Québec, la participation aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être est un droit reconnu par la loi.

### Le droit de participer aux décisions

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* donne le droit à l'utilisateur de participer aux décisions à son sujet. En effet, « tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être »<sup>4</sup>. Ce droit comporte aussi le droit de participer à la mise en place de son plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés, et à la modification de ce plan.

Concrètement, ce droit s'exerce par les questions que l'on pose aux professionnels traitants et les informations dont l'on dispose, et celles que l'on souhaiterait obtenir,

au sujet de son état de santé physique ou mental, du diagnostic, du pronostic, des traitements à envisager avec les risques et les conséquences qui y sont associés, et aux résultats d'analyse ou d'examens.

Comme usager du réseau de la santé et des services sociaux, vous prenez une part active à votre santé lorsque vous participez aux décisions qui vous concernent. Cela suppose la collaboration avec les professionnels de votre établissement où vous recevez des services ainsi que le respect du plan d'intervention ou du plan de services personnalisés qui a été mis en place. Vous avez aussi l'obligation d'utiliser les services de façon judicieuse.

### Des exemples concrets

Un **jeune homme** victime du cancer demande à son médecin spécialiste quels sont les traitements possibles pour combattre le type de cancer dont il souffre, quels seront les signes de l'efficacité du traitement et pourquoi le traitement ou le médicament proposé est celui qui est le plus approprié à sa situation.

Une **future mère** vérifie auprès de son médecin les informations qu'elle a lues sur Internet au sujet des problèmes de la dépression pré-natale dont elle semble souffrir.

Un **père** participe aux réunions sur l'élaboration d'un plan d'intervention pour son jeune en centre jeunesse.

Une **femme aînée** à domicile veut savoir quels sont les éventuels effets secondaires du nouveau médicament qui lui a été prescrit.

Un **homme aîné** vivant en CHSLD pose des questions sur le déroulement d'un examen qu'il doit subir et sur la douleur qu'il pourrait ressentir lors de cet examen.

La **représentante** légale d'un homme inapte à prendre une décision au sujet de sa santé s'informe sur le risque médical encouru si elle refuse que celui-ci subisse un examen.

Une **personne handicapée** souhaite connaître les coûts pris en charge par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour les soins à domicile.

1 Santé Canada – *Bien manger avec le Guide alimentaire canadien*, 2011.  
2 Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale de la santé publique – *La santé et ses déterminants. Mieux comprendre pour mieux agir*, 2012.  
3 Organisation mondiale de la Santé. *Rapport sur la santé dans le monde, 2002 – Réduire les risques et promouvoir une vie saine*. Genève, 2002.  
4 Gouvernement du Québec – *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (article 10), chapitre S-4.2.

## 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 mettre en valeur le travail réalisé dans les 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.

Semaine  
des droits  
des usagers

du réseau  
de la santé  
et des services  
sociaux

### 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](mailto: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](http://www.rpcu.qc.ca).

Courriel : [communications@rpcu.qc.ca](mailto: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) fait la promotion de la santé, 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. Le RPCU défend également les droits des personnes aînées.

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

Partenaires



Bristol-Myers Squibb



Vos coordonnées