

Le **Groupe Vigi Santé Ltée.** a été l'initiateur de la Semaine des droits des usagers en 2007.

Fondé en 2004, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) du réseau de la santé et des services sociaux regroupe la majorité des comités des usagers et de résidents du Québec. Il offre aux membres des comités un soutien quotidien et des formations en vue de mieux exercer leurs fonctions prévues par la loi.

Regroupement provincial des comités des usagers
Téléphone : 514 436-3744
Télécopieur : 514 439-1658
courrier@rpcu.qc.ca
www.rpcu.qc.ca

**Participez! Impliquez-vous!
Prenez la décision!**

Profitez de la **Semaine des droits des usagers** pour vous informer et pour prendre la décision de vous impliquer dans votre comité des usagers ou de résidents!

Qu'est-ce qu'un usager?

Les usagers du réseau de la santé et des services sociaux sont tous ceux et toutes celles qui, à un moment de leur vie, utilisent les services du réseau. Ce sont, par exemple, la femme enceinte, la personne anxieuse, le jeune en centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, la personne handicapée ou en situation de handicap, le jeune autiste, le travailleur en arrêt de travail, la personne vivant avec le cancer, la personne confrontée à une dépendance, le résident en CHSLD, 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 toutes les Québécoises. Le RPCU les représente.

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 :

- le droit à l'information;
- le droit aux services;
- le droit de choisir son professionnel ou l'établissement;
- le droit de recevoir les soins que requiert son état;
- le droit de consentir à des soins ou de les refuser;
- **le droit de participer aux décisions;**
- le droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
- le droit à l'hébergement;
- le droit de recevoir des services en anglais;
- le droit d'accès à son dossier d'utilisateur;
- le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur;
- le droit de porter plainte.

La *Loi concernant les soins de fin de vie* prévoit l'accès aux soins palliatifs, le droit à l'aide médicale à mourir, la possibilité de rédiger des directives médicales anticipées. Les chartes des droits et libertés de la personne et le *Code civil du Québec* offrent aussi des protections.

Aide médicale à mourir

La *Loi concernant les soins de fin de vie* encadre très strictement l'application de l'aide médicale à mourir selon des conditions précises puisque les conséquences sont irréversibles. L'aide médicale à mourir a des implications pour les proches de l'utilisateur qui en a fait la demande. Eux aussi ont besoin d'être soutenus.

La Semaine des droits des usagers

La Semaine des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux est organisée chaque année par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en collaboration avec les comités des usagers et de résidents de votre localité. Elle a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans les établissements de santé et de services sociaux. Le Groupe Vigi Santé Ltée. a été l'initiateur de la Semaine des droits des usagers en 2007.

Quelques ressources

- Le comité des usagers ou de résidents de votre établissement
msss.gouv.qc.ca/reseau
- Le Regroupement provincial des comités des usagers
rpcu.qc.ca | 514 436-3744
- La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
fcaap.ca
- Vos droits en santé
vosdroitsensante.com
- Le Régime d'examen des plaintes
sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre établissement
sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/plaintes
- Portail santé mieux-être
sante.gouv.qc.ca



Santé et services sociaux :
un réseau de partenaires

Usagers et proches,
au cœur des décisions!

Semaine
des **droits**
des **usagers** du réseau
de la santé
et des
services sociaux

Le droit de participer aux décisions

Renseignez-vous auprès de votre
comité des usagers ou de résidents
www.rpcu.qc.ca

Usagers et proches : le droit de participer aux décisions

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux a le **droit de participer aux décisions** pouvant affecter son état de santé et son bien-être. Ce droit est reconnu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. L'usager et ses proches sont encouragés à exprimer leur point de vue et leurs attentes, entre autres dans la mise en place d'un plan d'intervention et à tout changement subséquent.

D'autres droits sont reconnus à l'usager, par exemple le droit à l'information. L'usager a le droit de recevoir toutes les informations relatives à son état de santé, au diagnostic, aux traitements et aux résultats d'examens. En prenant connaissance de toutes ces informations et en posant des questions aux professionnels, l'usager participe aux décisions le concernant et exerce un contrôle sur son état de santé et sur bien-être souhaité.

Dans toute décision qu'il a à prendre, l'usager peut compter sur le soutien et la contribution de ses proches (parents, proches aidants, amis, personnes de confiance). Dans plusieurs circonstances, les proches ayant un lien significatif avec l'usager, ainsi que les professionnels et le personnel soignant, l'accompagneront dans la décision qu'il a à prendre. Toutes ces personnes sont des **partenaires** qui le soutiendront pour une décision éclairée et judicieuse. Le droit d'être accompagné, assisté ou représenté ainsi que le droit de consentir à des soins ou de refuser sont aussi des droits de l'usager reconnus par la loi.



Le patient partenaire

Au cours des dernières années, différents modèles de partenariat et de collaboration ont émergé au sein du réseau de la santé et des services sociaux, dont celui basé sur l'approche *patient partenaire*.

Cette approche est fondée sur le lien qui unit le professionnel et l'usager (le patient) dans une dynamique visant à se préoccuper de celui-ci en tant que personne capable de développer une compétence de soins et de faire des choix. Cette approche place l'**autonomie** de l'usager, sa capacité à **choisir** et à **agir** au cœur des préoccupations des professionnels.

Source : medecinsfrancophones.ca

Des exemples de participation aux décisions

- Un père est présent aux réunions sur l'élaboration d'un plan d'intervention pour son jeune en centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.
- Une femme âgée à domicile et ses enfants veulent savoir quels sont les éventuels effets secondaires du nouveau médicament qui lui a été prescrit.
- Un homme âgé en CHSLD et ses proches posent des questions sur le déroulement d'un examen qu'il doit subir et sur la douleur qu'il pourrait ressentir lors de cet examen.
- Une jeune femme vivant avec le cancer et ses proches demandent au médecin spécialiste quels seront les signes de l'efficacité du traitement proposé et pourquoi ce traitement est celui le plus approprié à sa situation.
- Un étudiant avec une déficience visuelle faisant un retour au cégep s'informe sur les aides techniques les mieux adaptées à sa condition avant de faire son choix.

Le pouvoir d'améliorer la qualité des soins et des services

Les usagers et leurs proches ont le **pouvoir** de changer les choses dans le réseau de la santé et des services sociaux, tant pour **eux-mêmes** que pour l'**ensemble** des autres usagers de leur établissement. Ils peuvent le faire en tout temps, en rapportant auprès des autorités compétentes des situations inappropriées dont ils sont victimes ou témoins, ou en s'engageant au sein d'instances vouées à l'amélioration de la qualité des soins et des services, dont les comités des usagers et de résidents.

Témoigner, parler, faire savoir

En signalant les situations problématiques et en dénonçant les abus, les usagers et leurs proches **bonifient** de manière significative le système public de santé et de services sociaux, et ce, dans leur milieu. Le cas échéant, ils peuvent s'adresser à la personne responsable des services, au comité des usagers ou de résidents, au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, ou au commissaire aux plaintes et, dans un deuxième recours, au Protecteur des citoyens. Améliorer la qualité des soins et des services est un exercice **constructif** et, à cet égard, les usagers et leurs proches sont des partenaires de premier plan pour les établissements.

S'engager, s'unir, agir

Les usagers et leurs proches sont invités à s'impliquer dans leurs comités des usagers ou de résidents, lesquels œuvrent partout au Québec dans tous les établissements du réseau et les installations : centres hospitaliers, CHSLD, centres de protection de l'enfance et de la jeunesse, centres de réadaptation et instituts en santé mentale.

Au Québec, la participation des usagers au sein des comités des usagers et de résidents est encadrée par la loi. Les comités, qui sont des comités de l'établissement, sont des partenaires de **proximité** en agissant dans leurs milieux. Ils ont pour fonctions légales d'assurer, au sein de leurs établissements et pour leurs clientèles, la défense des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Ainsi, les membres des comités des usagers et de résidents, qui sont des bénévoles, exercent une **influence** sur les décisions prises à différentes instances et qui aura une incidence réelle sur leur mieux-être et sur celui des autres usagers et leurs proches. En y apportant l'expérience de l'usager et de ses proches, les comités des usagers et résidents sont des partenaires incontournables dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Des exemples d'implication au sein de comités des usagers et de résidents

- En participant aux réunions du comité des usagers, une femme collabore à l'élaboration d'un questionnaire qui sera distribué à la clientèle d'un CLSC en vue d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus de ce CLSC. Les résultats seront transmis à la direction de l'établissement qui sera invitée à déployer un plan d'amélioration.
- À la suite d'insatisfactions exprimées sur la qualité des repas servis, le proche d'une résidente en CHSLD impliqué dans le comité de résidents organise une rencontre avec les responsables du service alimentaire.
- La présidente d'un comité des usagers d'un CISSS présente, lors d'une séance du conseil d'administration de l'établissement, une liste d'enjeux prioritaires établie à la suite d'une consultation des tous les comités de son territoire ou de sa région.
- En complicité avec les autres membres du comité des usagers, un homme apporte sa contribution à la conception d'une campagne d'information sur les droits des usagers qui sera lancée lors de la **Semaine des droits des usagers**.



Usagers et proches : au cœur des décisions!

Lorsqu'il s'agit de sa santé personnelle, l'usager, avec le soutien de ses proches, est invité à prendre une part active à toute décision le concernant, c'est son droit. D'une manière plus générale, l'usager et ses proches contribuent à l'amélioration de la qualité des soins et des services pour toute la population québécoise.

Le réseau de la santé et des services sociaux est constitué d'un ensemble de partenaires au sein duquel l'usager et ses proches sont des acteurs indispensables et parties prenantes, tout en étant eux-mêmes **au cœur des décisions**.