

Les droits des usagers du réseau

Ce qu'il faut savoir!



Guide d'information pour
les membres de l'entourage

TEXTES & RECHERCHES

Équipe de La lueur du phare de Lanaudière

ISBN 978-2-925185-14-7

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Ce qu'il faut savoir!

Guide pour les membres de l'entourage



Table des matières

Introduction	4
Qu'est-ce qu'un usager?	5
Les comités d'usagers et de résidents	6
Les 12 droits des usagers	7
Des recours pour faire valoir vos droits	12
Les différentes ressources en défense des droits	13
Les différentes ressources en santé mentale	14
Notes	15

Introduction

En tant que membre de l'entourage d'une personne présentant un problème de santé mentale, il est important d'aller chercher de l'information sur la problématique, ainsi que sur ce que cela vous fait vivre, afin de mieux l'accompagner au quotidien. Dès le moment où vous aurez une meilleure compréhension de la situation, de ce qui se joue dans la relation que vous entretenez et du comportement observé, il sera plus facile pour vous de mieux interagir. Vous apprendrez à développer des stratégies pour mieux vivre avec la personne atteinte.

Il est aussi important de vous informer sur vos droits et recours en tant que membre de l'entourage afin de pouvoir les faire valoir. Cela permet d'améliorer la qualité des services et d'éviter à d'autres de revivre la même chose que vous quand on n'a pas respecté vos droits.

Le présent guide concerne les droits et recours des usagers du réseau, tels que définis par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Notez qu'un guide d'information portant sur les autres droits concernant les membres de l'entourage (évaluation psychiatrique et hospitalisation d'un proche, testament, obligation alimentaire, obligation ou non d'héberger un adulte, responsabilité pour les actes d'une personne majeure inapte sous sa garde) est aussi disponible à La lueur du phare.

Un autre guide disponible à La lueur du phare contient toute l'information en lien avec la Loi P-38 (« Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui ») et sur la requête pour obtenir une évaluation psychiatrique pour un proche.

Qu'est-ce qu'un usager?

Un usager du réseau de la santé et des services sociaux, c'est **toute personne qui utilise actuellement ou qui a déjà utilisé par le passé des services de santé physique et / ou mentale dans le réseau**. Cela comprend les CLSC, les centres hospitaliers (CH), les CHSLD, les centres jeunesse et les centres de réadaptation (CR).

Les **CLSC** (centre local de services communautaires) offrent des services de santé et des services sociaux à la population du territoire qu'ils desservent.

Les **centres hospitaliers** offrent des services diagnostiques ainsi que des soins généraux et spécialisés. Certains CH offrent aussi des services en psychiatrie, comme l'hôpital de Joliette et l'hôpital Pierre-Le-Gardeur à Terrebonne.

Les **CHSLD** (centre d'hébergement et de soins de longue durée) offrent des services d'hébergement et plus aux personnes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale.

Les **centres jeunesse** (Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse ou CPEJ) offrent des services sociaux aux jeunes dont la situation le requiert en lien avec la Loi sur la protection de la jeunesse ou la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Enfin, il existe 5 types de **centres de réadaptation** selon les problématiques des personnes desservies : déficience intellectuelle ou trouble envahissant du développement, déficience physique (auditive, visuelle, motrice ou du langage), dépendance, jeunes en difficulté d'adaptation ou encore mères en difficulté d'adaptation.

Bref, on peut dire que **tous les Québécois et les Québécoises sont des usagers**, tant qu'ils peuvent prouver qu'ils reçoivent ou ont déjà reçu des services dans un établissement du réseau.

Comités d'usagers et comités de résidents

Dans chaque établissement de santé et de services sociaux au Québec, il y a un **comité d'usagers** qui doit :

1. **renseigner** les usagers sur leurs droits et obligations;
2. **promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. **défendre les droits** et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. **accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte;
5. **s'assurer**, le cas échéant, **du bon fonctionnement** de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
6. **nommer un représentant** au conseil d'administration de l'établissement.

Dans les centres d'hébergement, il existe un **comité de résidents** qui relève du comité d'usagers. Les comités de résidents s'occupent des points 1, 2 et 3 ci-dessus.

Dans Lanaudière, il y a 5 comités d'usagers (un pour le nord de la région, un pour le sud, un pour les centres jeunesse, un pour les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et pour l'autisme, et un pour les centres de réadaptation physique) ainsi que 17 comités de résidents. Les membres sont tous bénévoles.

Tous ces comités sont chapeautés par le **comité des usagers du centre intégré** (CUCI), dont le rôle est de les coordonner et de les harmoniser. Un membre du CUCI siège au conseil d'administration du CISSS afin d'y représenter tous les comités. Les comités font partie du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).

Les 12 droits des usagers

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) se base sur les **droits fondamentaux** pour définir les droits des usagers. Elle définit aussi les **limites à ces droits**, notamment le fait que ces droits doivent être exercés « judicieusement » et en respectant les droits des autres usagers.

Une autre limite, qui s'applique surtout pour le droit au service et le droit de choisir son professionnel, est que ces droits doivent s'exercer en tenant compte de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement. Cela inclut les **ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose**.

La LSSSS nomme aussi quelques **obligations pour les usagers**, comme de participer autant que possible aux soins et services qui les concernent, ou encore de quitter l'établissement qui les héberge dès qu'ils reçoivent leur congé.

Voici une liste des fameux **12 droits des usagers**, que nous allons ensuite définir un par un.

- 1) Droit à l'**information**
- 2) Droit aux **services**
- 3) Droit de **choisir** son professionnel ou l'établissement
- 4) Droit de **recevoir les soins** que requiert son état
- 5) Droit de **consentir** à des soins **ou de les refuser**
- 6) Droit de participer aux **décisions**
- 7) Droit d'être **accompagné**, assisté et d'être représenté
- 8) Droit à l'**hébergement**
- 9) Droit de recevoir des services en **anglais**
- 10) Droit d'accès à son **dossier** d'utilisateur
- 11) Droit à la **confidentialité** de son dossier d'utilisateur
- 12) Droit de porter **plainte**

1) Le droit à l'information

C'est votre droit d'être informé **sur votre état de santé** physique et mentale. C'est votre droit d'être informé **sur les traitements disponibles** avec leurs risques et conséquences. C'est aussi votre droit d'être informé **sur les services offerts** dans votre milieu **et la manière d'avoir accès** à ces services (LSSSS, article 4).

Par exemple, quand M. Untel consulte son psychiatre pour une évaluation, il a le droit de recevoir des informations sur son diagnostic, les traitements et les ressources d'aide disponibles.

2) Le droit aux services

C'est votre droit de recevoir **les soins et les services** dont vous avez besoin. Cela inclut les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention. De plus, les services doivent être de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés et adaptés à votre état de santé. À noter que ce droit est limité par les ressources disponibles dans les établissements de santé (LSSSS, articles 5, 13 et 100).

Par exemple, quand Mme Unetelle se sent mal psychologiquement, (peu importe la raison), elle a le droit de recevoir les services d'évaluation et de soutien psychologique dont elle a besoin.

3) Le droit de choisir son professionnel ou l'établissement

C'est votre droit de choisir **le professionnel** qui vous convient et duquel vous désirez recevoir des services. C'est aussi votre droit de choisir **l'établissement** où vous voulez recevoir des services. Quand un établissement n'offre pas les services dont vous avez besoin, il est responsable de **vous accommoder le plus possible** selon les moyens dont il dispose et de **vous référer** à d'autres ressources adaptées à vos besoins (LSSSS, articles 6 et 13).

Par exemple, quand M. Untel vient rencontrer un psychiatre à l'urgence, il a le droit de demander que son suivi soit fait par un psychiatre dans une autre ville plus près de chez lui.

4) Le droit de recevoir les soins que requiert son état

C'est votre droit de **recevoir des soins de santé**, en particulier quand votre vie est en danger, et ce même si vous n'êtes pas en mesure de donner votre consentement. Dans cette situation, le personnel est autorisé à vous donner des soins, sauf dans les cas où il y a une indication contraire (LSSSS, article 7).

Par exemple, quand M. Untel souffre de dépression et de dépendance à l'alcool, il a le droit d'avoir un suivi en psychiatrie et au centre de réadaptation en dépendance. S'il fait un coma éthylique, il recevra des soins même s'il est inconscient.

5) Le droit de consentir à des soins ou de les refuser

C'est votre droit de **dire oui ou non** à des soins, traitements, examens ou toute autre forme d'intervention. Personne, sauf un juge, ne peut vous forcer à recevoir des traitements sans votre accord. Les professionnels de la santé et des services sociaux sont obligés de vous fournir une **information claire et complète** afin que vous puissiez prendre une décision en toute connaissance de cause de façon libre et éclairée. Si vous êtes incapable ou inapte à consentir, le consentement peut être obtenu d'une **autre personne** autorisée selon la loi (LSSSS, articles 8, 9 et 12).

Par exemple, quand le psychiatre de M. Untel lui propose un traitement aux antidépresseurs, il a le droit de refuser.

6) Le droit de participer aux décisions

C'est votre droit de **participer à toutes les décisions** concernant votre état de santé ou votre bien-être mental et physique. Cela inclut l'élaboration, la mise en place et la modification du **plan d'intervention** qui vous est proposé (LSSSS, article 10).

Par exemple, quand Mme Unetelle rencontre son psychiatre, après avoir reçu toutes les informations, elle a le droit de participer aux décisions concernant le choix de son traitement parmi les options qui lui sont présentées.

7) Le droit d'être accompagné, assisté et représenté

C'est votre droit d'**être accompagné ou assisté** par une personne de confiance de votre choix lors de rendez-vous ou encore lorsque vous recevez des soins et que la situation le permet. L'accompagnateur ne peut en aucun cas décider des services ou des traitements. Il est présent afin de vous offrir du soutien et un sentiment de sécurité lorsqu'il vous accompagne, la plupart du temps en vous aidant à bien vous exprimer de manière à ce que vous n'omettiez aucun détail, ou encore à obtenir et retenir le plus d'informations possible afin que celles-ci soient complètes et claires pour vous. C'est aussi votre droit d'**être représenté** par une personne de confiance et de votre choix lorsque vous êtes inapte ou incapable de faire des choix libres et éclairés (LSSSS, articles 11-12).

Par exemple, quand M. Untel a le droit d'être accompagné de sa conjointe pour l'aider à se rappeler de ce qu'il veut dire et des décisions prises lorsqu'il rencontre son psychiatre.

8) Le droit à l'hébergement

C'est votre droit d'**être hébergé** dans l'établissement où vous recevez des soins jusqu'à ce que votre état de santé vous permette de rentrer à la maison ou d'**obtenir une place assurée** dans un autre établissement selon les places disponibles (LSSS, article 14).

Par exemple, quand Mme Unetelle, qui est présentement sans-abri, vit un épisode psychotique, elle a le droit d'être hébergée à l'hôpital. Par la suite, elle a le droit d'être accompagnée par un travailleur social pour trouver une ressource d'hébergement.

9) Le droit de recevoir des services en anglais

C'est votre droit si vous le désirez, lorsque vous recevez des services, d'obtenir des **informations** sur ceux-ci ou en lien avec votre état de santé physique et mentale **en anglais** (LSSSS, article 15).

Par exemple, quand Mme Unetelle, anglophone habitant au Québec, rencontre une infirmière pour avoir les résultats d'un examen, elle a le droit de demander à recevoir l'information en anglais.

10) Le droit d'accès à son dossier d'utilisateur

C'est votre droit d'avoir **accès à votre dossier** en présentant une demande écrite et une pièce d'identité valide auprès de l'établissement. Vous avez aussi le droit d'**être assisté** d'un professionnel pour comprendre l'information. Vous avez le droit d'**autoriser une personne de confiance** à consulter votre dossier à votre place via une procédure de consentement écrite stipulant les motifs de votre demande et votre lien avec la personne (LSSSS, articles 17 à 28).

Par exemple, quand M. Untel veut consulter son dossier de santé, il peut remplir une requête pour le faire avec un professionnel.

11) Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

C'est votre droit d'exiger que les **informations** consignées à votre dossier médical ne soient **jamais divulguées sans votre consentement**. Votre dossier est confidentiel et personne ne peut y avoir accès sans votre consentement ou celui d'une **personne autorisée** à l'aide d'un formulaire prévu à cet effet stipulant les motifs de la demande et votre lien avec cette personne (LSSSS, article 19).

Par exemple, quand Mme Unetelle rencontre son psychiatre et que son conjoint est au rendez-vous avec elle, elle a le droit d'exiger du psychiatre que certaines informations demeurent confidentielles.

12) Le droit de porter plainte

C'est votre droit de porter plainte lorsque vous vivez de l'**insatisfaction** quant aux services reçus. La plainte doit être adressée au **commissaire aux plaintes et à la qualité des services**. L'objectif vise l'amélioration de la qualité des services. Votre insatisfaction est donc considérée comme une contribution active et positive dans cette démarche (LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73). **Des organismes peuvent vous aider et vous accompagner** (voir page suivante).

Par exemple, quand M. Untel va à l'hôpital pour des maux physiques et qu'il est stigmatisé en lien avec son diagnostic en santé mentale, il peut porter plainte pour faire valoir ses droits.

Des recours pour faire valoir vos droits

Lorsque vous sentez que vos droits ou ceux de vos proches sont bafoués, il existe des ressources pouvant vous aider à faire valoir ces droits. Voici une description des ressources ci-dessous et leurs coordonnées se retrouvent en page suivante.

La Lueur du phare de Lanaudière peut soutenir les membres de l'entourage de personnes qui vivent avec un problème de santé mentale en vous donnant de l'information et en vous référant au bon endroit afin de recevoir de l'aide et de l'accompagnement.

Pleins droits de Lanaudière est un organisme à mandat régional ayant pour mission la promotion, le respect et la défense des droits en santé mentale.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peut aussi vous aider, comme son nom l'indique bien!

Comme nous l'avons mentionné plus haut, il existe aussi des **comités des usagers** qui sont là pour faire valoir vos droits dans les établissements de santé et services sociaux. Il y en a deux principaux dans Lanaudière : le comité des usagers du nord et celui du sud.

Après avoir porté plainte au **commissaire aux plaintes et à la qualité des services**, si vous n'êtes pas satisfait de sa décision ou que vous n'avez pas eu de réponse dans les 45 jours, vous pouvez vous adresser au **Protecteur du citoyen**. Ces deux organismes peuvent recevoir des plaintes concernant un centre hospitalier, un CLSC, un CHSLD ou une résidence privée d'hébergement pour personnes âgées, un centre jeunesse, un centre de réadaptation, une ressource intérimaire ou une ressource de type familial, une maison d'accueil (toxicomanie, jeu pathologique, déficiences), un organisme communautaire visé par la LSSSS, une entreprise de services ambulanciers, le CISSS, le CIUSSS ou un CSSSS (Centre de santé et services sociaux), ou tout organisme, société ou personne auxquels un établissement recourt par entente.

Différentes ressources en défense des droits

La lueur du phare de Lanaudière (pour l'entourage)	1 800 465-4544
Pleins droits de Lanaudière (pour les personnes atteintes)	1 855 394-0779
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Lanaudière	1 877 767-2227
Comité des usagers du nord de Lanaudière	450 759-8222 #2557
Comité des usagers du sud de Lanaudière	450 654-7229 #61010
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière	1 800 229-1152 #2133
Protecteur du citoyen	1 800 463-5070

***Du soutien pour les membres de l'entourage d'une
personne vivant des problèmes de santé mentale
ainsi que des groupes de soutien sont offerts à
La lueur du phare de Lanaudière.***

***Pour plus d'information, visitez notre site internet
(www.lueurduphare.org) ou téléphonez au
1 800 465-4544.***

Différentes ressources en santé mentale

Avant de craquer.com	1 855 272-7837
Jeunesse j'écoute	1 800 668-6868
Info-santé/Info-social	811
Services de crise de Lanaudière	1 800 436-0966
Hébergement d'urgence Lanaudière	450 753-7735
Centre de prévention du suicide de Lanaudière	1 866 277-3553
Centre de réadaptation en dépendance de Lanaudière	
• Joliette	450 755-6655
• Terrebonne	450 492-7444
• Charlemagne	450 657-0071
Relief	1 866 738-4873
Société québécoise de la schizophrénie	1 866 888-2323
Centre de référence du Grand Montréal	514 527-1375
Groupes d'entraide en santé mentale	
La Bonne étoile (Joliette)	450 759-8853
Le Tournesol de la Rive Nord (Repentigny)	450 657-1608
Le Croissant de lune (St-Gabriel-de-Brandon)	450 835-7222
L'Envol (Berthier)	450 836-4999
Le Vaisseau d'or Des Moulins (Terrebonne)	450 964-2418
Mi-Zé-Vie (St-Michel-des-Sts)	450 833-6040
La Rescousse amicale (Rawdon)	450 834-3151
La Rescousse Montcalm (St-Esprit)	450 839-7050



SECTEUR NORD

676 boulevard Manseau
Joliette (Québec)
J6E 3E6

SECTEUR SUD

50 rue Thouin
Pavillon Lions, Local 213
Repentigny (Québec)
J6A 4J4

1 800 465-4544

Télécopieur : 450 752-6468

Courriel : lueurduphare@videotron.ca

Site internet : www.lueurduphare.org

Facebook : La lueur du phare de Lanaudière