

Plan d'action intégré pour la promotion des droits des usagers 2008-2010 en Estrie



22 octobre 2008



Historique

- Depuis la création du système public de santé et de services sociaux, le législateur a reconnu des « droits aux services de santé et aux services sociaux ».
- Le droit de porter plainte y était aussi énoncé.



Historique (suite)

- 1971 : Loi sur les services de santé et les services sociaux créant une instance régionale chargée de recevoir et entendre les plaintes.
- 1991 : Loi sur les services de santé et les services sociaux instaurant un système de traitement des plaintes à trois paliers. (Établissement, Régie et Commissaire aux plaintes)
- 2001 : Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. (Deux paliers d'intervention : local ou régional et recours au Protecteur des usagers)



La volonté appuyée

- 2005 : Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
- Exclusivité de fonction du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Deux paliers d'intervention : local et régional et recours au Protecteur du citoyen.
- Régime de traitement des plaintes bonifié.
- Pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Comité de vigilance et de la qualité (comité du conseil d'administration).



Un engagement régional

- Engagement de l'Agence (2007)
 - Développer des mécanismes de protection des usagers et de promotion et de défense de leurs droits.
 - Produire des plans d'actions intégrés – Agence, commissaire régional, commissaires locaux, comités d'usagers et de résidents – visant à promouvoir les droits des usagers, ou, à défaut, identifier par quelles actions l'Agence s'acquitte de cette obligation.



Quelques constats

- Les droits des usagers, énoncés aux articles 4 à 28 de la LSSSS, sont-ils connus ?
- Ces droits sont-ils reconnus par tous les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ?
- Le régime de traitement des plaintes en assure-t-il le respect ?



Démarche estrienne

- **Mettre en place un groupe de travail**
 - La composition du groupe de travail intègre des représentants des principaux acteurs en matière de promotion et de respect des droits



Démarche estrienne

- **Élaborer le plan d'action intégré**
 - **But :**
 - Développer ensemble des mécanismes de protection des usagers, de promotion et de défense de leurs droits



Démarche estrienne

- **Contenu du Plan d'action :**

- **Les droits en question**

- le **droit à l'information** sur les services et les ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que sur les modalités d'accès;
 - le **droit aux services** de santé et aux services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles;



Démarche estrienne

- Contenu du Plan d'action :
 - Les droits en question
 - le **droit de choisir** le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera les services, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources;
 - le **droit de recevoir** des soins appropriés en cas d'urgence;
 - le **droit d'être informé sur votre état de santé et de bien-être**, sur les options possibles compte tenu de votre état et sur les risques et les conséquences associés à chacune des options avant de consentir aux soins;



Démarche estrienne

- Contenu du Plan d'action :
 - Les droits en question
 - le droit d'être informé de tout accident survenu au cours d'une prestation de service;
 - le droit d'être traité avec respect;
 - le droit de consentir aux soins ou de les refuser;
 - le droit d'accès à votre dossier d'utilisateur;



Démarche estrienne

- **Contenu du Plan d'action :**
 - **Les droits en question**
 - le **droit de participer** à toute décision qui concerne votre situation;
 - le **droit d'être accompagné ou assisté** d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci;
 - le **droit d'être représenté** selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil;



Démarche estrienne

- **Contenu du Plan d'action :**
 - **Les droits en question**
 - le droit de porter plainte et d'exercer un recours;
 - le droit à des services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit un programme d'accès aux services, établi pour la région;



Démarche estrienne

- **Contenu du Plan d'action :**
 - **Les droits en question**
 - le **droit à l'hébergement** jusqu'à ce que l'état permette le retour ou l'intégration à domicile ou dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où l'utilisateur pourra recevoir les services que requiert son état.



Objectifs poursuivis

- Objectif 1
 - Responsabiliser le personnel du réseau de la santé et des services sociaux sur la reconnaissance et le respect des droits et des responsabilités des usagers.



Objectifs poursuivis

- Objectif 1
 - Moyens d'actions proposés :
 - Séance d'appropriation;
 - Formation / information sur le code d'éthique et sur le régime de protection des droits;
 - Rencontre d'information avec le personnel de la relève.



Objectifs poursuivis

- Objectif 2
 - Préparer différents outils d'information sur les droits et les responsabilités des usagers et les rendre disponibles à la population, à la clientèle et aux différentes instances et partenaires du réseau.



Objectifs poursuivis

- Objectif 2
 - Moyens d'actions proposés :
 - Site Web;
 - Médias locaux et régionaux;
 - Séances d'information à des groupes ou des organismes ciblés;
 - Rendez-vous « Promotion des droits »;
 - Vidéo promotionnel, etc.

Droit 6

Droit 9

Droit 1



Échanges avec les participants

La parole est à vous...