

# Je cultive les



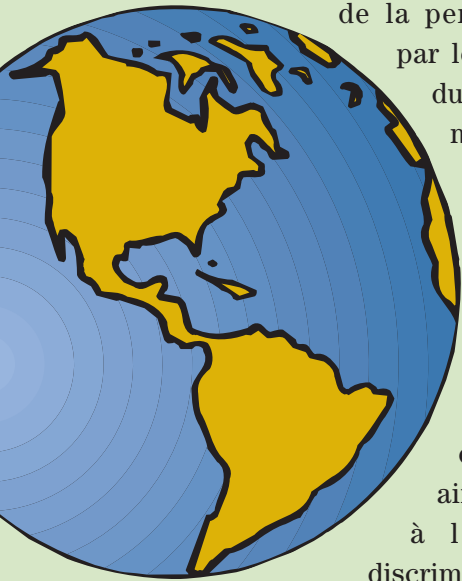
Faisant suite à la vaste consultation entourant la révision de son code d'éthique et à sa diffusion en mai 2007 auprès de toutes les personnes qui œuvrent et interagissent dans chacun des milieux, Vigi Santé dédie une semaine à la promotion et à la protection des droits des résidents. Tout en rappelant nos engagements reliés au code d'éthique, cette semaine vient réaffirmer le statut de citoyen à part entière des personnes hébergées. De plus, cette semaine est l'occasion de rappeler que l'existence des droits et libertés implique nécessairement la reconnaissance de responsabilités et d'obligations.

C'est avec fierté que les conseillers en milieu de vie de Vigi Santé, en collaboration avec le comité de résidents et le commissaire intérimaire aux plaintes et à la qualité des services vous invitent à participer à cette semaine spéciale consacrée à la promotion et la protection des droits des résidents sous le thème : « Je cultive les droits ».

À travers diverses activités, cet événement se veut un temps privilégié de réflexion pour favoriser auprès des résidents et de l'ensemble des gens qui gravitent autour d'eux, la reconnaissance de leurs droits de même que les moyens leur permettant l'exercice de ces droits. Nous vous invitons à consulter la programmation disponible au sein de chacun des centres d'hébergement et de soins de longue durée de Vigi Santé.

**« TOUS LES ÊTRES HUMAINS NAISSENT LIBRES ET ÉGAUX EN DIGNITÉ ET EN DROIT »<sup>1</sup>**

La proclamation de la Déclaration universelle des droits de l'homme<sup>1</sup> par l'organisation des Nations Unies en 1948 a constitué le point tournant d'un mouvement international de reconnaissance des droits de la personne. Le début des années 1980 a été marqué notamment par l'adoption de la Charte canadienne des droits et libertés de même que par la Charte des droits et libertés



de la personne adoptée par le gouvernement du Québec et affirmant, entre autres, le droit de toute personne au respect de sa vie privée, le droit à la sauvegarde de sa dignité et de sa réputation ainsi que le droit à l'égalité, sans discrimination.

**« LE RESPECT DE LA DIGNITÉ HUMAINE : LA RÈGLE D'OR DE NOTRE CODE D'ÉTHIQUE »**



À l'origine de tous les droits, s'inscrit le principe d'inviolabilité de la dignité humaine. L'ensemble des assises légales servant à consacrer les droits des personnes témoigne de l'extrême fragilité du statut de la personne dans nos sociétés, plus particulièrement du statut précaire des plus vulnérables d'entre nous.

Reconnaissant que les personnes hébergées en CHSLD peuvent présenter de la vulnérabilité, nous avons le devoir de tout mettre en œuvre afin de protéger ces mêmes personnes contre toute forme d'exploitation, de négligence ou d'abus. Le code d'éthique est le reflet de notre engagement, individuel et collectif, à adopter des pratiques et des conduites visant à leur assurer un milieu de vie de qualité et sécuritaire en privilégiant des attitudes de respect mutuel, des soins et des services appropriés et ce, dans le respect de leurs droits.

**LA VIE EN HÉBERGEMENT FAIT-ELLE RENONCER À SES DROITS EN TANT QUE PERSONNE À PART ENTIÈRE ?**

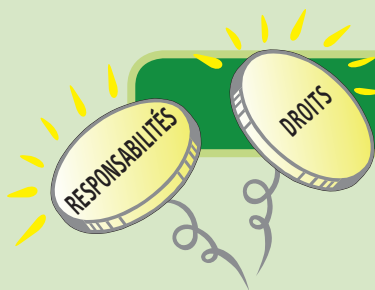
Non, le recours à l'hébergement n'entraîne aucunement le renoncement à ses droits les plus fondamentaux. Bien au contraire. La Loi sur les services de santé et les services sociaux s'appuie justement sur ces mêmes droits fondamentaux afin de définir les droits des personnes qui reçoivent des soins et des services dans les établissements de santé.

## LE RESPECT DES DROITS DES RÉSIDENTS, UNE PRÉOCCUPATION DE TOUS LES INSTANTS

Vigi Santé a toujours démontré un grand intérêt dans la promotion des droits et des moyens visant à s'assurer que les droits des personnes hébergées soient respectés dans tous les gestes posés à leur égard. Au fil du temps, plusieurs moyens ont donc été mis en place pour assurer cette responsabilité collective dont notamment :

- Adhésion de tout le personnel et bénévoles au code d'éthique de l'établissement;
- Existence depuis 1980, de comités de résidents pour chacun de ses CHSLD;
- Formation « *Le respect des droits dans une approche milieu de vie* » dispensée à tout le personnel depuis 1991 (programme révisé en 2005);
- Activités de formation destinées aux bénévoles sur l'approche milieu de vie et le respect des droits des résidents;
- Application rigoureuse d'une politique d'examen des plaintes par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Tolérance zéro face à toute situation abusive à l'endroit d'un résident;
- Mise en œuvre de mécanismes d'enquête devant tout signalement;
- Existence d'un partenariat entre les diverses ressources impliquées dans la promotion et la protection des droits des résidents : comités de résidents, conseillers en milieu de vie, commissaires aux plaintes, direction générale, équipe de gestion, équipe soignante, etc.;
- Une démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle;
- Une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et services tenant compte des ressources disponibles;
- Diffusion par les comités de résidents d'une série de fascicules « *Entre Vous & Moi* ».

De manière non exhaustive, ces moyens permettent une participation élargie à la fois à l'amélioration de la qualité des services, à l'optimisation du fonctionnement du régime d'examen des plaintes dans une perspective d'amélioration, de même qu'à la protection et le respect des droits des résidents.



## UN PRINCIPE DE BASE : LE RESPECT MUTUEL

Les droits et libertés s'exercent en tenant compte aussi de nos obligations et responsabilités. La qualité du milieu de vie repose sur le principe du respect mutuel où la collaboration de chacun est essentielle.

## TESTEZ VOS CONNAISSANCES

### QUELS SONT MES DROITS ?

#### Pouvez-vous associer les exemples ci-dessous aux droits qu'ils illustrent ?

- |  |   |
|--|---|
| <b>1</b> Le médecin se rend à la chambre de Mme Lemieux pour lui recommander un changement de médication et en discuter avec elle.                     | <b>A</b> droit au respect de sa personne, de son rythme, de ses choix, de ses goûts, de son autonomie |
| <b>2</b> M. Smith apprécie que le personnel frappe à sa porte avant d'entrer dans sa chambre.  | <b>B</b> droit de participer aux décisions qui le concernent  |
| <b>3</b> Mme Lachance aime sa chambre, qui est décorée selon ses goûts. Elle décide d'y rester et de ne pas aller à son cours de peinture aujourd'hui. | <b>C</b> droit à la confidentialité de son dossier médical et de tout autre renseignement personnel   |
| <b>4</b> M. Lee n'est pas bien aujourd'hui. La préposée en informe l'infirmière, alors qu'elle est seule avec elle.                                    | <b>D</b> droit à l'intimité de sa personne, de sa vie privée et de son espace personnel               |

RÉPONSES : \_\_\_\_\_

C 4 – 3A – 2D – 1B

## UN APERÇU DES DROITS DES USAGERS SELON LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX

- Le **droit à l'information** : sur son état de santé et de bien-être; sur les services, les ressources disponibles et les moyens d'y avoir accès; sur les options qui s'offrent à la personne; sur tout accident survenu et susceptible d'entraîner des conséquences sur sa santé et son bien-être, les mesures prises pour contrer les conséquences ou prévenir la récurrence.
- Le **droit au consentement** soit le choix d'accepter ou de refuser des soins ou traitements de façon libre et éclairée.
- Le **droit de participer** à toute décision concernant son état de santé ou de bien-être; à l'élaboration ou la révision de son plan d'intervention interdisciplinaire.
- Le **droit d'être accompagné ou assisté** et le **droit d'être représenté**, dans le cas d'une personne inapte, par un curateur, mandataire, tuteur, conjoint, proche parent ou autre, lesquels voient à agir dans le seul et unique intérêt de la personne concernée.
- Le **droit à la confidentialité de son dossier d'usager** et le **droit d'accès à son dossier** aux seules personnes autorisées et dont l'information est nécessaire à exercer leurs fonctions.
- Le **droit à l'hébergement**, le **droit aux services adéquats** sur les plans scientifique, humain et social, le **droit de recevoir les soins** que requiert son état...

# MOTS CACHÉS

MOT DE 15 LETTRES

« un droit où l'information est protégée »

accompagné obligations  
 bien-être participer  
 CHSLD professionnel  
 code protection  
 communication rein  
 compris résident  
 droits respect  
 éclairé santé  
 expertise services  
 harmonie soins  
 hébergement unir  
 libre veine  
 loi vie  
 milieu Vig  
 mission  
 nom  
 note

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| P | R | O | F | E | S | S | I | O | N | N | E | L | C |
| R | A | E | R | T | E | N | E | I | B | N | M | I | O |
| O | C | R | I | D | R | O | I | T | S | O | O | B | N |
| T | C | E | T | N | V | E | I | N | E | I | N | R | T |
| E | O | S | F | I | I | I | S | A | N | T | E | E | N |
| C | M | I | E | E | C | M | I | U | C | A | D | E | E |
| T | P | D | D | C | E | I | R | E | N | C | V | X | M |
| I | A | E | L | L | S | S | P | E | N | I | T | P | E |
| O | G | N | S | A | U | S | M | E | G | N | R | E | G |
| N | N | T | H | I | E | I | O | I | R | U | S | R | R |
| E | E | I | C | R | I | O | C | A | L | M | O | T | E |
| D | I | T | I | E | L | N | O | T | E | M | I | I | B |
| O | E | O | B | L | I | G | A | T | I | O | N | S | E |
| C | L | H | A | R | M | O | N | I | E | C | S | E | H |

## LE SAVIEZ-VOUS ?

La loi 83, adoptée en novembre 2005 par le gouvernement du Québec, est venue renforcer les mécanismes de défense et de protection des droits des résidents notamment par le biais de :

- Comité de résidents reconnu à titre de partenaire de l'établissement afin d'exercer des fonctions centrées sur le respect des droits et l'amélioration de la qualité des services. Une de ses fonctions est de renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dont une des responsabilités légales est de diffuser l'information sur les droits et les obligations des résidents et sur le code d'éthique en plus d'assurer la promotion et l'application du régime d'examen des plaintes. Ils relèvent directement du conseil d'administration.
- Comité de vigilance et de la qualité ayant comme responsabilités principales d'assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de même que coordonner l'ensemble des activités de l'établissement visant la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des résidents et assurer le suivi des diverses recommandations qui en découlent.

De plus, un conseiller en milieu de vie dont la fonction existe depuis près de 20 ans, voit à promouvoir dans chaque CHSLD de Vig Santé, la qualité des services et l'amélioration continue du milieu de vie tout en maintenant et en développant les mécanismes propres à garantir le respect des droits des résidents.



Ce dépliant a été produit en conformité des dispositions contenues aux politiques de communications internes et externes de Vigi Santé. Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.



## « Je cultive les droits »

Thématique de la Semaine sur les droits  
dans tous les CHSLD de Vigi Santé  
du 4 au 10 mai 2008

**Venez cultiver avec nous,  
la récolte n'en sera  
que meilleure !**

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication de partenaires internes dont :

Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard

Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes

Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes

Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux

Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie

Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal

Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes

Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche

Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais

Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds

Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élisabeth

Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin

Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont

Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais

Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre CHSLD

Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé

Direction générale de Vigi Santé



Vigi Santé  
197, rue Thornhill  
Dollard-des-Ormeaux  
(Québec) H9B 3H8  
[www.vigisante.com](http://www.vigisante.com)

*An English version of this pamphlet is available upon request*

Renseignez-vous  
auprès de votre CHSLD  
pour obtenir le nom  
des membres  
du comité de résidents  
et le moyen pour les rejoindre

Procurez-vous le dépliant de Vigi Santé  
« Votre satisfaction nous tient à cœur »  
Vous y retrouverez le nom et les coordonnées du commissaire  
aux plaintes et à la qualité des services de votre CHSLD