



Je cultive les droits

Le droit de participer aux décisions

6^e édition 2013

Pour une 6^e année consécutive, Vigi Santé et ses Comités de résidents, de concert avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), sont animés d'une volonté de promouvoir les droits des résidents lors de la semaine sur les droits, et plus spécifiquement cette année, le **DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS**.

Le droit de participer aux décisions en centre d'hébergement se décline de toutes sortes de façons et traduit une volonté de personnaliser les services offerts avec les intérêts et les préoccupations des résidents. Ce droit, appuyé par la Loi sur la santé et services sociaux, garantit que les services sont offerts dans le respect de l'identité et des valeurs du résident et reconnaît son droit à l'autodétermination.

Solliciter votre participation aux décisions vous concernant, c'est obtenir votre opinion sur les services que vous recevez, c'est vous faire participer aux échanges qui concernent votre condition de santé, c'est vous donner des choix au quotidien sur différents aspects de votre vie, c'est obtenir votre consentement avant de proposer une intervention, c'est aussi vérifier vos attentes en ce qui a trait à l'évolution de votre situation.

Surveillez la programmation au sein de votre établissement et informez-vous des différentes activités qui auront lieu.

COMMENT EXERCER CE DROIT EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ?

L'article 10 de la Loi sur la santé et les services sociaux reconnaît le droit de participer aux décisions affectant l'état de santé et le bien-être de l'utilisateur, et ce, dans le respect et la reconnaissance de son autodétermination. Les occasions de participer aux décisions dans l'établissement sont nombreuses, en voici quelques exemples.

→ Plan d'intervention interdisciplinaire

Lors du séjour en centre d'hébergement, le moment privilégié pour actualiser l'exercice de ce droit est lors de l'élaboration de votre plan d'intervention interdisciplinaire. À ce moment, les membres de l'équipe soignante discuteront avec vous de vos attentes et de vos besoins afin d'agrémenter votre vécu dans le centre. Évidemment, vous êtes invités à les questionner en vue de prendre des décisions éclairées et de bien en saisir tous les enjeux. Aussi, ils vous feront part des intentions de l'équipe interdisciplinaire à l'égard des services que vous recevez, et vérifieront votre accord ou désaccord avec ces éléments. La Loi sur la santé et les services sociaux spécifie que ce plan d'intervention doit être élaboré et révisé tous les trois mois avec l'utilisateur qui reçoit les services.

→ Évaluation de la satisfaction

À Vigi Santé, les résidents ou leur répondant sont contactés afin de répondre à un sondage de la satisfaction suite à l'admission, de façon aléatoire durant le séjour et suite à la cessation des services. Ce sondage est une façon de vérifier votre satisfaction par rapport aux services et permet de les ajuster en fonction de vos attentes. Il permet également à la direction de connaître vos préoccupations en tant que résident du centre. L'ensemble des intervenants valorise grandement tous les commentaires qui sont reçus au cours de cette démarche.

→ Comité de résidents

Devenir membre du comité de résidents est une des façons de s'impliquer dans les décisions qui ont un impact direct sur la qualité de vie des résidents. En effet, de par leur statut privilégié de partenaires avec l'établissement de même que par les fonctions reconnues au comité par la Loi sur les services de santé et de services sociaux, les hommes et les femmes qui y siègent sont aux premières loges en ce qui a trait aux différentes initiatives qui sont mises de l'avant pour l'amélioration de la qualité et peuvent suggérer des moyens pour y parvenir. Ils ont un devoir de représenter l'ensemble des résidents dans leurs préoccupations; ils sont en quelque sorte leurs voix.

Par ailleurs, si vous ne souhaitez pas vous impliquer en tant que membre, des boîtes de correspondance sont disponibles dans votre établissement afin de faire connaître directement vos préoccupations aux membres du comité de résidents et ce, en tout temps.

→ Niveaux d'intervention médicale

Lors de votre admission, et si votre condition évolue durant votre séjour, l'équipe médicale et le personnel infirmier discuteront avec vous de vos attentes en termes d'intervention médicale, de soulagement de la douleur et de soins de confort. La réanimation cardio-respiratoire sera également abordée à ce moment. Évidemment, cette décision se situe dans un spectre de nuances et fait référence à votre condition de santé. L'actualité de la dernière année a d'ailleurs amené cette réflexion au niveau national et a conduit à un débat de société et de valeurs.

→ Choix des menus et appréciation des repas

Puisque l'alimentation constitue un moment privilégié dans le quotidien des résidents en centre d'hébergement, l'ensemble des intervenants et plus spécifiquement les services de nutrition clinique et les services alimentaires se préoccupent de votre satisfaction. À cette fin, le choix du menu doit se faire avec vous, en tenant compte de vos préférences et aversions, et ainsi que le repas soit agréable.

Par ailleurs, pour que l'offre alimentaire générale réponde à l'ensemble des besoins des résidents, vous êtes invités à remplir, aussi souvent que vous le souhaitez, un formulaire d'appréciation des repas et collations servis, qui est disponible dans les salles à manger de l'établissement. Ce document sert à recueillir vos commentaires et suggestions afin de bonifier l'offre alimentaire.

→ Les décisions du quotidien

Que ce soit de participer ou non à une activité, de choisir vos vêtements, votre horaire ou encore de prendre ou non une collation, le personnel qui vous accompagne au quotidien doit chercher à connaître votre opinion et à la respecter, dans la mesure du possible. Évidemment, le personnel est aussi animé d'une volonté à ce que vous soyez impliqué activement dans la vie du centre, et peut vous inviter régulièrement, par exemple, à participer aux activités ou manger à la salle à manger, mais ces discussions doivent être teintées de respect et de considération à votre égard.

SI JE DEVIENS INAPTE ...

Lorsque la personne est incapable de donner son opinion sur la décision à prendre, les proches deviennent donc ceux qui sont consultés lors de décisions. Par contre, bien qu'elle n'exprime pas clairement sa position, on doit prendre en considération les signaux qui traduisent son opinion. Par exemple, la personne peut avoir une réaction positive lorsqu'elle mange un certain repas ou encore exprimer un signe de malaise avec certaine intervention. Ces indices s'avèrent d'une grande valeur pour le personnel et l'entourage du résident. Quelques éléments de son histoire peuvent également nous guider dans les décisions à prendre, afin de se rapprocher le plus possible de la décision qui aurait été souhaitée par celui-ci. Il faut se rappeler que la décision doit tendre vers le respect de l'identité et des valeurs de la personne concernée et viser son intérêt.

De telles discussions doivent se bâtir dans un climat de collaboration entre l'équipe soignante et le répondant. De part et d'autre, il importe de reconnaître l'expertise de chacun dans la situation; d'un côté, l'expertise d'un professionnel au niveau de sa formation et ses connaissances spécifiques et de l'autre, l'expertise du proche, qui connaît l'histoire et les particularités du résident concerné. En tant que proche, en communiquant efficacement l'histoire de vie du résident, vous permettez à l'équipe de mieux comprendre sa réalité et se situer au niveau de ses valeurs. C'est à travers la communication et le partenariat que les choix jugés justes seront faits.



Cette année, du 27 septembre au 4 octobre, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), organise la troisième Semaine des droits des usagers de la santé et des services sociaux. À l'échelle provinciale, des activités seront organisées pour faire la promotion du droit de participer aux décisions et le RPCU profite de cette semaine pour faire connaître les différentes initiatives en la matière.

Vigi Santé est fier d'être partenaire de l'événement. Pour en savoir plus sur la programmation du RPCU, consultez le www.rpcu.qc.ca.

VOX POPULI

Permettre aux résidents d'exercer leur droit de participer aux décisions qui les concernent, chacun peut y contribuer à sa façon...

- *« Nous ne sommes pas consultés seulement tous les trois mois pour la révision du PII, mais régulièrement pour des changements de médicaments, aux habitudes de vie, la participation aux activités de loisirs... C'est un milieu très humain. Il y a une grande collaboration entre le personnel, le résident et la famille. »*

Résident et sa conjointe, CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes

- *« Le matin, je présente toujours au résident 3 ou 4 vêtements, que je décris afin qu'il puisse décider ce qu'il a le goût de porter. Pour toute sorte de situation, je leur demande toujours leur opinion : c'est important, c'est eux qui décident. »*

Carole Desrosiers, préposée aux bénéficiaires, CHSLD Vigi Marie-Claret

- *« Nous rencontrons chaque résident suite à leur admission pour recueillir leurs préférences et aversions alimentaires et ainsi personnaliser leur menu. De plus, dans le quotidien, les résidents sont encouragés à faire changer leur choix de menu à la cuisine s'ils le désirent. »*

Sophie Doucet et Élisabeth Silveira, diététistes cliniciennes, CHSLD Vigi Mont-Royal

- *« La première responsabilité du résident est de mentionner, d'exprimer ses préoccupations, ses besoins, même si ce n'est pas toujours facile. Il faut aussi que le personnel soit à l'écoute de ce qui leur est mentionné, qu'il le prenne en considération et le respecte. »*

Résidentes, CHSLD Vigi Deux-Montagnes

- *« Le comité de résidents se sent impliqué dans le processus de décision qui concerne le milieu de vie des résidents car il collabore avec la direction locale. De plus, il a comme fonction d'informer les résidents et familles sur leurs droits, dont le droit de participer aux décisions qui les concernent. »*

Comité de résidents, CHSLD Vigi Marie-Claret

JEU

Associez la personne dans l'établissement avec le rôle qu'il peut jouer dans le droit de participer aux décisions

- | | |
|--|---|
| A Infirmier(ère) et infirmier(ère) auxiliaire | 1 Fait valoir les préoccupations qui lui sont rapportées par les résidents et leur répondant auprès de la direction locale |
| B Préposé(e) aux bénéficiaires | 2 Envoie les sondages concernant la satisfaction de la clientèle et assure le suivi nécessaire auprès des intervenants. |
| C Répondant(e) | 3 Discute des attentes par rapport au plan d'intervention interdisciplinaire avec le résident ou son répondant. |
| D Médecin | 4 Discute avec le résident ou son répondant du niveau d'intervention médicale souhaité. |
| E Comité de résidents | 5 Discute de l'histoire de vie du résident lorsque celui-ci est incapable de le faire. |
| F Conseiller(ère) en milieu de vie | 6 Questionne le résident sur ce qu'il souhaiterait porter comme vêtement. |
| G Résident(e) | 7 S'informe auprès des professionnels sur sa condition de santé en vue de faire des choix libres et éclairés. |

Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- 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
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Vigi Santé
- Service social de Vigi Santé
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Direction de la qualité et direction générale de Vigi Santé



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

An English version of this pamphlet is available upon request

« Je cultive le droit de participer aux décisions »

Thématique de la semaine sur les droits dans tous les CHSLD de Vigi Santé
Automne 2013

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

INVITATION À CONSULTER NOTRE SITE INTERNET :
www.vigisante.com

Des nouvelles, des publications, diverses informations sont disponibles.

Le Comité de résidents du CHSLD est là pour contribuer à la promotion et au respect de vos droits. N'hésitez pas à faire appel à lui !



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :
Nicole Gariépy : 514 684-0930



Pour en savoir plus, procurez-vous notre dépliant
« Votre satisfaction nous tient à cœur »

Réponses : A - 3; B- 6; C-5; D-4 ; E-1 ; F-2 ; G-7