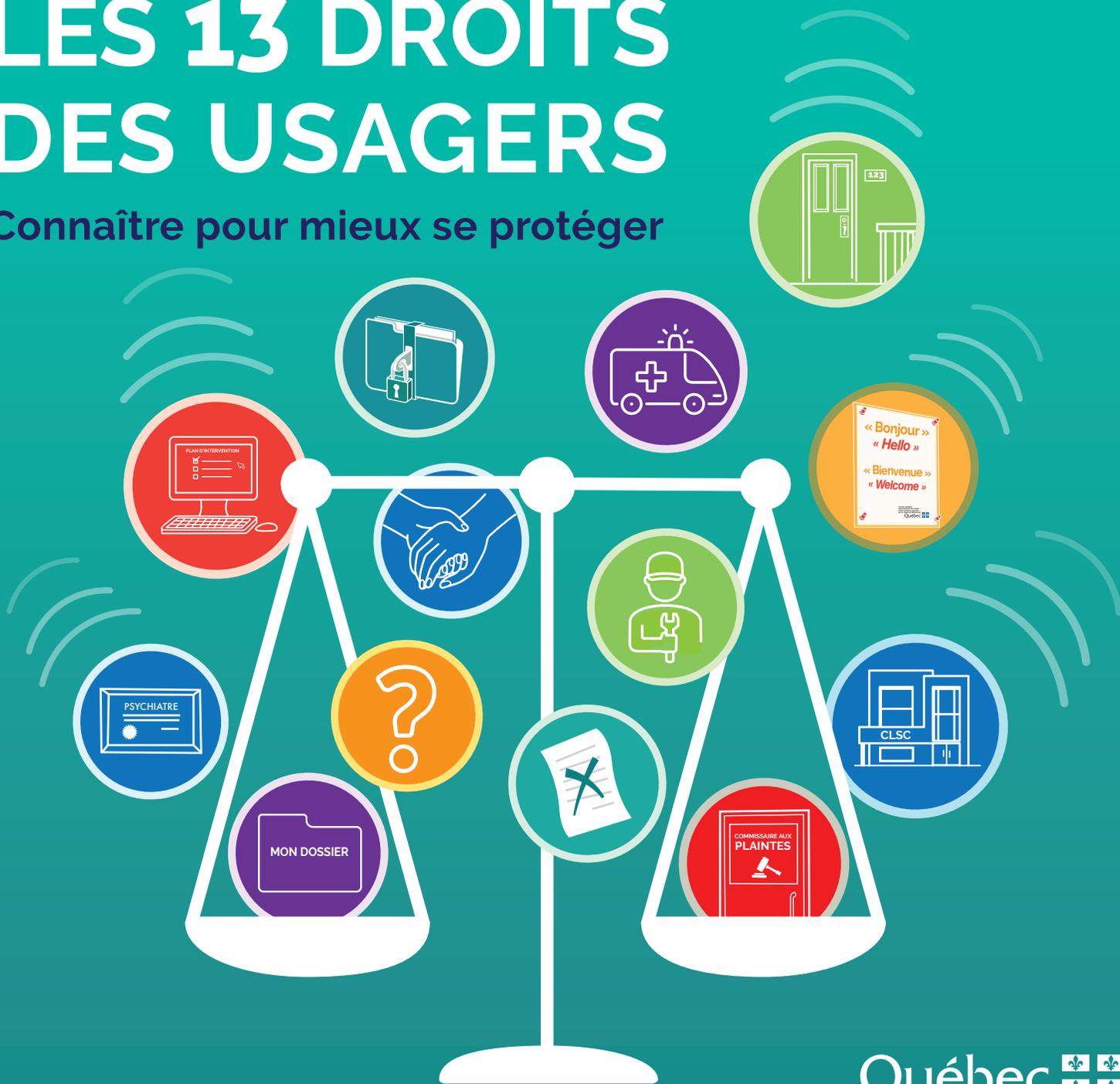


LES 13 DROITS DES USAGERS

Connaître pour mieux se protéger





La brochure *Les 13 droits des usagers* est une réalisation du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ) en collaboration avec le Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).

Illustrations et mise en page : Caroline Desmeules, C Desmeules Design

Décembre 2022



L'utilisation du masculin dans ce document vise uniquement à faciliter la lecture.

© Aucune reproduction en tout ou en partie de ce document n'est autorisée sans l'autorisation du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ).

Table des matières

Introduction.....	3
Présentation du Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ).....	4
Présentation du Comité d'orientation des services aux adultes (COSA)	5
1. Droit à l'information.....	6
2. Droit à des services.....	8
3. Droit de choisir un professionnel ou un établissement.....	10
4. Droit de recevoir des soins en situation d'urgence	12
5. Droit d'accepter ou de refuser des soins ou des services.....	14
6. Droit de participer aux décisions.....	16
7. Droit d'être accompagné, assisté et représenté.....	18
8. Droit à l'hébergement.....	20
9. Droit de recevoir des services en anglais.....	22
10. Droit d'accès à ton dossier d'utilisateur	24
11. Droit à la confidentialité de ton dossier d'utilisateur	26
12. Droit de porter plainte.....	28
13. Droit de recevoir des soins de fin de vie.....	30
Des ressources pour t'AIDER.....	32

Introduction



Le Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ) te présente 13 courtes histoires qui illustrent les 13 droits des usagers.



Cette brochure a été réalisée par des parents d'usagers et des usagers membres du comité des usagers (CU) ou du Comité d'orientation des services aux adultes (COSA).



Demande à une personne de confiance de la lire avec toi si tu as besoin d'aide.

Bonne lecture!



Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ)

- Le CU est composé de parents d'usagers et d'usagers.
- Le CU offre les services de deux (2) personnes-ressources qui peuvent être jointes par téléphone ou par courriel.

Les trois (3) principales fonctions du CU

Renseigner

- Un service d'information et de soutien téléphonique.
- Une Infolettre.
- Des séances d'information.
- Des publications offertes gratuitement.

Défendre

- Le CU défend les droits individuels des usagers ou de leurs proches qui en font la demande.
- Le CU prend la parole pour défendre des droits qui touchent un groupe ou l'ensemble des usagers.

Accompagner

- Le CU peut soutenir un usager (ou son représentant) qui a besoin de conseils pour résoudre un problème, remplir des documents, faire une demande d'information, etc.
- Le CU peut accompagner en personne un usager ou son représentant lors d'une rencontre, d'une réunion ou d'un rendez-vous avec un intervenant (intervenant-pivot, éducateur) ou un professionnel de l'établissement (travailleur social, ergothérapeute, psychiatre, etc.).



Comité d'orientation des services aux adultes (COSA)

- Le COSA est composé d'usagers adultes.
- Le COSA est un sous-comité du CU.

Les trois (3) principales fonctions du COSA

- Permettre aux usagers de donner leur avis sur les services offerts.
- Donner de l'information aux usagers de la Direction DI-TSA-DP.
- Adapter certains documents pour qu'ils soient mieux compris par les usagers.



Tu aimerais faire partie du comité des usagers ou du COSA?

Fais part de ton intérêt par courriel ou laisse un message dans la boîte vocale du comité des usagers:



418 931-2734



cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

1

Droit à l'information...

... sur tout ce qui concerne ta santé physique et mentale, tes traitements, les services offerts, ton plan d'intervention, etc.



Amélie vit avec une déficience intellectuelle (DI).

Elle ne peut pas travailler.

Elle s'ennuie à la maison toute la journée.

Elle aimerait avoir un loisir, rencontrer des gens.



Amélie téléphone au comité des usagers.



La personne-ressource lui conseille de demander à son intervenant-pivot de l'aider à trouver un loisir.

Amélie a suivi ce conseil.

Son intervenant-pivot lui a donné une liste d'organismes communautaires.

Amélie chante maintenant deux (2) fois par semaine dans la chorale de son quartier.



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca

2

Droit à des services...

... adaptés à tes besoins, à tes capacités, à tes goûts, à ta sécurité, à ton projet de vie, etc.



Samuel est une personne autiste qui demeure avec ses parents.

Il aimerait aller vivre en appartement.

Son intervenant-pivot lui a dit qu'il n'était pas encore prêt.



Samuel appelle au comité des usagers pour connaître les solutions possibles.



La personne-ressource lui propose de demander à son intervenant-pivot de mettre ce projet de vivre en appartement dans son plan d'intervention (PI).

Elle lui offre de l'accompagner dans ses démarches.

Samuel, accompagné par la personne-ressource, a fait écrire dans son PI les objectifs qui lui permettront de réaliser son projet.



Lorsque l'établissement n'est pas capable de t'offrir le service demandé, il a l'obligation de chercher une solution pour répondre le mieux possible à ton besoin.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

3

Droit de choisir un professionnel ou un établissement...

...comme ton éducateur, ta physiothérapeute, l'endroit où tu vas vivre, travailler, te divertir, etc.



Martine a les services d'un intervenant-pivot.

Elle a de la difficulté à lui dire ses besoins.

Elle a l'impression qu'il ne la comprend pas.

Elle serait plus à l'aise avec une femme.



Martine envoie un courriel au comité des usagers pour avoir un conseil.



La personne-ressource lui répond qu'elle a le droit de demander un changement d'intervenant-pivot.

Elle écrit aussi qu'il est possible que le CIUSSS ne soit pas capable de faire le changement tout de suite.

Elle lui offre de l'accompagner dans ses démarches.

Martine a réussi à avoir une femme comme intervenante-pivot et elle est très contente de ce changement.



Lorsque l'établissement n'est pas capable de t'offrir le service demandé, il a l'obligation de chercher une solution pour répondre le mieux possible à ton besoin.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

4

Droit de recevoir des soins en situation d'urgence...

...de choisir parmi les soins ou les traitements proposés, d'être informé des avantages ou des inconvénients.



Jean a fait une chute et s'est cassé une jambe.

Il ne parle pas et il est incapable de dire où il a mal.

La responsable de la résidence appelle aussitôt l'ambulance et l'accompagne à l'hôpital.

Elle téléphone à la famille pour l'informer de l'accident.



Le père de Jean appelle au comité des usagers.

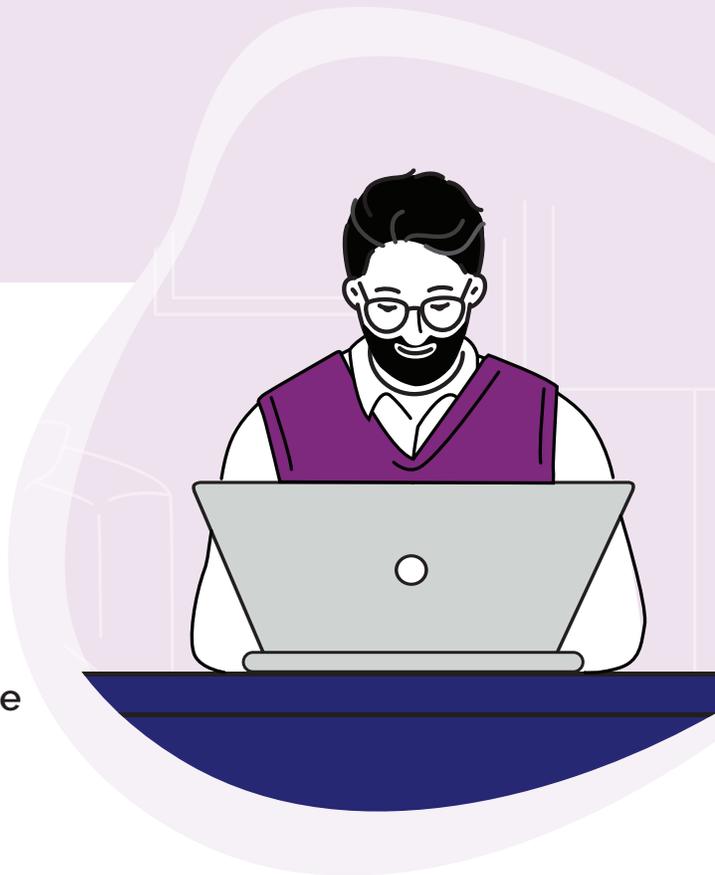
Il veut écrire au chef de service pour lui dire qu'il est très satisfait de la réaction de la responsable de la résidence quand son fils s'est blessé.



La personne-ressource le félicite pour cette attention et lui donne l'adresse du chef de service.

Le père de Jean écrit aussitôt sa lettre car il trouve très important de dire sa satisfaction.

Il téléphone ensuite à la responsable de la résidence pour la remercier.



Tu as le droit de recevoir tous les soins dont tu as besoin, même si tu ne peux pas donner ton accord. Ton représentant ou le curateur s'assurera que ton droit est respecté.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

5

Droit d'accepter ou de refuser des soins ou des services...

...comme un traitement, un objectif dans ton plan d'intervention (PI), un milieu résidentiel, etc.



William n'est plus capable de vivre seul en appartement.

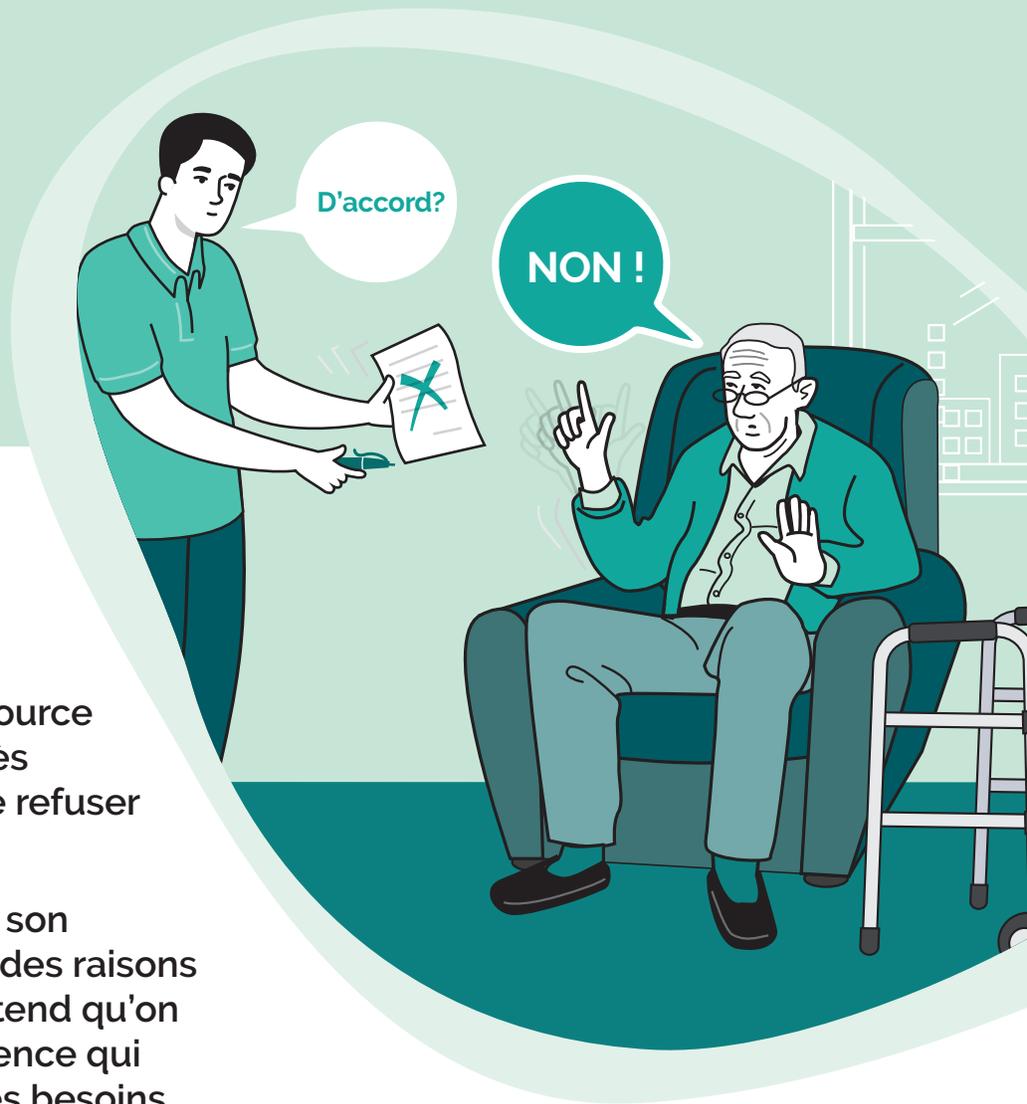
Il a fait une demande pour vivre en ressource de type familial (RTF).

Son intervenant-pivot lui présente une résidence qui est située à l'extérieur de la ville.

Là-bas, il n'aura pas accès au transport en commun ni aux organismes qu'il fréquente pour ses activités.



William appelle au comité des usagers pour vérifier s'il a le droit de refuser cette résidence.



La personne-ressource lui dit qu'il a de très bonnes raisons de refuser cette résidence.

William a informé son intervenant-pivot des raisons de son refus et attend qu'on lui offre une résidence qui correspondra à ses besoins.



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

6

Droit de participer aux décisions...

...qui te concernent comme ton milieu de vie, ton plan d'intervention (PI), ton travail, tes loisirs, ton projet de vie, etc.



Julie vit dans une résidence intermédiaire (RI).

Le responsable de la résidence vient de l'informer qu'elle devra à l'avenir fermer la télé à 21h.

Julie est très déçue, car elle avait l'habitude de regarder son émission préférée jusqu'à 21 h30.



Julie appelle au comité des usagers.

Elle sait qu'elle a le droit de participer à toutes les décisions qui concernent son bien-être.

Elle demande comment faire pour avoir le droit de regarder toute son émission.



La personne-ressource trouve sa demande raisonnable et l'encourage à parler de cette situation avec son intervenant-pivot.

Julie demande à son intervenant-pivot de l'accompagner pour discuter avec le responsable de la résidence.

La rencontre a eu lieu et le responsable a accepté sa demande.

L'intervenant-pivot a inscrit le besoin de Julie dans son plan d'intervention (PI).

Julie peut maintenant regarder son émission préférée jusqu'à 21 h 30.



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca

7

Droit d'être accompagné, assisté et représenté...

...pour une rencontre, pour prendre une décision, pour mieux comprendre un traitement, pour défendre tes droits, etc.



Pierre est anxieux.

Il a un rendez-vous chez la psychiatre et il sent le besoin de se faire accompagner.

Sa mère a accepté de l'accompagner, mais son intervenant-pivot n'est pas d'accord.

Il affirme que Pierre est capable d'y aller seul.



Pierre appelle au comité des usagers pour savoir s'il a le droit d'être accompagné au moment de son rendez-vous.



La personne-ressource
lui confirme qu'il a tout à fait
le droit d'être accompagné.

Pierre fait part de son droit à son
intervenant-pivot et sa demande est acceptée.

Il est rassuré de pouvoir participer à la rencontre avec sa mère.



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca

8

Droit à l'hébergement...

... si tu ne peux plus vivre chez tes parents, si tu dois quitter la résidence ou l'appartement où tu vis, etc.



Claudine, une personne autiste et très dépendante, vit chez ses parents.

Sa mère est décédée il y a six (6) semaines et son père est âgé et malade.

Celui-ci se demande qui va s'occuper de sa fille maintenant que sa femme n'est plus là.

Il ne se sent pas capable de lui donner tous les soins dont elle a besoin.



Le père de Claudine appelle au comité des usagers pour savoir à qui il doit s'adresser et quels sont les services offerts.



La personne-ressource
le rassure: sa fille a droit
à des services
d'hébergement.

Elle lui indique les démarches
à faire et lui offre de
l'accompagner s'il le souhaite.

Au bout de quelques mois, le père de
Claudine conduit sa fille à sa nouvelle résidence,
une résidence de type familial (RTF).



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscnc@ssss.gouv.qc.ca

9

Droit de recevoir des services en anglais...

... si l'anglais est la langue que tu utilises habituellement.



Peter, un anglophone de la région, se présente au CLSC pour demander des services.

Il essaie d'expliquer son problème à la travailleuse sociale qui parle seulement français.

Il confie sa déception à une amie.



L'amie de Peter envoie un courriel au comité des usagers.

Elle veut savoir quoi faire pour que Peter puisse rencontrer une travailleuse sociale bilingue.



La personne-ressource lui conseille d'aider Peter à faire valoir ses droits auprès du CLSC.

À la suite de cette démarche, une travailleuse sociale qui parle et comprend l'anglais a reçu Peter.



Le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre gratuitement les services d'un interprète pour accompagner les usagers qui parlent une autre langue que le français et l'anglais. La demande doit être faite par un professionnel de la santé.

De plus, le Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) offre gratuitement un service d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) aux personnes sourdes et malentendantes de la Capitale-Nationale. Pour joindre ce service : 418 622-1037.



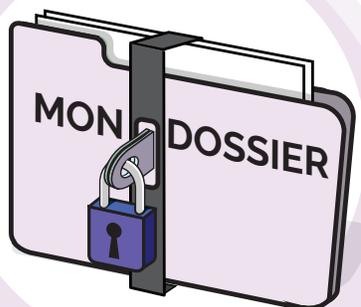
418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

10

Droit d'accès à ton dossier d'usager...

...si tu en fais la demande.



Judith veut avoir la copie du questionnaire qui a servi à la réalisation de son plan d'intervention (PI).

Elle fait la demande à son intervenant-pivot.

Il lui répond qu'elle ne peut pas voir ce questionnaire qui est classé dans son dossier et que ce dossier est confidentiel.



Judith envoie un courriel au comité des usagers pour se plaindre de ce refus.



David, la personne-ressource du comité des usagers, l'informe qu'elle a le droit d'avoir une copie du questionnaire.

Il lui donne le formulaire à remplir et l'adresse du Bureau des archives où elle doit envoyer sa demande.

Il lui offre de l'accompagner pour prendre connaissance du document quand elle l'aura reçu.

Judith reçoit une copie du document quelques semaines plus tard.

Elle le consulte en compagnie de David.



Le droit de consulter ton dossier peut être refusé temporairement si le médecin juge que les renseignements contenus dans ton dossier pourraient te bouleverser ou te causer des inconvénients importants.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

11

Droit à la confidentialité de ton dossier d'utilisateur...

...et de tes renseignements personnels, ce qui veut dire qu'aucune information te concernant ne doit être partagée sans ton accord.



Élise reçoit des services dans un plateau de travail situé dans une entreprise.

Elle entend son intervenant-pivot parler de ses problèmes avec la réceptionniste.

Élise n'est pas contente.

Elle ne sait pas quoi faire.



Élise téléphone au comité des usagers pour expliquer sa frustration.



La personne-ressource lui explique que toutes les informations qui la concernent sont confidentielles.

Elle lui conseille de parler de son malaise avec son intervenant-pivot.

Elle lui propose de l'accompagner dans sa démarche si elle a besoin d'aide.

La rencontre a eu lieu et l'intervenant-pivot s'est excusé.



Pour respecter la confidentialité, aucun intervenant n'a le droit de parler de ta situation personnelle ou médicale avec d'autres personnes sans ton accord.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

12

Droit de porter plainte...

... si tu n'as pas les services promis,
si tu es insatisfait des services,
si tu es bousculé ou maltraité, etc.



Paul vit dans une résidence intermédiaire (RI).

Il n'est pas bien car il a toujours faim.

Il a maigri.

Le responsable lui sert de très petites portions.

Il en redemande, mais le responsable lui répond « tu as assez mangé ».

Paul a fait plusieurs démarches auprès de son intervenant-pivot et de la chef de service, mais rien ne change.



Paul appelle au comité des usagers pour savoir quoi faire.



La personne-ressource informe Paul que c'est son droit de porter plainte.

Elle lui propose de l'aider à remplir le formulaire de plainte.

À la suite de la plainte, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a fait ce qu'il fallait et la situation a été corrigée.



- Porter plainte a pour objectif d'**améliorer** la qualité des services.
- Ta plainte est une **action positive** pour tous les usagers, pas seulement pour toi.
- **Aucunes représailles** ne doivent être faites à la suite d'une plainte.
- Il est préférable de déposer la plainte **par écrit**.



418 931-2734

cu.crdiq.ciussscnc@ssss.gouv.qc.ca

13

Droit de recevoir des soins de fin de vie

(soins palliatifs ou aide médicale à mourir)...

...qui assurent ton confort et ta dignité si tes souffrances ne peuvent être soulagées et qu'aucun traitement ne peut te guérir.



Jim vit avec une déficience intellectuelle importante.

Il est incapable de comprendre ce qui lui arrive.

Le médecin a annoncé à sa famille qu'il a un cancer très grave et qu'aucun traitement ne peut le guérir.

Il souffre beaucoup, il va mourir.



La mère de Jim appelle au comité des usagers pour parler de son chagrin.

Elle aimerait demander l'aide médicale à mourir pour que son fils ne souffre plus.



La personne-ressource lui répond qu'elle ne peut pas demander l'aide à mourir, car son fils n'est pas capable de donner son accord.

Elle lui suggère de demander au médecin que Jim soit déplacé dans une maison de soins palliatifs.

Jim est aux soins palliatifs.

Il est très bien soigné, il ne souffre plus, il est calme.

Sa mère et son frère sont restés avec lui jusqu'à la fin.



L'aide médicale à mourir permet à un médecin de donner à une personne qui le demande un médicament qui la fera **mourir tout doucement, sans souffrance**.

Tu dois absolument donner ton accord pour y avoir droit.



418 931-2734

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Des ressources pour t'AIDER

Association pour l'intégration sociale Région de Québec (AISQ)

418 622-7144

<https://aisq.org>

Autisme Québec

418 624-7432

<http://autismequebec.org>

Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain (MPAQM)

418 524-2404

<http://mpdaqm.org>

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CIUSSSCN)

418 691-0762

<https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaire-plainte/commissaire>

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

1 800 567-1465

<https://www.ophq.gouv.qc.ca>

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

418 681-0088

<https://caap-capitalenationale.org>

RENSEIGNER | DÉFENDRE | ACCOMPAGNER

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CUCRDIQ)

7843, rue des Santolines
Québec (QC) G1G 0G3

NOUS JOINDRE



Information et administration : **418 683-2511**, poste 2850

Soutien et accompagnement : **418 931-2734**



Suivez-nous sur FACEBOOK

Comité des usagers CRDI de Québec



Écrivez-nous/Inscrivez-vous à notre Infolettre

cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 