

Je cultive les droits

Le droit de recevoir des soins appropriés

Pour une 7^e année consécutive, la semaine sur les droits se veut une occasion de promouvoir les droits des résidents, leur qualité de vie et leur bien-être. D'année en année, Vigi Santé et ses partenaires sont fiers de renouveler ce rendez-vous nous permettant de réfléchir ensemble sur les droits des résidents et la façon de les faire vivre au sein des installations. Vigi Santé et les comités de résidents de chacun des centres, de concert avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) ont choisi d'unir leurs efforts pour faire la promotion du **DROIT DE RECEVOIR DES SOINS APPROPRIÉS**.

Dans la loi, cela fait référence au droit de recevoir des soins en cas d'urgence et d'être informé des options de traitement et des risques encourus. Dans notre milieu de vie, ce droit réfère nécessairement à l'importance de recevoir des services adaptés à votre état et à vos besoins, en s'ajustant continuellement à vos volontés et aux changements de votre condition, et ce tout au long de votre séjour parmi nous.

Surveillez la programmation au sein de votre établissement, informez-vous des différentes activités qui auront lieu et venez cultiver avec nous !

*« Le cordonnier sait fabriquer des chaussures.
Seule la personne qui les porte sait comment elles lui vont. »*

Adaptation de John Dewey

AU SUJET DU DROIT DE RECEVOIR DES SOINS APPROPRIÉS

Le droit de recevoir des soins appropriés est un droit reconnu dans la Loi sur la santé et les services sociaux.

- L'article 5 de la loi réaffirme le droit de toute personne à recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
- L'article 7 prévoit que toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état.
- L'article 101 de cette même loi prévoit que l'établissement a le devoir d'évaluer les besoins des personnes qui requiert les services, dispenser ou les référer à un établissement en mesure de le faire, en veillant à la continuité et la complémentarité des services.

Dans le contexte des soins de longue durée, ce droit se définit de façon beaucoup plus globale. Il implique d'offrir des services adaptés aux besoins du résident et aux volontés qu'il exprime. Il signifie également que les services s'adapteront de façon continue tout au long du séjour, évolueront au rythme de sa condition tout en respectant ses volontés.

À VIGI SANTÉ

Fournir des services adaptés aux besoins des résidents est un engagement collectif des différents acteurs du milieu de vie. Cette dimension se retrouve à différents niveaux dans le quotidien du résident en centre d'hébergement. À Vigi Santé, cette volonté est au cœur de nos préoccupations, tout au long du séjour du résident.

À l'admission, le résident reçoit le **code d'éthique**. Celui-ci teintera son vécu dans le milieu d'hébergement, de même que les relations qu'il entretiendra avec les acteurs qui graviteront autour de lui tout au long de son séjour. Les engagements du centre font foi de cette priorité accordée aux besoins et attentes du résident.

« Nous sommes attentifs et sensibles à ce que les résidents ressentent et nous exprimons afin de bien les comprendre et leur prêter l'assistance nécessaire. Nous faisons preuve en tout temps de souplesse en adaptant nos interventions de façon à fournir une réponse des plus diligentes aux besoins du résident. »

Code d'éthique Vigi Santé



Au cours du séjour du résident, le **plan d'intervention interdisciplinaire**, qui est révisé aux trois mois, est une autre opportunité de vérifier si les services rendus sont appropriés et répondent aux besoins du résident. Suite à la discussion avec le résident ou son représentant, l'équipe interdisciplinaire se réunit et vérifie si les besoins fondamentaux du résident sont comblés, en fonction des attentes que le résident a exprimées. Des objectifs sont alors élaborés avec l'accord et l'apport du résident ou de son représentant en vue d'améliorer la condition ou le bien-être du résident.

Durant le séjour, et si la condition du résident change, le médecin et l'équipe soignante s'entendent avec le résident ou son représentant sur les mesures à prendre si une situation d'urgence se présente. Le **niveau d'intervention médicale** est une façon pour l'équipe soignante de s'assurer que les soins qui seront apportés lors d'une situation critique seront appropriés et conformes aux attentes du résident et de sa famille. Il s'agit également d'un moment privilégié pour le résident de mieux comprendre les risques encourus sur les traitements et les options possibles pour lui.

Nous vous invitons à consulter la vidéo « *Le respect et l'exercice des droits au CHSLD* » disponible sur le site web de Vigi Santé à www.vigisante.com



Comment puis-je exercer ce droit ?

L'exercice des droits dans un milieu de vie passe par la communication et la collaboration entre le résident ou son représentant et le personnel de l'établissement. Vous et votre représentant êtes invités à vous informer et à clarifier les informations nécessaires à la compréhension et à la prise de décision éclairée. En ce sens, vous pouvez demander des explications auprès du personnel. De plus, vous êtes invités à donner au personnel toutes les informations nécessaires afin que les besoins et les attentes soient clairs et que les intervenants puissent apporter des ajustements au plan de soins ou aux services que vous recevez. Par exemple, vos choix de repas, les heures auxquelles vous recevez des services, votre routine quotidienne et vos activités de loisirs.

L'évaluation de la satisfaction qui est effectuée à l'admission, durant le séjour et à la fin des services est une opportunité de communiquer votre appréciation ou vos besoins d'ajustement, selon le cas. Il s'agit d'une occasion de faire le point sur les services que vous recevez et de trouver, ensemble, la façon d'y répondre qui soit la plus appropriée à vos besoins.



Cette année, du 26 septembre au 3 octobre, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), organise la quatrième 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 recevoir des soins appropriés 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.



Je suis unique; les soins que requiert mon état me sont donnés de façon personnalisée et sécuritaire avec courtoisie et délicatesse.

UN MOT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Insatisfait face au droit de recevoir des soins appropriés? ... Que faire?

Il faut retenir que la notion de « soins appropriés » diffère pour chaque individu. Approprié selon qui, selon quoi? Rien n'est ni blanc, ni noir. Aussi, chaque cas est unique. L'intensité des soins varie également selon chaque épisode de soins, ce qui implique un regard distinct pour chaque situation. Le sens même du mot « approprié » s'appuie sur « ce qui convient à... », « adapté à... ». Voilà pourquoi parler du droit de recevoir des soins et services appropriés est toujours associé à l'état de la personne concernée dans un contexte précis, à ses volontés, et à son consentement libre et éclairé.

Nous n'insisterons jamais suffisamment sur l'importance de la communication. Certes, pouvoir exposer les raisons qui nous portent à croire que les soins ne sont pas ou n'ont pas été appropriés implique d'avoir pu d'abord en discuter directement avec les personnes concernées, qu'il s'agisse de l'infirmière, du médecin, du professionnel visé ou de la direction des soins. La clarification des rôles et des responsabilités de chacun, conjuguée aux divers repères souvent fort différents pour identifier le meilleur intérêt du résident, favorisent généralement une prise en compte plus complète des choix en présence de façon à rejoindre l'objectif commun qui est celui de faire le mieux pour la personne.

Au terme d'une telle discussion, advenant que vous vous estimiez lésé dans votre droit ou celui du parent, le rôle du commissaire aux plaintes sera d'examiner la situation à la lumière de la condition particulière du résident, ses besoins, ses attentes, ses volontés, de même que la disponibilité des ressources en prenant aussi en compte le point de vue de l'équipe soignante. Au plan médical, l'étude du dossier est alors référée au médecin-examineur.

Communiquer lorsque les opinions divergent requiert du temps et des efforts de part et d'autre, mais surtout, de l'écoute et du respect. La clé pour assurer l'exercice du droit à des soins et services appropriés est et restera toujours la communication. **PARLEZ-EN !**

VRAI OU FAUX ?

	Vrai	Faux
1 Le Plan d'intervention interdisciplinaire est révisé aux trois mois par l'équipe interdisciplinaire et insiste sur la participation du résident ou de son représentant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Comme résident, je ne peux pas changer mon niveau d'intervention médicale s'il a déjà été signé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 À titre de répondant, je peux communiquer les détails importants sur les volontés en fin de vie que mon père m'avait transmis alors qu'il était apte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHARADES

- A** Mon premier est un mot ou des chiffres secrets nécessaires pour accéder à un établissement.
Mon deuxième est un accessoire que l'on utilise pour les jeux de société ou de table.
Mon dernier est une sorte d'insecte que l'on retrouve dans le sol et l'eau et qui s'agrippe aux animaux et aux humains.
Mon tout est le document qui sert de repère à tous ceux œuvrant à Vigi Santé, qui définit les valeurs et les engagements de l'organisation et de ses acteurs envers les résidents

,

_____ , _____
Réponse

- B** Mon premier est l'ensemble des actions posées auprès du résident par le personnel.
Mon second est la première lettre de l'alphabet.
Mon troisième est un diminutif de professionnel.
Mes quatrième et cinquième sont un synonyme de supplier quelqu'un.
Mon tout est le thème de la Semaine des droits 2014.

_____ , _____
Réponse

Réponses à l'endos du dépliant

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-Élizabeth
- 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
- 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 recevoir des soins appropriés »

Thématique de la semaine sur les droits dans tous les CHSLD de Vigi Santé
Automne 2014

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

NOUS VOUS INVITONS 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

Par téléphone : 514 684-0930, poste 1439

Par la poste : 197 rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8



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

RÉPONSES - VRAI OU FAUX

- 1 VRAI :** L'équipe interdisciplinaire se réunit aux trois mois pour réviser la condition du résident et proposer des interventions selon les attentes de celui-ci ou de son répondant.
- 2 FAUX :** Le niveau d'intervention médicale peut être changé en tout temps, de façon écrite ou verbale.
- 3 VRAI :** Les proches sont invités à communiquer au personnel toutes les informations nécessaires afin de bien saisir les volontés et orientations de traitement du résident.

RÉPONSES - CHARADES : **A** Code d'éthique **B** Soins appropriés