

Déclaration de services aux personnes victimes

Par le CALAS de l'Outaouais

Mise à jour 26 mai 2023

Nom de l'organisation

CALAS de l'Outaouais (Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles)



CALAS

CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE
LES AGRESSIONS SEXUELLES DE L'OUTAOUAIS

Notre mission

Le CALAS de l'Outaouais est un organisme à but non lucratif, fondé en 1977, pour venir en aide aux femmes qui ont été agressées sexuellement et pour lutter contre les violences sexuelles. Par son travail d'aide directe, le CALAS soutient les femmes et filles de 12 ans et plus ayant vécu une agression à caractère sexuel sans égard à leur âge, leur culture, leur religion, leur origine ethnique, à leur orientation sexuelle ou leur handicap.

Le CALAS effectue également un travail de prévention et de sensibilisation afin de relever les préjugés les plus tenaces et démystifier l'agression à caractère sexuel. Enfin, le CALAS a comme mission de lutter contre les agressions à caractère sexuel, contre la violence faite aux femmes, contre les oppressions que vivent les femmes.

Après plus de 40 ans d'existence, le Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais est connu et reconnu par sa communauté comme un organisme communautaire incontournable dans le support aux femmes survivantes d'agression à caractère sexuel, mais aussi dans la défense des droits des femmes.

Nos valeurs

Aider, prévenir et lutter pour que nous puissions être « Partout Toujours Libre d'être femme »

Nos services offerts aux personnes victimes

Le CALAS de l'Outaouais vient en aide aux filles et femmes victimes d'agression sexuelle âgées de 12 ans et plus. L'aide offerte est **confidentielle** et **gratuite**.

Notre approche

Soucieuses d'offrir une réponse alternative et communautaire aux survivantes d'agression sexuelle, l'approche du CALAS dénonce la vision individualisée et culpabilisante du viol pour plutôt miser sur l'intervention féministe qui place la femme au centre de l'intervention, en tant qu'experte de sa vie. Les interventions sont basées sur l'approche féministe et la thérapie radicale, soutenues par une analyse intersectionnelle et bonifiées par des approches psychosociales variées (intervention post-traumatique, thérapie orientée vers les solutions, ect). Notre intervention repose sur une lecture sociopolitique qui soutient que la source des difficultés éprouvées par les femmes n'est pas d'ordre exclusivement psychique, mais résulte également d'une oppression spécifique à leur endroit. Les interventions visent la reprise de pouvoir des femmes sur leur vie, leur corps et leur capacité d'agir sur leur environnement. Nous travaillons à partir des objectifs identifiés par les femmes afin de réduire les conséquences des agressions dans leur vie. Sur le plan collectif, l'intervention au CALAS vise à favoriser le soutien et l'entraide entre femmes et à mener à une action sociale visant le changement.

Suivi individuel :

Le suivi individuel consiste en une douzaine de rencontres d'une durée d'une heure avec une intervenante. Ces rencontres aident les femmes à surmonter les conséquences des agressions sexuelles qu'elles ont vécues, par la résolution de problème et la reprise de pouvoir personnel. Différents outils peuvent être proposés aux femmes en fonction de leurs besoins.

Groupe de soutien

D'une durée de 16 rencontres, à raison de 2h30 par semaine, le groupe de soutien permet aux femmes de briser leur isolement et de travailler avec d'autres survivantes d'agression sexuelle sur les conséquences de cette violence dans leur vie. Des groupes de soutien sont offerts de jour et de soir. Cinq à six femmes survivantes constituent le groupe de soutien, qui est animé par deux intervenantes.

Accompagnements : Les intervenantes peuvent accompagner les femmes en fonction de leurs besoins. Cela peut être autant un accompagnement judiciaire, qu'un accompagnement pour des besoins liés au réseau de la santé et des services sociaux ou encore des accompagnements en lien avec une démarche de reprise de pouvoir (ex : chez un employeur, confrontation de l'agresseur, l'accompagnement pour un dévoilement à un proche). Notre présence permet de bien informer la femme quant à ses droits et à ses choix.

Espace d'accueil

L'espace d'accueil permet aux femmes qui sont en attente de soutien ou qui ont déjà bénéficié du soutien du CALAS de briser l'isolement et de se retrouver avec d'autres femmes. Des activités thématiques sont organisées afin d'outiller les participantes à développer des moyens de prendre soin de soi.

Déclaration de services aux personnes victimes

Soutien téléphonique

N'hésitez pas à communiquer pour recevoir de l'aide ou pour toutes informations concernant la violence sexuelle. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Pour du soutien immédiat, contactez la ligne sans frais pour les survivantes d'agression sexuelle au 1-888-933-9007 ou info-Social au 811 option 2.

Accompagnement à la sortie de la prostitution/exploitation sexuelle

Le projet Voix de Sortie, financé par le Secrétariat à la condition féminine, vise à accompagner des femmes et des filles dans leur processus de sortie de l'exploitation sexuelle. Il est né de la préoccupation du CALAS à adapter nos services afin de mieux soutenir et répondre aux besoins variés des femmes survivantes d'exploitation sexuelle.

Les personnes ciblées par le projet sont :

- Les femmes et filles de 12 ans et plus qui songent à/ou désirent quitter le milieu de l'industrie du sexe, qu'elles soient ou non sous l'emprise d'un proxénète ;
- Les femmes et filles qui ont quitté la prostitution et souhaitent de l'accompagnement dans leur vie post-prostitution ;
- Les femmes et filles qui vivent des conséquences associées à leur vécu en lien avec l'exploitation sexuelle et qui souhaitent être informées et/ou accompagnées dans leurs démarches de sortie.

Plus spécifiquement, le rôle de l'intervenante au projet Voix de sortie est d'accompagner les femmes et les filles dans leurs démarches vers la sortie de l'exploitation sexuelle en effectuant de la relation d'aide, du soutien à la recherche d'emploi, de l'accompagnement dans les démarches judiciaires, de l'aide à la recherche de logement et plus encore. Elle travaille également à créer des liens avec des partenaires publiques et communautaires.

Autres volets :

Outre nos services d'aide directe, notre mission implique également la prévention/sensibilisation, la concertation et la lutte contre les violences sexuelles

Nos engagements envers vous

Nous sommes conscientes que de faire une demande d'aide demande beaucoup de courage pour les survivantes. Plusieurs femmes que nous rencontrons n'ont jamais parlé de l'agression sexuelle vécue. Si vous croyez ou savez avoir vécu une agression sexuelle, et ce, peu importe sa forme ou le moment où vous l'avez vécue, le CALAS peut vous aider à reprendre du pouvoir sur votre vie et à en diminuer les conséquences.

Lorsque vous faites appel au CALAS, nous vous proposons dans les semaines qui suivent une première rencontre visant à vous accueillir, vous soutenir, prendre soin de vos émotions, identifier vos besoins et vous expliquer les différents services que nous offrons. Cette rencontre sert également à s'assurer que le CALAS est la meilleure ressource pour vous aider présentement. Après cette rencontre, si vous décidez de poursuivre avec le CALAS, vous allez pouvoir choisir entre le suivi de groupe ou le suivi individuel et votre nom est mis sur la liste d'attente. Des informations sur l'espace d'accueil vous seront également remises, ainsi que sur d'autres recours à votre disposition.

Déclaration de services aux personnes victimes

Mécanisme de plainte

Les personnes responsables de la réception des plaintes

Angela Martinez (intervenante) et Geneviève Dupuis (membre de la collective)

La procédure pour présenter une plainte

Voir protocole interne de gestion de plaintes qui débute à la page suivante.

Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

La personne responsable du traitement des plaintes doit, dans les délais établis de 45 jours, informer la femme usagère par écrit, des conclusions motivées suite à l'examen de sa plainte.

Le délai de traitement d'une plainte

Le CALAS s'engage ensuite à procéder au traitement de la plainte dans un délai de 45 jours, pour ensuite informer la femme usagère des conclusions de l'examen de la plainte.

Coordonnées et heures d'ouverture

Nos heures d'ouvertures sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Durant la période estivale, les heures d'été son en vigueur, soit de 9h00 à 16h00.

Le service d'accompagnement d'urgence est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. On peut le rejoindre en composant le 811 option 2.

Téléphone : 819-771-1773

Courriel : info@calas.ca

Télécopieur : 819-770-6233

Adresse postale : C.P. 1872, succursale Hull, Gatineau, Québec, J8X 3Z1

Adresse physique : confidentielle, veuillez nous contacter par téléphone pour l'obtenir

Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

26 mai 2023

CALAS Outaouais

Protocole interne de gestion des plaintes

Le présent document a été conçu parallèlement à celui
de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
« Mécanismes internes d'examen des plaintes
des organismes communautaires » *réf: 1341-01-03*

Avril 2010

Table des matières

MISE EN CONTEXTE

DÉMARCHE PROPOSÉE POUR L'EXAMEN INTERNE D'UNE PLAINTÉ
DÉPOSÉE PAR UNE FEMME USAGÈRE

ANNEXE 1

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

ANNEXE 2

IDENTIFICATION DE LA FEMME USAGÈRE

ANNEXE 3

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

ANNEXE 4

FORMULAIRE DE CONCLUSIONS, MESURES ET RECOMMANDATIONS

SUITE AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

ANNEXE 5

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

Protocole interne de gestion des plaintes

1. Mise en contexte

Tout en respectant les mandats, les responsabilités et les procédures relevant de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, ou de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, il serait souhaitable que les organismes communautaires possèdent des outils afin de non seulement répondre le plus efficacement possible, à l'interne, aux insatisfactions exprimées par les personnes usagères mais aussi afin de mieux recevoir et traiter les plaintes qui les concernent et ainsi, alléger la procédure administrative. Cela permettrait d'établir un niveau de collaboration efficace dans le cas où un dossier de plainte est déposé à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais et de pouvoir vérifier, dès la réception de la plainte, si des démarches ont été entreprises auprès de l'organisme communautaire concerné.

En réponse à la préoccupation de l'Agence, le CALAS Outaouais a développé le présent document qui s'adresse aux femmes usagères qui désirent exprimer leur insatisfaction à l'égard des services qu'elles reçoivent, ont reçus ou auraient dû recevoir de la part du Centre.

De plus, ce Protocole interne de gestion des plaintes respectent les règles suivantes, évoquées par l'Agence :

- informer les personnes usagères et le conseil d'administration de l'organisme communautaire de la procédure officielle du traitement des plaintes à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (Annexe 1)
- présenter au conseil d'administration de l'organisme communautaire le rapport de plaintes annuel de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
- identifier la personne responsable de recevoir et d'entendre les plaintes
- protéger la plaignante en matière de confidentialité
- informer la personne usagère de son droit à l'accompagnement tel que stipulé à l'article 54 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2. : « *Le ministre doit, après consultation de la Régie régionale, des comités des personnes usagères des établissements de la région et des associations intéressées, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les personnes usagères qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de la région, de la Régie régionale ou du commissaire aux plaintes* »

2. Démarche proposée pour l'examen interne

d'une plainte déposée par une femme usagère

2.1 Nomination de la personne responsable du traitement des plaintes

La Collective du CALAS doit procéder à la nomination d'une personne responsable du traitement des plaintes, soit une travailleuse permanente, soit une membre de la Collective. Si nécessaire et selon la nature de la plainte, la Collective pourrait voir à la formation d'un comité qui examinerait la plainte reçue.

2.2 Réception de la plainte

Les plaintes peuvent être reçues verbalement ou par écrit et devraient être dirigées vers la personne responsable du traitement des plaintes. Si l'objet de la plainte concerne la personne responsable du traitement des plaintes, elle peut s'adresser directement à la Collective, qui sera alors responsable de recevoir et de procéder au traitement de la plainte.

La plainte doit contenir les informations demandées dans le formulaire d'Identification de la femme usagère ou de la personne plaignante (Annexe 2) ainsi que dans le formulaire de dépôt d'une plainte. (Annexe 3)

La femme qui dépose une plainte a le droit d'être accompagnée et assistée dans sa démarche par la personne ou l'organisme de son choix, tel que stipulé dans l'article 53.1 – alinéa 2, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2 : « *Le responsable doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêter assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte* ».

La personne responsable du traitement des plaintes transmet à la Collective un bilan de la gestion du traitement des plaintes de façon régulière ou sur demande.

Le dossier de plainte est confidentiel. Le nom de la femme qui dépose la plainte sera connue seulement de la personne responsable du traitement des plaintes. S'il y a nécessité de former un comité pour traiter cette plainte, les membres du comité seront aussi informés du nom de la plaignante.

2.3 Recevabilité de la plainte

Protocole interne de gestion des plaintes

Une plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, doit être déposée au CALAS Outaouais. La femme usagère peut formuler une plainte en ce qui concerne les services qu'elle reçoit, qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir du CALAS, conformément à ses mandats. Si la plainte est jugée recevable, la personne faisant l'objet de la plainte sera alors informée du nom de la plaignante.

2.4 Plainte refusée

Une plainte qui se veut futile, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La femme usagère en est alors informée par écrit.

2.5 Délais dans l'examen de la plainte

Les informations suivantes devront être diffusées aux femmes usagères lors du dépôt de la plainte. La plainte formulée, verbalement ou par écrit, sera examinée dans les jours suivants sa réception. Ainsi, dans les 5 jours suivants la réception de la plainte, la femme doit fournir au CALAS les informations nécessaires à la poursuite de l'examen de la plainte. La personne responsable du traitement des plaintes s'assure de recueillir les informations pertinentes à la gestion de la plainte. Le CALAS s'engage ensuite à procéder au traitement de la plainte dans un délai de 45 jours, pour ensuite informer la femme usagère des conclusions de l'examen de la plainte. (Annexe 4)

Une plainte est examinée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, d'après toutes les informations recueillies, que les droits de la femme usagère n'ont pas été respectés. (Annexe 5)

Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la personne responsable s'assure de recueillir immédiatement les renseignements requis et de prendre les actions qui s'imposent afin d'améliorer la situation le plus tôt possible.

2.6 Conclusions, mesures et recommandations

La personne responsable du traitement des plaintes doit, dans les délais établis de 45 jours, informer la femme usagère par écrit, des conclusions motivées suite à l'examen de sa plainte.

Par la même occasion, la femme usagère doit être informée sur les modalités de recours qu'elle peut exercer auprès de l'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais, telles que prévues à la Loi de la santé et des services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.

Lorsque les conclusions indiquent des recommandations, le CALAS doit s'assurer de l'application de ces mesures dans le but ultime d'éviter une répétition de la situation.

Protocole interne de gestion des plaintes

Annexe 1

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTÉ

ÉTABLISSEMENT	TRANSPORT AMBULANCIER ORGANISMES COMMUNAUTAIRES RÉSIDENCE AGRÉÉE	AGENCE (dans le cadre de ses responsabilités)
1 ^{er} recours Établissement	1 ^{er} recours Agence	1 ^{er} recours Agence
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ou verbale ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen dans les 45 jours ➤ Conclusions transmises aux personnes usagères 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ou verbale ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen dans les 45 jours ➤ Conclusions transmises aux personnes usagères 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ou verbale ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen dans les 45 jours ➤ Conclusions transmises aux personnes usagères
Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours	Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours	Seule une plainte écrite donne accès au deuxième recours
τ	τ	τ
2 ^e recours Protecteur des usagers	2 ^e recours Protecteur des usagers	2 ^e recours Protecteur des usagers
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen sans retard 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen sans retard ➤ Conclusions transmises aux personnes usagères 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plainte écrite ➤ Droit d'assistance pour la formulation ➤ Examen sans retard ➤ Conclusions transmises aux personnes usagères

Annexe 2

IDENTIFICATION DE LA FEMME USAGÈRE

OU DE LA PERSONNE PLAIGNANTE

FEMME USAGÈRE

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ___/___/___ Âge _____ ans

Adresse _____ Ville _____

Code postal _____ Tél. (rés.) _____ (travail) _____

Courriel _____ Télécopieur : _____

Langue parlée _____

PERSONNE PLAIGNANTE (si autre que la femme usagère)

Nom _____ Prénom _____

Date de naissance ___/___/___ Âge _____ ans

Adresse _____ Ville _____

Code postal _____ Tél. (rés.) _____ (travail) _____

Courriel _____ Télécopieur : _____

Langue parlée _____

Lien avec la femme usagère : personne représentante () parent () proche ()

Préciser : _____

SIGNATURE

_____ (femme usagère)

ou

_____ (personne plaignante)

Date : _____

Annexe 3

FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Date : _____

Endroit : _____

Personnes

impliquées : _____

Description des événements

Démarches effectuées pour corriger la situation

Résultats souhaités par la femme qui dépose la plainte

Annexe 4

FORMULAIRE DE CONCLUSIONS, MESURES ET RECOMMANDATIONS
SUITE AU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Date : _____

À l'attention de : _____

Conclusions, mesures et recommandations suite au traitement de la plainte

Signature de la personne responsable à la gestion des plaintes

Signature de la femme déposant la plainte

Annexe 5

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

Les personnes usagères des services de santé et des services sociaux ont des droits reconnus d'après la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, l'article 3 de la loi énonce les lignes directrices servant à guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- *La raison d'être des services est la personne qui les requiert ;*
- *Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;*
- *L'utilisateur doit dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ;*
- *L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services la concernant ;*
- *L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.*

De plus, la loi reconnaît des droits fondamentaux aux personnes usagères des services de même qu'elle souligne leurs obligations. Le tableau suivant présente l'ensemble de ces droits et obligations tout en les situant dans leur contexte d'application.

Annexe 5 (SUITE)

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES	
Droits	Applications et obligations
Droit à l'information	<ul style="list-style-type: none">▪ sur les services existants et les ressources disponibles (art.4) ;▪ sur les modalités d'accès à ces services et ressources (art.4) ;▪ sur son état de santé et de bien-être, afin de connaître les différentes options, les risques et les conséquences qui y sont rattachés et de pouvoir consentir de façon éclairée aux soins les concernant(art.8) ;▪ sur le code d'éthique et la procédure d'examen des plaintes (et d'en recevoir des exemplaires) (art.233) alinéa 2 . <p><u>Obligations des personnes usagères :</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ S'informer des services et ressources existants et de leurs modalités d'accès afin de les utiliser de façon judicieuse ;▪ fournir une information juste et pertinente lorsque requis.

Protocole interne de gestion des plaintes

Droit d'être accompagnée et assistée	<ul style="list-style-type: none">▪ pour obtenir des informations ; ▪ pour faire une démarche dans le but de recevoir des services d'un établissement ou d'un professionnel y travaillant (art.11).
Droit de recevoir des services	<ul style="list-style-type: none">▪ adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée (art. 5, 13, 80 à 84, 100, 102, 103, 105) ; ▪ requis selon son état de santé lorsque sa vie ou son intégrité sont en danger ; il est de la responsabilité de l'établissement de voir à ce que les services requis soient dispensés par un autre établissement, un organisme ou une personne avec laquelle il a conclu une entente de services (art.7) ; ▪ du professionnel ou de l'établissement de son choix, étant entendu par ailleurs, que la Loi ne limite pas la liberté qu'à un(e) professionnel(le) d'accepter ou non de traiter une personne ; ce droit s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose (art. 6 et 13) .

Annexe 5 (SUITE)

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES	
Droits	Applications et obligations
Droit de recevoir des services (suite)	<ul style="list-style-type: none">▪ en langue anglaise, pour toute personne d'expression anglaise, selon l'organisation des services et le programme d'accès en vigueur (art.15 et 348). <p><u>Obligations des personnes usagères :</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ utiliser les services de façon judicieuse (art.3) alinéa 5 ;▪ collaborer aux soins et services pour lesquels elle a donné son consentement, soit suivre les directives et instructions données relativement aux traitements, examens ou autres interventions nécessaires au maintien ou à l'amélioration de son état de santé ou de bien-être et informer les professionnel(le)s sur l'évolution de sa condition de santé ;▪ respecter les règlements internes de l'établissement duquel elle reçoit les services ; selon la loi, l'établissement a le droit de mettre en place des règlements internes quant aux horaires de visites, mesures de sécurité, etc. L'établissement peut prendre des mesures pour faire respecter ces règlements.

Annexe 5 (SUITE)

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES	
reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.12.C.S.4.2)	
Droits	Applications et obligations
Droit de participer	<ul style="list-style-type: none">▪ à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être (art.10) ;▪ à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis par la loi (art. 102 et 103).
Droit d'être représentée légalement dans l'exercice de ses droits	Par : <ul style="list-style-type: none">▪ le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur dans le cas d'une personne mineure ;▪ le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent dans le cas d'une personne majeure inapte ;▪ le mandataire ;▪ la personne qui démontre un intérêt particulier pour les personnes usagères majeures inaptes (art. 11, 12, 22, 23, 25).

Protocole interne de gestion des plaintes

Droit de consentir ou non à des besoins	<ul style="list-style-type: none">▪ quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention ;▪ droit exercé par les personnes usagères ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal (art.19).
Droit à la confidentialité et droit d'accès au dossier	<ul style="list-style-type: none">▪ le dossier des personnes usagères est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans son autorisation (art.19) ;▪ toute personne usagère de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier (art.17) ;▪ l'accès peut être refusé momentanément s'il y a préjudice grave à la santé des personnes usagères (art.17) ;▪ tout renseignement porté à son dossier provenant d'une tierce personne ne peut lui être communiqué (art.18).

Annexe 5 (SUITE)

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES

DROITS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES USAGÈRES	
Droits	Applications et obligations
Droit à des services d'hébergement	<ul style="list-style-type: none">▪ par un établissement lorsque la personne usagère a reçu son congé, et que son état ne lui permet pas de réintégrer son domicile, en attendant qu'une place lui soit assurée dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou de type familial où elle pourra recevoir les services que requiert son état (art. 14) ; <p><u>Obligation des personnes usagères :</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ respecter un congé reçu de l'établissement lorsque son état lui permet un retour ou une intégration à domicile ou si une place lui est assurée dans un autre établissement, dans l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial (art. 14) ; cette obligation est directement reliée à l'utilisation judicieuse des services.
Droit de recours	<ul style="list-style-type: none">▪ selon le mécanisme d'examen des plaintes prévu dans la Loi sur le Protecteur des usagers, en matière de santé et des services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, 2001, c. 43) ;▪ recours pouvant être exercé par les personnes usagères ou ses ayants droits contre un établissement, ses administrateurs, employé(e)s ou préposé(e)s ou un(e) professionnel(le) (ou autre) ou contre une ressource de type familial (art. 16) ;▪ la personne usagère ne peut y renoncer à l'avance (art. 16).

Annexe 5 (SUITE)

DROITS RECONNUS AUX PERSONNES USAGÈRES (LSSSS) :

- information sur les services disponibles
- services adéquats, personnalisés
- choix du (de la) professionnel (le) ou de l'établissement
- information sur son état de santé, les options qui s'offrent, les risques
- consentement aux soins
- participation aux décisions la concernant
- accompagnement ou assistance

Droits reconnus dans d'autres lois :

- Charte des droits et libertés
- Code civil
- Loi sur l'assurance hospitalisation
- Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente des dangers
- Loi sur la protection de la jeune