

## MIEUX CONNAÎTRE SES DROITS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

# Lumière sur le droit aux services dans le réseau de la santé



**AZALÉE LAROUCHE**  
CAAP Montérégie  
Collaboration spéciale

Toute personne qui reçoit des services ou des soins du réseau de la santé et des services sociaux bénéficie de droits inscrits dans la *Loi sur la santé et les services sociaux* (LSSS). Pour faire respecter ses droits, il est important de bien les connaître. Aujourd'hui, nous présentons le droit aux services adéquats sur les plans scientifiques, humains et sociaux, offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire tout en tenant compte des ressources disponibles. Pour illustrer ce droit, voici un exemple d'un cas fictif : Jocelyne, 89 ans, est en légère perte d'autonomie. Elle réside dans sa maison avec le programme d'aide à domicile du CLSC.

Elle a présentement un bain par semaine ainsi que l'aide à la prise de médication par le biais des services du CLSC. Elle trouve qu'un bain par semaine n'est pas suffisant pour maintenir une hygiène adéquate. La préposée attitrée qui vient lui rendre visite n'est pas très patiente et douce avec elle. Jocelyne se sent constamment brusquée et pressée avec elle. De plus, la préposée lui fait prendre son bain sans banc adapté ce qui fait qu'elle a beaucoup de difficulté à se lever du fond du bain, car elle présente une perte de mobilité au niveau de ses jambes.

Jocelyne a fait appel à une conseillère du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie pour demander conseil. La conseillère lui a mentionné qu'elle était en droit de demander un deuxième bain ainsi qu'un changement de préposée. La conseillère mentionne aussi qu'elle devrait être en mesure de recevoir des soins de façon sécuritaire. Elle mentionne à madame qu'elle peut également demander une évaluation de la part d'un ergothérapeute du CLSC pour adapter son environnement de manière sécuritaire.

### PLAINTÉ

Ses demandes au CLSC n'ont malheureusement pas été entendues. La conseillère du CAAP a donc aidé Jocelyne à rédiger et déposer une plainte auprès de la commissaire aux plaintes de sa région pour dénoncer sa situation avec la préposée et pour signaler également le manque de sécurité lors de ses soins dans le but d'améliorer les services à domicile du CLSC. Cette plainte lui aura permis d'obtenir une évaluation avec une ergothérapeute ainsi qu'une nouvelle préposée qui est plus patiente et douce avec elle.

Le CAAP Montérégie est l'organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour aider les usagers dans leurs démarches de plainte dans le secteur des services publics.



(Photo Getty Images - PeopleImages)

### Les patients ont le droit d'obtenir des soins de santé sécuritaires.

Nous informons et accompagnons les usagers sur le processus de plainte, nous les aidons à la rédaction et à la mise en forme de leur lettre de plainte et, s'il y a lieu, nous recommandons les usagers à la bonne instance.

Tous nos services sont sans jugement,

et nous respectons la volonté de l'utilisateur à poursuivre ou non la démarche entreprise. Ce qui signifie que l'utilisateur peut mettre fin à sa démarche en tout temps sans avoir besoin de se justifier. Si vous pensez avoir besoin de nos services, n'hésitez pas à nous contacter au 450 347-0670.



MA CLINIQUE  
DU SOURIRE

## Bienvenue aux nouveaux patients!



DÉCOUVREZ LA FAÇON DE FAIRE UNIQUE DE MA CLINIQUE DU SOURIRE!

Une ambiance chaleureuse  
Une équipe passionnée  
À l'écoute de vos besoins!

# 450-529-1314

- service de traitement articulaire
- traitement sous protoxyde d'azote
- service d'orthodontie
- service d'implantologie

📱 Suivez-nous sur  
les réseaux sociaux

145 boul St-Joseph bureau 210  
Saint-Jean-sur-Richelieu