

SOINS À DOMICILE

Déclaration des droits en matière de soins à domicile

En Ontario, des services de soins à domicile sont fournis gratuitement par l'intermédiaire du programme des centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et d'autres programmes. C'est le gouvernement de l'Ontario qui paye pour ces services.

La Déclaration des droits en matière de soins à domicile prévoit comment vous devez être traité(e) si on vous fournit des services de soins à domicile. Les soins visés comprennent, entre autres, les soins infirmiers, le travail social, l'aide familiale, ou une aide pour le bain ou pour d'autres activités quotidiennes.

La présente brochure explique la Déclaration des droits en matière de soins à domicile.

La Déclaration des droits en matière de soins à domicile est énoncée dans la partie III d'une loi ontarienne appelée *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*. Cette déclaration de droits s'applique aux services fournis par l'intermédiaire des centres d'accès aux soins communautaires (CASC). Il se peut également qu'elle s'applique aux services fournis dans le cadre d'autres programmes tels que le programme de logement avec services de soutien ou le programme de services d'auxiliaires à domicile.

Déclaration des droits en matière de soins à domicile

En vertu de la Déclaration des droits, vous avez droit :

1. d'être traité(e) avec respect, sans subir de mauvais traitements,
2. d'être traité(e) d'une manière qui respecte votre intimité et votre dignité,
3. d'être traité(e) d'une manière qui respecte vos besoins et vos préférences,
4. d'être informé(e) sur les services qui vous sont fournis,
5. de participer aux décisions concernant vos services,
6. de donner ou de refuser votre consentement à la fourniture de services,
7. de formuler des observations ou des critiques, sans voir quiconque prendre des mesures contre vous,
8. d'être informé(e) des lois et des politiques en matière de soins à domicile ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte,
9. de voir respecter le caractère confidentiel de vos dossiers de soins à domicile.

Comment savoir si la Déclaration des droits m'est applicable ?

La Déclaration des droits s'applique à vous si vous recevez ou demandez des services de soins à domicile par l'intermédiaire d'un CASC.

Si vous avez affaire à un autre programme, qui soit financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, il se peut que la Déclaration des droits vous soit applicable, mais ce n'est pas forcément le cas. Si on vous dit que la Déclaration des droits ne s'applique pas à vous, essayez d'obtenir des conseils juridiques auprès d'un avocat ou d'une clinique juridique communautaire. Pour savoir comment obtenir une assistance juridique, allez à la page 18.

Les services de soins à domicile fournis par l'intermédiaire du programme des CASC ou d'autres programmes comprennent, entre autres :

- les soins infirmiers, la physiothérapie, l'ergothérapie, le travail social, l'orthophonie, les conseils diététiques et d'autres services professionnels,
- une aide à l'accomplissement des activités de la vie quotidienne telles que le bain, l'alimentation ou l'habillement, et d'autres services de soutien personnel,
- le ménage, la lessive, les transactions bancaires, le magasinage ou la préparation des repas, et d'autres services d'aide familiale.

Le reste de la présente brochure vous en dit plus long sur chaque droit reconnu par la Déclaration des droits et sur ce que vous pouvez faire si de tels droits ne sont pas respectés.

1

aucun mauvais traitement

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit d'être traité(e) avec courtoisie et respect, sans subir de mauvais traitements d'ordre mental, physique ou financier.

Cela signifie que...

Vous avez le droit d'être traité(e) poliment et respectueusement. Les employés doivent vous écouter et vous traiter avec considération.

Les employés ne doivent pas vous maltraiter mentalement, physiquement, ni sur le plan financier.

Vous êtes maltraité(e) mentalement lorsque quelqu'un vous humilie, vous insulte, vous effraie, vous menace, vous ignore ou vous traite comme un enfant.

Vous êtes maltraité(e) physiquement lorsque quelqu'un vous agresse sexuellement, vous malmène, vous frappe, vous pousse ou vous bat.

Vous êtes maltraité(e) financièrement lorsque quelqu'un prend votre argent ou un autre de vos biens sans votre permission.

2

intimité et choix

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit d'être traité(e) d'une manière qui respecte votre dignité et votre intimité et qui favorise votre autonomie.

Cela signifie que...

On doit respecter votre intimité. Les personnes qui vous fournissent des soins ne doivent pas entrer chez vous sans frapper à la porte ou sans demander la permission d'entrer. Elles ne doivent pas fouiller dans vos affaires ni ouvrir votre courrier sans votre permission.

C'est vous qui dites comment les choses doivent se faire. Ce choix vous appartient de droit. Tant que vous êtes mentalement capable prendre les décisions vous-même, on doit vous permettre de les prendre. Ce principe s'applique à toutes les décisions, y compris celles sur : l'endroit où sont placées vos affaires; ce que vous mangez; et les aspects particuliers de vos soins. On doit vous donner l'information dont vous avez besoin pour prendre ces décisions.

3

préférences

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit d'être traité(e) d'une manière qui reconnaît votre individualité et qui est attentive et répond à vos besoins et à vos préférences, y compris vos préférences fondées sur des considérations ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles.

Cela signifie que...

On doit respecter vos besoins et préférences personnelles. Par exemple, vous pouvez choisir votre habillement, votre nourriture et les aspects particuliers de vos soins.

Il se peut qu'en raison de votre religion ou de votre culture, vous préféreriez que vos soins vous soient prodigués d'une certaine manière ou à certaines heures données. Par exemple, si vous célébrez une fête religieuse, vous pourriez demander à un fournisseur de soins de venir un autre jour. Les fournisseurs de soins doivent respecter vos préférences lorsqu'il est possible de le faire.

4

information sur les services

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit d'être informé(e) sur les services qui vous sont fournis et de savoir qui vous fournira ces services.

Cela signifie que...

Vous avez le droit de savoir quels services de soins à domicile et combien d'heures de chaque service vous seront fournis.

De plus, vous avez le droit de savoir qui est votre gestionnaire de cas et qui vous fournit les services de soins à domicile. Chaque personne qui vous fournit de tels services doit vous donner son nom et celui de l'organisme pour lequel elle travaille. On doit vous fournir l'information voulue pour que vous puissiez communiquer, par le moyen qui vous convient, avec la personne ou l'organisme en cause. Vous pourriez, par exemple, être en mesure de les joindre au moyen de leur numéro de téléphone, de leur adresse postale, de leur adresse courriel ou de leur numéro ATS. Le choix vous appartient.

5

participation

Lorsque vous demandez à bénéficier de services de soins à domicile, vous avez le droit de participer à l'évaluation de vos besoins.

Et si vous êtes admissible aux services de soins à domicile, vous avez le droit de participer à l'élaboration de votre programme de services, au réexamen de vos besoins, ainsi qu'à l'évaluation et à la révision de votre programme de services.

Cela signifie que...

Quand on décide des services de soins à domicile que vous devriez recevoir, on doit vous permettre de participer au processus, à chacun de ses stades. Vous avez ce droit.

Tous les détails de vos évaluations et de votre programme de services doivent vous être expliqués. On doit vous donner ces explications d'une manière et dans une langue que vous comprenez, afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées au sujet de vos soins.

6 consentement

Vous avez le droit de donner ou de refuser votre consentement à la fourniture de tout service de soins à domicile.

Cela signifie que...

Vous avez le droit de prendre vos propres décisions concernant tout service de soins à domicile qu'on vous recommande. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser tout service qui vous a été offert.

Si vous êtes insatisfait(e) d'un organisme ou d'un préposé aux soins en particulier, vous avez le droit de refuser leurs services.

Vous avez le droit de savoir ce qui vous arrivera si vous décidez d'accepter un service et ce qui vous arrivera si vous le refusez. Cette information vous aidera à prendre une décision éclairée.

Si vous voulez qu'une personne vous aide à prendre une décision, vous pouvez avoir recours à son aide. Si on vous dit que vous n'êtes pas capable de prendre vos propres décisions, vous avez intérêt à obtenir des conseils juridiques. **Pour savoir comment obtenir une assistance juridique, allez à la page 18.**

7 pas de représailles

Si vous recevez des services de soins à domicile et que vous entretenez des inquiétudes au sujet des services qui vous sont fournis ou des politiques et des décisions qui touchent vos intérêts, vous avez le droit d'exprimer ces inquiétudes et de recommander des changements — auprès des fournisseurs de soins, des représentants du gouvernement ou de toute autre personne —, sans crainte d'être empêché(e) de vous exprimer, ni de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.

Cela signifie que...

Que vous avez le droit de parler librement. Vous pouvez poser des questions, suggérer des changements et porter plainte.

Personne n'a le droit de prendre des mesures contre vous parce que vous vous êtes plaint(e) de soins à domicile. Personne ne peut vous punir, refuser de vous fournir des services de soins à domicile ou vous priver de ces services parce que vous avez porté plainte.

8

information juridique

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit d'être informé(e) des dispositions législatives, des règles et des politiques qui influent sur les activités du fournisseur de soins, ainsi que d'être informé(e) par écrit de la marche à suivre pour porter plainte contre le fournisseur de soins.

Cela signifie que...

Vous avez le droit de connaître les modalités de toute disposition légale ou réglementaire, règle ou politique qui influe sur une décision qu'un fournisseur de soins est en train de prendre.

Tous les organismes qui fournissent des services de soins à domicile doivent afficher la Déclaration des droits dans leur établissement. Ils avisent ainsi leurs employés qu'ils doivent respecter vos droits quand ils vous fournissent des services de soins à domicile.

Chaque organisme qui fournit des services de soins à domicile doit vous informer par écrit de la marche à suivre pour porter plainte.

Vous pouvez également consulter notre brochure intitulée « **Plaintes et appels en matière de soins à domicile** ». Vous y trouverez la marche à suivre pour déposer une plainte. Pour savoir comment la commander, allez à la couverture arrière de la présente brochure.

9

confidentialité

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez le droit de voir respecter le caractère confidentiel de vos dossiers conformément à la loi.

Cela signifie que...

Les renseignements détenus par un CASC ou un organisme de soins à domicile à votre sujet doivent être gardés confidentiels, quelle que soit la personne qui les a recueillis. Ces renseignements incluent ceux qui se rapportent à votre santé et à votre milieu de vie, ainsi que tout renseignement recueilli aux fins de votre demande de services de soins à domicile ou aux fins de vous fournir de tels services.

Certaines exceptions s'appliquent. Par exemple, vous pouvez autoriser un CASC ou un organisme à divulguer des renseignements à votre sujet à quelqu'un d'autre—comme un membre de votre famille, un hôpital, une maison de soins infirmiers ou un médecin. Cela dit, le CASC ou l'organisme peut appliquer des politiques qui lui sont propres en ce qui concerne l'utilisation et la communication des renseignements qui vous concernent. Dans un tel cas, ces politiques doivent être rendues publiques. Il se peut toutefois que, dans le cas où vous voudriez voir ces politiques, vous ayez à le demander.

Vous avez également le droit de consulter les dossiers d'un CASC ou d'un organisme contenant des renseignements personnels sur votre santé. Si ces dossiers présentent des erreurs ou des lacunes, vous pouvez demander des corrections.

Que puis-je faire s'il est porté atteinte aux droits que me reconnaît la Déclaration des droits ?

Vous pouvez prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- 1 porter plainte au CASC ou à l'organisme qui vous fournit des services de soins à domicile,
- 2 poursuivre le CASC ou l'organisme pour rupture de contrat,
- 3 envisager d'autres possibilités.

Dans les 3 sections suivantes, nous vous expliquons en quoi consistent ces possibilités. Il est important de savoir si vous avez un délai pour exercer l'un ou l'autre de ces choix. Vous devrez aussi déterminer si le choix d'une possibilité a des répercussions sur les autres possibilités.

1 Porter plainte

En vertu de la loi, vous avez le droit de vous plaindre de toute violation de la Déclaration des droits. Vous pouvez vous plaindre aussi bien d'un comportement qui viole vos droits que d'une décision particulière.

Votre plainte pourrait également être portée pour corriger des problèmes de soins à domicile qui ne sont pas couverts par la Déclaration des droits. Quand vous portez plainte, vous informez le CASC ou l'organisme qu'il y a un problème concernant une pratique particulière ou un employé.

Vous devriez porter plainte aussitôt que possible. Cela dit, il n’y a aucun délai pour porter plainte.

Si vous voulez déposer une plainte, vous devriez suivre les étapes suivantes :

1^{ère} étape :

Communiquer avec votre gestionnaire de cas du CASC ou avec l’organisme qui vous fournit des services de soins à domicile. Demandez qu’on vous explique par écrit le processus de plaintes. En vertu de la loi, vous avez droit à une explication écrite.

Si vous vous plaignez d’une décision, demandez que cette décision soit motivée par écrit.

2^e étape :

Suivre soigneusement le processus de plainte jusqu’à ce que vous receviez une décision définitive du CASC ou de l’organisme. Si votre plainte porte sur une question qui est couverte uniquement par la Déclaration des droits, vous ne pouvez, en règle générale, faire appel de cette décision définitive.

Mais vous **avez** le droit de faire appel de la décision définitive si votre plainte porte sur un refus de vous fournir des services de soins à domicile, ou sur une modification ou une réduction de vos services.

Et si votre plainte porte sur vos dossiers du CASC ou de l'organisme, la prochaine étape peut consister à déposer votre plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Pour plus de renseignements, allez à la page 17.

Même si vous ne pouvez interjeter appel de la décision, il se peut que vous puissiez obtenir un examen judiciaire de la décision. S'il vous semble que la décision est très déraisonnable ou que le processus suivi par le décideur n'était pas juste, envisagez d'obtenir des conseils juridiques à ce sujet. Pour savoir comment obtenir une assistance juridique, allez à la page 18.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter notre brochure intitulée « **Plaintes et appels en matière de soins à domicile** ». Vous y trouverez les marches à suivre pour déposer une plainte ou interjeter un appel. Pour savoir comment la commander, allez à la couverture arrière de la présente brochure.

2

Poursuivre pour rupture de contrat

Sous le régime de la loi, le CASC ou l'organisme qui vous fournit des services de soins à domicile a accepté de se conformer à la Déclaration des droits, même s'il n'a jamais conclu d'entente écrite ou verbale avec vous.

Par conséquent, si le CASC ou l'organisme enfreint la Déclaration des droits, il viole l'entente. En droit, cela s'appelle une « rupture de contrat ».

Vous pouvez poursuivre le CASC ou l'organisme pour rupture de contrat. Si la cour vous donne raison, elle peut décider que le CASC ou l'organisme doit vous verser une somme d'argent en dédommagement.

3 Envisager d'autres possibilités

Selon le type de problème que vous avez, il se peut que vous puissiez porter plainte ailleurs.

Police

Si vous avez été victime d'un crime, vous voudrez peut-être le rapporter à la police.

Ordres professionnels

Il se peut que vous soyez insatisfait(e) des services de soins à domicile fournis par un travailleur social ou un professionnel des soins de santé tel qu'une infirmière, un ergothérapeute ou un physiothérapeute. Dans un tel cas, vous pouvez vous plaindre à l'« ordre », c'est-à-dire à l'organisation qui réglemente la profession de cette personne.

L'organisation qui réglemente les travailleurs sociaux de l'Ontario est l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site web de l'organisation à <www.ocswssw.org>, ou composez l'un des numéros de téléphone suivants :

Sans frais **1-877-828-9380**
À Toronto **416-972-9882**

Vous pouvez trouver les coordonnées des ordres qui réglementent les professions de la santé en allant sur le site web suivant : <www.ordres.notlong.com>. Ce site vous redirige vers le site web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Vous pouvez également joindre le ministère en composant l'un des numéros de téléphone suivants :

Sans frais **1-866-532-3161**

ATS sans frais **1-800-387-5559**

Droits de la personne

Si vous subissez de la discrimination, vous pouvez porter une plainte de droits de la personne. Une discrimination est exercée à votre endroit si vous êtes traité(e) injustement en raison, par exemple, de vos croyances religieuses, de votre race, de votre âge, d'un handicap, de votre orientation sexuelle ou de votre ethnie.

Jusqu'au 29 juin 2008, les plaintes peuvent être déposées auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site web de la Commission à <www.ohrc.on.ca>, ou composez l'un des numéros de téléphone suivants :

Sans frais **1-800-387-9080**

ATS sans frais **1-800-308-5561**

À Toronto **416-326-9511**

ATS à Toronto **416-314-6526**

À compter du 30 juin 2008, les plaintes de ce type devront être déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site web du tribunal à <www.hrto.ca>.

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée si vous êtes insatisfait(e) d'une décision d'un CASC ou d'un organisme, selon le cas :

- concernant la protection de la confidentialité de vos dossiers,
- vous donnant accès à vos dossiers ou à des copies de vos dossiers,
- corrigeant des erreurs ou des omissions dans vos dossiers.

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site web du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à www.ipc.on.ca ou composez l'un des numéros de téléphone suivants :

Sans frais **1-800-387-0073**
À Toronto **416-326-3333**
ATS **416-325-7539**

Ai-je besoin de l'aide d'un avocat si mes droits sont violés ?

Vous n'avez pas besoin d'avocat pour déposer une plainte, mais vous avez le droit de retenir les services d'un avocat si vous le désirez. Un avocat peut vous donner des renseignements et des conseils, et il peut aussi vous représenter.

Si vous envisagez d'intenter une poursuite judiciaire, vous devriez essayer d'obtenir des conseils juridiques.

Comment puis-je obtenir une assistance juridique ?

Pour obtenir des conseils juridiques, communiquez avec une clinique juridique communautaire ou un avocat. Les cliniques juridiques communautaires fournissent des conseils juridiques gratuitement, mais elles ne sont pas toutes en mesure de vous aider face aux problèmes de soins à domicile. Demandez à la clinique juridique communautaire de votre région si elle peut vous aider.

Il y a plusieurs façons de trouver la clinique juridique communautaire le plus près de chez vous :

- Consultez notre brochure intitulée « **Obtenir une assistance juridique : Les cliniques juridiques communautaires en Ontario** ». Pour savoir **comment la commander**, allez à la couverture arrière de la présente brochure. Vous pouvez également la consulter en vous rendant à notre site web à www.cleo.on.ca.
- Regardez dans le bottin téléphonique sous la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*) ou « Avocats » (*Lawyers*).
- Visitez le site web d'Aide juridique Ontario à www.legalaid.on.ca.
- Communiquez avec Aide juridique Ontario en composant l'un des numéros de téléphone suivants :

Sans frais	1-800-668-8258
ATS sans frais	1-866-641-8867
À Toronto	416-979-2352
ATS à Toronto	416-598-8867

Les renseignements de la présente brochure sont à caractère général. Cette brochure ne saurait remplacer des conseils juridiques particuliers.

Rédaction :

Advocacy Centre for the Elderly (ACE)
ARCH : Disability Law Centre

Édition, traduction et préparation :

CLEO (Community Legal Education
Ontario/Éducation juridique
communautaire Ontario)

Financement :

Aide juridique Ontario
Ministère de la Justice du Canada

La présente brochure fait partie d'une série de publications CLEO sur les soins à domicile. CLEO offre également des publications gratuites dans d'autres domaines du droit.

Nous révisons régulièrement nos publications pour nous assurer qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Notre **Liste des publications périmées** vous indique quelles publications sont dépassées et devraient être jetées ou retirées de la circulation.

Pour obtenir une copie de notre **Bon de commande** ou la Liste des publications périmées, visitez notre site web à www.cleo.on.ca ou composez le **416-408-4420, poste 33.**