

# 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. Ces services sont payés par le gouvernement de l'Ontario.

La Déclaration des droits en matière de soins à domicile prévoit la façon dont vous devez être traité(e) si vous recevez 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.

---

---

## Si vous parlez français

Il existe de nombreuses situations où vous avez droit à la prestation de services gouvernementaux en français ou à la tenue d'une instance judiciaire ou quasi-judiciaire en français. Ainsi, vous pouvez avoir droit à ce qu'une audience à laquelle vous êtes partie soit tenue devant un décideur qui parle français. Si vous avez un problème juridique, vous pouvez prendre contact avec un avocat ou un intervenant d'une [clinique juridique communautaire](#) et lui demander de vous expliquer les droits linguistiques liés au fait de parler français.

---

La Déclaration des droits en matière de soins à domicile est énoncée dans la partie III de la loi ontarienne appelée [Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires](#). Cette déclaration de droits s'applique aux services fournis par l'intermédiaire des [centres d'accès aux soins communautaires](#) (CASC). Elle pourrait également s'appliquer à d'autres programmes – comme 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 financé par le [ministère de la Santé et des Soins de longue durée](#), la Déclaration des droits pourrait vous être applicable, mais pas forcément. Si on vous dit que la Déclaration des droits ne vous est pas applicable, 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 17](#).

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 — comme le bain, l'alimentation ou l'habillage, 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.

---

Dans le texte qui suit, la présente brochure vous en dit plus long sur chacun des droits reconnus par la Déclaration des droits, et sur les mesures que vous pouvez prendre si ces 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 attentivement et vous traiter avec diligence.

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 demander la permission d'entrer. Elles ne doivent pas fouiller dans vos affaires ni ouvrir votre courrier sans votre permission.

Vous avez le droit de dire comment les choses doivent se faire. Tant que vous êtes mentalement capable de prendre les décisions vous-même, les autres doivent vous permettre de le faire. Ce principe s'applique à toutes les décisions, y compris celles sur l'endroit où sont placées vos possessions; sur ce que vous mangez; et sur 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 vos choix personnels. 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 choix 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 vous obtiendrez et pendant combien d'heures chaque service vous sera fourni.

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 avec la personne ou l'organisme en cause par le moyen qui vous convient. À cet égard, vous pourriez, par exemple, privilégier l'utilisation d'un numéro de téléphone, d'une adresse postale, d'une adresse courriel ou d'un 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 à des 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 décisionnel 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. Afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées au sujet de vos soins, ces explications doivent vous être fournies d'une manière et dans une langue que vous comprenez.

## 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 est offert.

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

Vous devez 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 17](#).

---

---

## 7

## pas de représailles

Si vous recevez des services de soins à domicile et que vous éprouvez 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 de voir cette expression entravée, ni de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.

### Cela signifie 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 ni 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 s'appliquent aux 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 législative, règle ou politique qui s'applique à la façon dont un fournisseur de soins exerce ses activités et prend des décisions.

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.

Pour obtenir plus de renseignements sur la présentation d'une plainte, allez aux [pages 12 à 14](#).

## 9

## confidentialité

Si vous recevez des services de soins à domicile, vous avez droit à ce que le caractère confidentiel de vos dossiers soit respecté conformément à la loi.

### Cela signifie que...

Les renseignements qu'un CASC ou un organisme de soins à domicile détient 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 vos conditions 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 en matière de confidentialité. Par exemple, vous pouvez autoriser un CASC ou un autre organisme à divulguer des renseignements vous concernant à une autre personne ou à un certain organisme — par exemple : un membre de votre famille, un hôpital, une maison de soins infirmiers ou un médecin. De plus, le CASC ou l'autre organisme visé peut appliquer des politiques qui lui sont propres relativement à l'utilisation et à la communication des renseignements qui vous concernent. Dans un tel cas, ces politiques doivent être rendues publiques. Cela dit, il se peut que, pour examiner ces politiques, vous ayez à en faire la demande.

Vous avez également le droit de consulter les dossiers du CASC ou de l'autre organisme qui contiennent des renseignements personnels sur votre santé. Si ces dossiers présentent des erreurs ou des lacunes, vous pouvez demander que des corrections y soient apportées. Pour plus de renseignements à ce sujet, allez aux pages [13](#), [16](#) et [17](#).

## Que puis-je faire si les droits que me reconnaît la Déclaration des droits ne sont pas respectés ?

Vous pouvez, à la fois si vous le voulez :

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

Dans les 3 sections qui suivent, nous vous expliquons en quoi consistent ces possibilités. Il est important de vérifier si l'exercice de l'un ou de l'autre de ces choix est assorti d'un délai. Vous devrez aussi déterminer si le choix d'une mesure particulière a des répercussions sur l'exercice des autres mesures possibles.

### 1

## Porter plainte

En vertu de la loi, vous avez le droit de présenter une plainte relativement à tout ce qui enfreint la Déclaration des droits. Votre plainte peut porter sur un comportement ne respectant pas vos droits, mais elle peut aussi viser une décision particulière.

Vous pourriez également porter plainte pour corriger des problèmes de soins à domicile qui ne sont pas couverts par la Déclaration des droits. Quand vous portez plainte, le CASC ou l'autre organisme est informé qu'il existe un problème concernant une pratique particulière ou un certain 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 feriez bien de suivre les étapes suivantes :

---

---

### 1<sup>ère</sup> étape :

Communiquez 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 plainte. 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<sup>e</sup> étape :

Suivez soigneusement le processus de plainte jusqu'à ce que vous receviez une décision définitive du CASC ou de l'autre organisme concerné.

Vous pourriez être satisfait(e) de la décision définitive du CASC ou de l'autre organisme concerné. Si la décision rendue ne vous satisfait pas, vos recours dépendent de l'objet sur lequel portait votre plainte.

### 3<sup>e</sup> étape :

- Si votre plainte portait sur une question qui est couverte **uniquement** par la Déclaration des droits, vous ne pouvez pas, en règle générale, faire appel de cette décision définitive.

Cela dit, vous pourrez peut-être obtenir qu'une cour examine la décision si vous considérez qu'elle 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 17.

- Si votre plainte portait sur un refus de vous fournir des services de soins à domicile, ou sur une modification ou une réduction de vos services, **vous avez le droit** de faire appel de la décision visée.

- 
- 
- Et si votre plainte portait sur les dossiers tenus à votre sujet par le CASC ou un autre organisme, votre 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 à cet égard, allez aux [pages 16 et 17](#).

Pour obtenir plus de renseignements sur la marche à suivre pour déposer une plainte ou interjeter un appel, vous pouvez consulter la brochure CLEO intitulée [Plaintes et appels en matière de soins à domicile](#). Pour savoir comment la commander ou la consulter en ligne, allez à la couverture arrière de la présente brochure.

2

## Poursuivre pour rupture de contrat

En vertu de la loi, le CASC ou l'organisme qui vous fournit des services de soins à domicile est considéré comme ayant 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'autre organisme ne se conforme pas à la Déclaration des droits, il se trouve à violer l'entente. En droit, une telle violation constitue une « rupture de contrat ».

Vous pouvez poursuivre le CASC, ou l'autre organisme en cause, pour rupture de contrat. Si la cour vous donne raison, elle peut condamner le CASC ou l'organisme à vous verser une somme d'argent pour compenser le préjudice que vous cause sa rupture de l'entente.

3

## Envisager d'autres possibilités

Selon le type de problème que vous éprouvez, vous pouvez être en mesure de porter plainte auprès d'autres services ou organismes.



---

## Police

Si vous avez été victime d'un crime, vous voudrez peut-être le signaler 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 — comme une infirmière, un ergothérapeute ou un physiothérapeute. Dans un tel cas, vous pouvez vous plaindre à l'« ordre » ou à l'organisation qui régleme la profession de cette personne.

L'organisation qui régleme les travailleurs sociaux de l'Ontario est l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social. Pour obtenir plus de renseignements à son sujet, visitez le site web de cette organisation à

[www.ocswssw.org](http://www.ocswssw.org) ou composez :

Sans frais . . . . . **1-877-828-9380**

Région de Toronto . . . . . **416-972-9882**

Pour trouver les coordonnées des ordres qui gouvernent les professions de la santé en Ontario, allez à [www.hprac.org/fr](http://www.hprac.org/fr) et cliquez sur « **Liens utiles** » au haut de la page. Vous pouvez aussi téléphoner à ServiceOntario en composant un des numéros ci-dessous. Pour parler à quelqu'un, appuyez sur le zéro ou demeurez en ligne :

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

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

Région de Toronto . . . . . **416-327-4327**

## Droits de la personne

Si vous subissez de la discrimination, vous pouvez porter plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO). On appelle cette démarche « présenter une requête au TDPO ». 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 origine ethnique.

Pour obtenir plus de renseignements sur la présentation d'une requête au TDPO, visitez le site web du Tribunal à [www.hrto.ca](http://www.hrto.ca), ou composez :

Sans frais . . . . . **1-866-598-0322**  
ATS, sans frais . . . . . **1-866-607-1240**  
Région de Toronto . . . . . **416-326-1312**  
ATS, région de Toronto . . . . . **416-326-2027**

Si vous souhaitez obtenir plus d'information sur les dispositions de la loi qui interdisent la discrimination, ou si vous avez besoin d'aide ou de conseils pour présenter une requête au TDPO, visitez le site web du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne à [www.hrlsc.on.ca](http://www.hrlsc.on.ca) ou composez :

Sans frais . . . . . **1-866-625-5179**  
ATS, sans frais . . . . . **1-866-612-8627**  
Région de Toronto . . . . . **416-597-4900**  
ATS, région de Toronto . . . . . **416-597-4903**

## **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 (CIPVP) si vous êtes insatisfait(e) d'une décision d'un CASC ou d'un autre organisme concernant, selon le cas :

- le respect de la confidentialité de vos dossiers,
- votre accès à vos dossiers ou à des copies de vos dossiers,
- la correction d'erreurs ou d'omissions dans vos dossiers.

Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, visitez le site web du CIPVC à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca) ou composez :

---

---

Sans frais . . . . . **1-800-387-0073**  
Région de Toronto. . . . . **416-326-3333**  
ATS . . . . . **416-325-7539**

### **Me faut-il l'aide d'un avocat ?**

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 obtenir une assistance juridique ?**

Pour obtenir une assistance ou des conseils juridiques, communiquez avec une clinique juridique communautaire, Aide juridique Ontario ou un avocat. Les cliniques juridiques communautaires fournissent des conseils juridiques gratuitement, mais elles ne peuvent pas toutes aider les personnes éprouvant des problèmes de soins à domicile. Demandez à la clinique juridique communautaire de votre localité si elle peut vous aider.

Pour trouver la clinique juridique communautaire la plus près de chez vous, ou pour de l'assistance dans votre recherche d'un avocat, visitez le site web d'Aide juridique Ontario à [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca). Dans sa section française, cliquez sur « **Obtenir de l'aide juridique** » puis sur « **Cliniques juridiques communautaires** » ou sur « **Trouver un avocat** ».

Ou vous pouvez composer :

Sans frais . . . . . **1-800-668-8258**  
ATS, sans frais. . . . . **1-866-641-8867**  
ATS, région de Toronto . . . . . **416-598-8867**

**Les renseignements de la présente brochure sont à caractère général. Pour préciser votre propre situation, obtenez des conseils juridiques particuliers.**

**Rédaction :**

[Advocacy Centre for the Elderly \(ACE\)](#)  
[ARCH Disability Law Centre](#)

**Édition, traduction et production :**

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

**Financement :**

Aide juridique Ontario  
Ministère de la Justice 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 mises au rebut.

Pour obtenir une copie de notre Liste des publications périmées, ou pour consulter nos publications en ligne, allez à [www.cleo.on.ca](http://www.cleo.on.ca) ou composez **416-408-4420**.

