

LES DROITS DU RÉSIDENT

Direction de soutien à l'autonomie des personnes âgées

2022-03-02

Les droits du résident est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.cisss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Message d'introduction

Annuellement, les CHSLD s'engagent à faire la promotion des droits des résidents afin de s'assurer qu'ils sont bien connus et compris de tous. Pour l'année 2022, nous proposons une activité de promotion des droits sous forme de « recueil ». Cette activité de promotion est réalisée en collaboration avec les comités de résidents et l'équipe milieux de vie. Le recueil présente les 12 droits des résidents.

Chaque page présente un droit, sa définition, des exemples sur la façon d'exercer ce droit pour les résidents et/ou leur représentant, ainsi que les responsabilités des employés face à ce droit. Des exemplaires de cet outil promotionnel seront disponibles pour consultation par les résidents, les familles et les employés.

Bonne lecture.

Votre équipe milieux de vie, votre gestionnaire responsable et votre comité de résidents

Le droit aux services

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit aux services fait partie de ces droits et est décrit aux articles 5, 13 et 100 de la LSSSS

« Ma mère se plaint de douleur au ventre, est-ce que vous pouvez évaluer sa douleur? Avez-vous un traitement ou un soin à lui proposer? »

« Mon père a de la difficulté à s'adapter à son nouveau milieu de vie, est-ce que quelqu'un peut l'aider à s'exprimer sur ce qu'il vit? Est-ce que quelqu'un peut l'aider à s'intégrer dans les activités de loisirs? »

Le droit aux services c'est :

- Recevoir les soins et les services selon les besoins, comme les examens, les prélèvements, les soins, les traitements ou toute autre intervention;
- Recevoir des services de qualité, en continu, sécuritaires, personnalisés et adaptés en fonction des besoins.

Cependant, ce droit peut parfois être limité puisqu'il faut tenir compte des ressources humaines, financières et matérielles disponibles en fonction du contexte.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En participant aux décisions les concernant relativement aux soins et services offerts;
- En étant bien informé et invité à utiliser les services.

Nos responsabilités en tant qu'employé sont d'offrir des services :

- De qualité en suivant de façon proactive les formations disponibles au sein de l'organisation ou offertes par son ordre professionnel, s'il y a lieu, afin d'offrir des services non seulement de qualité, mais respectueux des bonnes pratiques;
- En continu afin de s'assurer que la communication de l'information clinique est fluide et réalisée efficacement entre tous les quarts de travail. Les soins de qualité et sécuritaires doivent être offerts 24 h/24 et 7 j/7;
- Sécuritaires dans le but de respecter les normes de santé et sécurité au travail, les protocoles ainsi que les procédures;
- Personnalisés en s'informant sur l'histoire de vie, les habitudes et les préférences du résident afin de pouvoir personnaliser les interventions et les services.

Le droit de consentir à des soins ou les refuser

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de consentir à des soins et des services ou de les refuser fait partie de ces droits tels que décrits à l'article 9 de la LSSSS

Le personnel m'a donné toutes les informations concernant ma condition de santé, les soins à recevoir et les conséquences possibles si je refuse le traitement proposé. J'ai discuté de la situation avec mes proches et j'ai fait le choix de ne pas prendre les traitements proposés même si je comprends que ma décision aura un impact sur mon autonomie au quotidien.

Le droit de consentir à des soins et des services ou les refuser c'est :

- De consentir à des soins appropriés ou de les refuser après avoir reçu toutes les informations pertinentes pour prendre une décision éclairée;
- De dire oui ou non à des soins, des services, des traitements ou des examens;
- De refuser des soins ou des services et de changer d'avis en cours de route.

Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En consultant le dépliant « *Le consentement des usagers aux soins et aux services* » pour bien comprendre en quoi consiste le consentement;
- En posant des questions aux membres du personnel pour s'assurer de la compréhension de sa situation et des traitements et soins offerts;
- En donnant leur accord concernant un soin, un service, un traitement ou un examen;
- En refusant un soin, un service, un traitement ou un examen après avoir reçu toutes les informations pertinentes pour prendre une décision éclairée.

Si le résident est incapable de le faire ou est inapte à consentir aux soins, le consentement peut être obtenu par une personne en son nom selon les dispositions prévues par la loi (conjoint, représentant, curateur, tuteur, proche parent ou personne autorisée par un mandat).

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Fournir des informations claires pour que le résident puisse faire un choix en toute connaissance de cause. Une fois sa décision prise, ne pas tenter d'influencer ou de convaincre, mais plutôt respecter ses choix;
- S'assurer de la bonne compréhension du résident à l'égard des informations transmises en utilisant des mots simples;
- Proposer la présence du représentant ou d'un proche significatif avant de fournir des explications au résident concernant des soins ou traitements à recevoir. Celui-ci pourra par la suite, en discuter avec une personne de confiance avant de prendre une décision;
- Offrir des soins dans le respect des décisions et des volontés exprimées par le résident (ex. : décision concernant un traitement en particulier, niveau de soins, etc.);
- Répéter la demande du consentement si l'épisode de soins s'étire dans le temps ou si le résident semble ambivalent.

La confidentialité

Selon les règles prévues par le Code civil du Québec, l'obligation de confidentialité s'impose à toutes les personnes qui travaillent dans un établissement de santé et elle s'applique non seulement pour la durée de l'emploi de la personne dans l'Établissement, mais pour toute la vie de l'employé puisque l'information à laquelle il a eu accès se réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui.

Comme la protection des renseignements personnels de même que la discrétion du personnel de l'établissement sont de mise lorsqu'une personne remet sa confiance entre nos mains, les usagers ont certains droits quant à la confidentialité de leurs dossiers et nous avons des obligations pour assurer ce droit à la vie privée.¹

La confidentialité c'est ...

La qualité de ce qui est confidentiel (ce qui est dit ou fait en toute confiance et dans une assurance mutuelle entre deux ou plusieurs personnes.) Il s'agit d'une propriété de l'information qui vise à assurer l'accès uniquement aux personnes autorisées.²

Concrètement, dans le milieu de vie, les personnes qui y sont hébergées ont droit à la confidentialité concernant leur état de santé, leur vécu, leurs soins, leurs services, etc.

Comment je peux m'assurer de la confidentialité?

- Le nom de la personne hébergée reste anonyme à l'extérieur de l'établissement;
- Les comportements sont discutés entre membres du personnel de façon discrète;
- Les besoins d'un résident ne sont pas nommés devant tous dans les corridors;
- Les documents d'informations ne sont pas à la vue des autres (relevé des médicaments, texture de nourriture, grandeur des culottes d'incontinence, etc.);
- Les informations permettant d'identifier les particularités d'un résident ne sont pas affichées à la vue de tous;
- Etc.

Bref, le résident ne devraient jamais faire partie d'une discussion avec les membres de votre famille ou de vos amis! De plus, ils ne devraient jamais être votre sujet de discussion dans les aires communes de l'établissement!

Merci d'être là pour eux ... et avec eux.

¹ Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. Intranet, consulté le 2022-03-02

² Les définitions, 2013

Le droit à l'information

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit à l'information fait partie de ces droits et est décrit à l'article 4 (droit d'être informé des ressources et services) et à l'article 8 (droit d'être informé de sa condition de santé) de la LSSSS

« J'aimerais connaître les ressources disponibles pour m'aider à mieux comprendre ma maladie. »

« Est-ce que cette ressource offre du support pour les proches aidants? Pouvez-vous me dire comment faire pour y avoir accès? »

« J'aimerais savoir si ma plaie au talon guérit bien? Est-ce que vous pouvez m'expliquer le traitement que vous souhaitez me faire? Pouvez-vous m'expliquer les risques et conséquences possibles si je refuse le traitement? »

Le droit à l'information c'est :

- D'être informé de l'existence des services et des ressources offerts dans son milieu tant en matière de santé (soins, traitements, examens, médication, etc.) que de services sociaux (services professionnels, loisirs, ressources communautaires, etc.) et c'est aussi le droit de connaître la procédure pour avoir accès à ces services et ressources;
- D'être informé sur son état de santé physique et mental, des diagnostics, des traitements possibles avec les risques et les conséquences qui y sont associés;
- Prendre le temps d'informer le résident et/ou son représentant sur tout ce qui le concerne et de répondre à leurs questions. Même si dans certaines situations c'est le représentant qui prend les décisions finales concernant les soins et services à recevoir, il est important d'en informer le résident quand même.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En posant des questions aux membres du personnel;
- En participant aux rencontres interdisciplinaires;
- En consultant les sites internet des établissements du MSSS;
- En communiquant avec le comité de résidents (CR) et/ou le comité des usagers (CU) pour obtenir de l'aide ou de l'information.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- S'assurer que le résident a des réponses à ses questions;
- Chercher l'information si on ne peut fournir de réponse sur-le-champ ou référer à une personne-ressource si notre champ d'expertise ne nous permet pas de bien répondre à la question;
- Expliquer au résident les ressources mises à sa disposition et les modalités pour pouvoir en bénéficier.

Le droit de recourir au professionnel ou à l'établissement de son choix

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de recourir au professionnel ou à l'établissement de son choix fait partie de ces droits et est décrit aux articles 6 et 13 de la LSSSS

« Je souhaite transférer le dossier de ma mère au même endroit que moi pour le suivi de son problème visuel. Je connais bien l'endroit ainsi que le personnel et ce sera plus facilitant pour moi. Est-ce possible? »

« Je ne suis pas satisfaite des services reçus concernant mon traitement à la jambe, j'aimerais changer de professionnel. Est-ce possible? »

Le droit de recourir au professionnel ou à l'établissement de son choix c'est :

- Le droit de choisir son professionnel;
- Le droit de choisir l'établissement où l'on souhaite recevoir les services.

Cependant, ce droit n'est pas absolu et est parfois limité. Il faut tenir compte des ressources financières, humaines et matérielles dont les établissements disposent, en tenant compte du contexte, comme par exemple en temps de pandémie.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En affirmant ses choix;
- En expliquant les raisons qui justifient ses choix;
- En respectant les règles administratives de l'établissement.

Toutefois, le résident ne pourra pas, par exemple, exiger des traitements ou une intervention à telle date, telle heure ou tel endroit. Le système de santé est accessible pour tous, mais selon certaines modalités.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Offrir des services et respecter les droits du résident;
- S'assurer du respect des règles administratives;
- Lorsqu'un établissement n'offre pas les services requis, il accommode le résident le mieux possible ou le réfère vers les ressources disponibles.

L'établissement doit mettre en avant-plan la valeur de l'équité en assurant l'adaptation et la distribution juste des ressources tout en faisant preuve de souplesse et de cohérence selon les besoins individuels et collectifs.

Le droit d'accès à son dossier

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit d'accès à son dossier fait partie de ces droits et est décrit aux articles 17 à 28 de la LSSS

Le droit d'accès à son dossier :

- Le droit, pour tout usager de 14 ans et plus qui en fait la demande, à la communication et à l'accès à son dossier.

Il s'agit d'un droit strict qui ne peut être restreint que selon les dispositions de la loi. En matière d'accès au dossier, l'usager a le droit de recevoir une communication écrite ou verbale de son dossier, et ce, peu importe la raison. De fait, aucune disposition législative ne prévoit l'obligation pour l'usager de justifier sa demande d'accès ou d'en exposer les motifs. Un établissement ne peut donc refuser à un usager l'accès à son dossier médical pour la seule raison que ce dernier ne justifie pas sa demande par un motif quelconque.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En s'informant auprès du personnel, de la personne responsable de l'accès aux renseignements consignés à son dossier;
- En s'adressant au CU et/ou CR pour connaître les modalités d'accès à son dossier;
- En demandant d'être assisté par un professionnel qualifié afin de bien comprendre les informations consignées;

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Savoir qu'on ne peut pas remettre un dossier à un résident qui en fait la demande, mais que l'on doit plutôt le référer à la personne autorisée à donner l'accès au dossier. Si on ne connaît pas le nom de la personne-ressource autorisée, il faut le référer à son supérieur immédiat qui pourra assurer le suivi;
- Savoir que des renseignements sur les modalités d'accès à son dossier sont disponibles sur le site web du CISSS-CA / *accès rapides / usager / accéder à votre dossier* et informer le résident que des informations sont disponibles sur ce site.

Le droit de l'hébergement

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit à l'hébergement fait partie de ces droits et est décrit à l'article 14 de la LSSSS

Le droit à l'hébergement c'est :

- C'est le droit pour l'utilisateur d'être hébergé dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour ou une réintégration à domicile ou qu'une place dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources lui soit assurée afin qu'il reçoive les services que requiert son état.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En posant des questions sur les différentes ressources d'hébergement et autres ressources alternatives possibles;
- En exprimant ses besoins;
- En demandant un transfert vers une autre ressource d'hébergement selon ses préférences;
- En demeurant dans un centre d'hébergement tant qu'il n'a pas accès à une autre ressource adaptée à ses besoins.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Savoir que si un résident et/ou un représentant posent des questions concernant l'hébergement et/ou les différentes alternatives possibles, il faut répondre aux questions dont la réponse est connue ou le référer aux personnes-ressources;
- Lorsqu'un résident est hébergé, il faut s'engager à lui offrir des soins et services en respect des principes directeurs de la vie en CHSLD suivants :
 - Favoriser le maintien et le renforcement des capacités des personnes ainsi que leur développement personnel;
 - Rechercher leur bien-être global et leur satisfaction;
 - Favoriser et soutenir le maintien de l'interaction du résident avec sa famille;
 - Créer un milieu familial, significatif, aidant, sécuritaire où il fait bon vivre;
 - Privilégier des contacts ainsi que des interactions chaleureuses avec le personnel;
 - Etc.

Le droit de participer aux décisions

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de participer aux décisions fait partie de ces droits et il est décrit à l'article 10 de la LSSSS

« Je sais que je suis plus à risque de faire une chute en circulant avec ma marchette, mais j'ai pris la décision de ne pas utiliser de fauteuil roulant pour conserver la force dans mes jambes et j'assume le risque. »

Le droit de participer aux décisions c'est :

- Le droit de participer à toute décision pouvant affecter son état de santé ou son bien être mental et physique;
- Le droit de participer à la mise en place et la modification de son plan d'intervention.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En exprimant ses besoins et ses décisions;
- En participant aux rencontres interdisciplinaires, en nommant les objectifs qu'il souhaite poursuivre et en prenant position sur les décisions à prendre concernant son état de santé et de bien-être;
- En posant des questions pour prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Inviter le résident à participer aux rencontres interdisciplinaires, répondre à ses questions et respecter ses décisions
- Inviter le résident à identifier son projet de vie, à prendre les décisions qui le concernent et l'accompagner dans l'identification et l'atteinte de ses objectifs;
- Appliquer une gestion du risque en fonction des besoins et décisions prises par le résident;
- Offrir des choix permettant au résident de prendre des décisions.

Le droit de porter plainte

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de porter plainte fait partie de ces droits et est décrit aux articles 34, 44, 53 et 73 de la LSSSS

Le droit de porter plainte c'est :

- De porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir;
- De porter plainte s'il considère que ses droits ne sont pas respectés par le personnel de l'établissement;
- De contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- Même s'il existe un processus officiel de plainte, rien n'empêche le résident de parler d'abord de son insatisfaction directement à la personne concernée ou au gestionnaire du CHSLD. Cela ne le prive en rien de la possibilité de recourir plus tard au dépôt d'une plainte formelle;
- La plainte formelle est adressée par le résident ou son représentant au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement (CPQS). C'est le commissaire aux plaintes qui traite les plaintes en premier recours. Si la personne n'est toujours pas satisfaite des réponses ou des conclusions du commissaire, elle peut s'adresser au Protecteur du citoyen en second recours;
- Le résident peut faire une plainte verbale ou écrite. Pour formuler une plainte, il peut se faire assister et accompagner, soit par le commissaire aux plaintes, par le CU de son secteur, soit par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Tous ces services sont gratuits.

Il est interdit à toute personne d'intimider le résident pour l'inciter à renoncer à son droit de porter plainte ou lui faire vivre des représailles suite à la formulation d'une plainte.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- En faisant preuve d'ouverture à la suite d'une insatisfaction exprimée par un résident et/ou son représentant. Il faut comprendre que la critique n'est pas seulement négative, elle permet également d'améliorer la qualité des soins et des services offerts;
- En contribuant à la recherche de solutions pour répondre ou corriger l'insatisfaction nommée par le résident et/ou son représentant;
- En informant le résident et/ou son représentant des différents recours possibles en cas d'insatisfaction; ce qui implique de connaître les recours énumérés à la section précédente;
- En informant le résident et/ou son représentant qu'un dépliant est disponible dans les présentoirs sur le « Régime d'examen des plaintes ».

Le droit de recevoir les soins que requiert son état

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de recevoir les soins que requiert son état est un des droits reconnus et il est décrit à l'article 7

Le droit de recevoir les soins que requiert son état c'est :

- Le droit de recevoir les soins que son état de santé nécessite lorsque sa vie est en danger. En cas d'urgence, une personne qui n'est pas en mesure de donner son consentement recevra quand même les soins. Le personnel de l'établissement est autorisé à le faire, sauf dans le cas où il existe une indication contraire.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En exprimant ses volontés concernant les soins à recevoir;
- En fournissant toutes les informations nécessaires au personnel pour que ses besoins soient bien évalués et que le plan de soins soit adapté;
- En informant rapidement le personnel de tout changement au niveau de ses besoins et/ou de ses volontés;
- En demandant à une personne de confiance de l'accompagner lorsque des décisions importantes sont à prendre concernant un soin, et ce, afin de s'assurer d'une bonne compréhension. Cette personne peut être un représentant, un proche ou un traducteur, si nécessaire (une personne qui parle anglais, une personne qui parle le langage des signes).

Nos responsabilités en tant qu'employé:

- Offrir les soins requis selon la condition et les volontés exprimées;
- Informer le résident sur l'importance d'exprimer ces volontés concernant les soins qu'ils souhaitent recevoir;
- Respecter les volontés exprimées;
- S'assurer d'une bonne compréhension de la part du résident et/ou son représentant concernant les informations transmises.

Le droit de recevoir des services en anglais

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit de recevoir des services en anglais fait partie de ces droits et est décrit à l'article 15 de la LSSSS

Le droit de recevoir des services en anglais c'est :

- Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux en langue anglaise. Cependant, ce droit est limité par l'organisation et les ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces services. Et, ce droit ne peut être qu'exigible dans la mesure où le prévoit un programme d'accès préparé par un établissement du CISSS.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En demandant de recevoir des services en anglais;
- En demandant d'être accompagné par un interprète pour recevoir des informations, des soins et/ou des services.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Savoir qu'au CISSS-CA, certains services sont accessibles en langue anglaise pour un résident qui en fait la demande. Il se réfère à son supérieur s'il ne sait pas à qui référer le résident;
- Savoir qu'au CISSS-CA, la possibilité d'avoir recours à des services en anglais s'inscrit dans un objectif, soit celui de rendre accessible une gamme de services en santé et services sociaux en langue anglaise qui soit la plus complète possible, le plus près possible du milieu de vie de la population d'expression anglaise en tenant compte des ressources disponibles de l'établissement et des lois en vigueur;
- Savoir que dans nos installations, des employés acceptent d'agir volontairement à titre d'interprètes. Une liste est d'ailleurs disponible dans *l'intranet CISSS-CA / guichet des employés/ liste des interprètes*;
- Savoir que dans notre région, il existe un organisme communautaire qui offre des services d'interprètes pour la communauté anglophone : Megantic English-speaking Community Development Corporation (MCDC).

Le droit d'être accompagné, assisté et représenté

Saviez-vous que les usagers du réseau de la santé ont des droits reconnus par la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS)?

Le droit d'être accompagné, assisté et représenté fait partie de ces droits et est décrit aux articles 11 et 12 de la LSSSS

Le droit d'être accompagné, assisté et représenté c'est :

- Le droit d'être accompagné ou assisté par une personne durant les rendez-vous ou lorsqu'on reçoit des soins, si la situation le permet. La personne accompagnante ne dicte pas les services ou les traitements requis. Elle est là pour soutenir l'usager, notamment en l'aidant à obtenir des informations complètes et claires. C'est aussi le droit d'être représenté par une personne de son choix lorsqu'on est inapte.

Comment le résident peut-il exercer ce droit?

- En identifiant une personne de confiance;
- En demandant à une personne de confiance de l'accompagner, de l'assister ou de le représenter.

Nos responsabilités en tant qu'employé :

- Fournir des explications claires et répondre aux questions du résident et/ou de son représentant;
- Offrir au résident l'opportunité de se faire accompagner par une personne de son choix;
- Veiller à ce que la personne qui accompagne le résident est bien là pour soutenir le résident et non pas pour dicter les services ou traitements requis.

Références

- Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. Équipe milieu de vie composé de Cindy Roy, Josée Carrier et Louis-Frédéric Lessard, conseillères et conseiller en milieu de vie, Andrée-Anne Camiré, Stéphanie Hogan et Joël Bouchard, conseillères et conseiller cadre à l'harmonisation, à la qualité des pratiques et à l'approche milieu de vie en hébergement, consultés le 2022-01-31.
- Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS), consulté le 2022-03-02, <https://www.legisquebec.gouv.ca.ca>
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. *Connaissez-vous vos droits*, Consulté le 2022-03-02, <https://www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/a-propos/cucr/vos-droits>
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. *Guide des valeurs du CISSS-CA*, Consulté le 2022-03-02, https://www.cisssca.com/fr/ciess/mission-vision-valeurs/guide-des-valeurs-du-ciess-de-chaudiere-appalaches/?sword_list%5B0%5D=guide&sword_list%5B1%5D=des&sword_list%5B2%5D=valeurs
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. *Consentement des usagers aux soins et aux services*, Consulté le 2022-02-18, http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/fileadmin/Intranet/CISSS/Conseils-professionnels-et-comites/Comit%C3%A9_d_%C3%A9thique/Consentement_-_pour_usagers-d%C3%A9pliant.pdf
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. Consultation faite par Sylvain Tremblay, Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et Ana Marin conseillère en éthique au bureau de l'éthique clinique et organisationnelle, Consulté le 2022-01-14.

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

