

## Charte des droits des clients de CAMH

### Préambule

La Charte des droits des clients a été élaborée pour affirmer et promouvoir la dignité et la valeur de toutes les personnes qui se prévalent des services offerts par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH). Elle reflète la réalité selon laquelle les clients sont d'abord et avant tout des êtres humains qui ont les mêmes droits que ceux dont jouissent tous les autres Canadiens. Les clients, les familles et le personnel de CAMH qui ont uni leurs efforts afin d'élaborer la Charte des droits des clients souhaitent que ce soit un document qui évolue afin de contribuer à l'établissement d'une culture organisationnelle fondée sur le respect mutuel. La Charte a pour but de protéger les droits des clients et non de faciliter le fonctionnement de l'organisation. Les politiques de CAMH doivent s'y conformer.

CAMH s'est engagé à respecter tous les droits de la personne prévus par la loi. Les droits énoncés dans la Charte peuvent être restreints par la loi ou par une ordonnance d'un tribunal ou d'une commission d'examen. Ils peuvent également être restreints, de façon raisonnable, pour protéger les droits et la sécurité d'une ou de plusieurs personnes. La restriction de certains droits n'affecte en rien les autres droits.

Le Conseil d'administration du Centre de toxicomanie et de santé mentale a entériné la Charte des droits des clients. Ce faisant, il a suscité plusieurs attentes : CAMH et toutes les personnes qui y travaillent, y compris les bénévoles et les étudiants, respecteront la Charte, la feront connaître, en faciliteront la compréhension et l'interpréteront de façon aussi large que possible en tenant compte de leurs responsabilités à l'égard de l'ensemble des clients. Chaque client a le droit d'obtenir une copie papier de la Charte des droits des clients et de recevoir de l'aide pour la comprendre. La Charte doit être affichée aux entrées principales des édifices de CAMH et partout où les clients reçoivent des services.

### 1. Droit d'être traité avec respect

Chaque client :

1. est d'abord et avant tout une personne et a le droit d'être traité avec respect.
2. a le droit d'être traité avec respect, quels que soient sa race, sa culture, sa couleur, sa religion, son sexe, son âge, sa classe sociale, sa situation économique, son orientation sexuelle, son identité sexuelle ou sa situation juridique ; quel que soit le diagnostic posé à son endroit, qu'il ait ou non un handicap mental ou physique et qu'il soit ou non hospitalisé.
3. a le droit au respect de sa vie privée.
4. a le droit au respect de ses besoins, de ses volontés, de ses valeurs, de ses croyances et de ses expériences.

## **2. Droit de ne pas subir de préjudice**

Chaque client :

1. a le droit d'être en sûreté pendant qu'il reçoit des services de CAMH.
2. a le droit de ne pas faire l'objet de mauvais traitements sur le plan physique, sexuel, verbal et psychologique ni d'une exploitation financière. CAMH fera tout ce qu'il peut pour protéger les clients contre les préjudices et viendra en aide à ceux qui subissent des mauvais traitements.
3. a le droit de ne pas faire l'objet de discrimination, de harcèlement, de châtiments, de punitions et d'exploitation.
4. a le droit de ne pas être contraint ni détenu sauf dans les cas où la loi le permet.
5. a le droit de ne pas être isolé dans une pièce fermée à clé et de ne pas faire l'objet de mesures de contention environnante, chimique et mécanique sauf dans les cas permis par la loi (p. ex., lorsqu'un client constitue un danger pour lui-même ou pour autrui). Les mesures de contention et l'isolement dans une pièce fermée à clé doivent être les moins sévères possibles et être utilisées seulement si d'autres méthodes de résolution ont échoué. Le client a le droit d'être informé des conditions qui permettront de mettre fin à la contention ou à l'isolement.
6. a le droit de recevoir des soins axés sur le soutien et la guérison.

## **3. Droit à la dignité et à l'autonomie**

Chaque client :

1. a le droit d'être informé rapidement du fait qu'il n'est plus un patient en cure obligatoire s'il a interjeté appel, avec succès, d'un type d'admission involontaire. On doit l'aviser qu'il peut quitter l'hôpital et l'autoriser à quitter les lieux.
2. a le droit de recevoir des services d'une façon qui respecte sa dignité, son autonomie et son droit à l'autodétermination.
3. a le droit de communiquer avec autrui de façon privée, conformément à la loi.
4. a le droit que ses renseignements et ses dossiers personnels soient traités de façon confidentielle, conformément à la loi.
5. a le droit de communiquer avec un membre du clergé ou un autre conseiller spirituel de son choix, de se livrer à des observances, coutumes et rites religieux et spirituels et de porter la tenue qu'ils exigent.
6. a le droit d'avoir en sa possession et d'utiliser des effets personnels et de les mettre en lieu sûr, en tenant compte des exigences de sécurité et des droits des autres clients.
7. a le droit de porter ses vêtements personnels.
8. a le droit de gérer ses ressources financières à moins qu'il ait été déclaré incapable sur le plan financier. Ce droit comprend l'accès à son argent et à des renseignements exacts sur son compte de l'hôpital.
9. a le droit qu'on reconnaisse qu'il a une vie privée et qu'il a besoin d'intimité, notamment pour des rapports sexuels entre adultes consentants. Cela comprend

- l'accès à un lieu privé, à des renseignements sur la sexualité à risques réduits, ainsi qu'à des moyens de contraception et de protection contre les maladies transmissibles sexuellement.
10. a le droit de voter, s'il y est autorisé, de recevoir les renseignements nécessaires pour être inscrit sur la liste des électeurs et pour voter et d'obtenir de l'aide pour se rendre au bureau de vote, s'il est dans les locaux de l'hôpital.
  11. a le droit de jouir de toutes les libertés prévues par la loi.

#### **4. Droit de recevoir des services de qualité conformes aux normes établies**

Chaque client :

1. a le droit de recevoir des services qui sont dispensés conformément aux normes juridiques, professionnelles et d'éthique et aux autres normes pertinentes.
2. a le droit de déterminer ses propres besoins, ainsi que d'exiger que ces besoins soient le point de départ pour l'élaboration d'un plan de services et que les services soient dispensés conformément à ce plan.
3. a le droit d'avoir un accès juste et équitable à un éventail de services.
4. a le droit de pouvoir choisir parmi plusieurs services. On ne lui refusera pas d'autres options s'il ne choisit pas un traitement ou un service précis.
5. a le droit d'exiger qu'on indique dans son dossier les sources des données, qu'on y inscrive uniquement les faits pertinents et utiles et que ce dossier soit exempt de conclusions non fondées, de préjugés, de jugements de valeurs et de remarques qui étiquettent le client.
6. a le droit de recevoir des soins sans difficulté excessive pour répondre à ses besoins fondamentaux. Chaque client a le droit de bénéficier de mesures d'adaptation raisonnables pour accéder aux services.
7. a le droit de choisir les soins les moins restrictifs.
8. a le droit d'exiger que les services soient dispensés d'une manière qui réduit au minimum les risques potentiels et qui optimise la qualité de vie.
9. a le droit d'exiger la coopération et la collaboration des fournisseurs pour que ces derniers assurent la qualité et la continuité de soins axés sur le client (y compris l'intégration des soins à d'autres pratiques de guérison) qui favorisent le mieux-être et le rétablissement.
10. a le droit d'être informé du nom et du titre des membres du personnel qui lui fournissent des services, d'exprimer une préférence et d'exiger que cette préférence soit prise en compte.
11. a le droit qu'on lui fournisse des aliments nutritifs et agréables au goût en quantité suffisante, conformément aux exigences médicales et religieuses et en tenant compte de ses préférences personnelles et culturelles.
12. a le droit de sortir en plein air tous les jours.
13. a le droit d'avoir régulièrement accès à des activités éducatives et récréatives.
14. a le droit de dormir dans un environnement sûr et tranquille.
15. a le droit de participer à l'élaboration d'un plan écrit de soins et de services adapté à ses besoins, d'approuver ce plan et d'en recevoir une copie.

16. a le droit de demander l'avis d'un autre médecin.
17. a le droit de recevoir de l'aide pour satisfaire à ses besoins fondamentaux, de suivre des cours et une formation professionnelle, de toucher un revenu et d'obtenir une pièce d'identité, un logement, un emploi, un soutien social et des services de santé.
18. a le droit de participer à la planification de sa mise en congé et d'obtenir des renseignements sur les diverses mesures de soutien offertes dans la collectivité, y compris celles offertes par les organismes d'entraide.
19. a le droit d'utiliser les toilettes de la façon la plus privée possible.

## **5. Droit à une communication efficace**

Chaque client :

1. a le droit qu'on communique avec lui de façon efficace en utilisant des mots et un style qui l'aideront à comprendre les renseignements qu'on lui fournit. Cela comprend, au besoin, le droit aux services d'un interprète compétent.
2. a le droit de se trouver dans un endroit où lui-même et le fournisseur peuvent communiquer de façon ouverte, honnête et efficace.

## **6. Droit d'être pleinement informé**

Chaque client :

1. a le droit d'être informé des droits que lui confère la présente Charte des droits des clients.
2. et le mandataire spécial ou le représentant nommé a le droit de recevoir des renseignements, y compris, s'il en fait la demande, des renseignements écrits portant sur :
  - a. le problème perçu, le diagnostic ou l'état de santé.
  - b. le traitement proposé.
  - c. les solutions et traitements de rechange, y compris la possibilité de ne pas recevoir de traitement.
  - d. les résultats d'une évaluation des avantages, des risques (à court et à long terme), des effets secondaires et des coûts associés à ces solutions de rechange.
  - e. la médication, notamment sur les interactions médicamenteuses, la posologie et les effets du sevrage.
  - f. les résultats des tests et des actes médicaux.
3. a le droit de recevoir des réponses exactes et honnêtes aux questions portant sur les services, notamment en ce qui concerne :
  - a. le nom et les qualifications du fournisseur.
  - b. les recommandations de traitement et de services.
  - c. la façon d'obtenir l'opinion d'un autre fournisseur.
  - d. d'autres sources de renseignements s'il le désire.
  - e. la façon dont il sera avisé de la modification de son traitement.

4. a le droit de consulter son dossier clinique sans difficulté excessive.
5. a le droit d'exiger qu'on rectifie son dossier clinique ou qu'on y ajoute une mention de désaccord, conformément à la loi.
6. a le droit d'obtenir, par écrit, les renseignements demandés concernant les services et les procédures applicables aux clients de CAMH, notamment les règles, les politiques et les droits dont il fait l'objet à CAMH.

## **7. Droit de faire un choix éclairé et de consentir au traitement en toute connaissance de cause**

1. Aucun traitement ne sera administré sans que le client n'y ait consenti en toute connaissance de cause, sauf dans les cas prévus par la loi.
2. Le consentement doit porter sur un traitement ou un plan de traitement précis.
3. Le consentement peut être retiré en tout temps.
4. Les renseignements sur le traitement doivent être fournis par écrit sur demande. Il faut déployer tous les efforts possibles pour favoriser la compréhension des traitements proposés et fournir des renseignements à ce sujet.
5. Chaque client est présumé capable de prendre des décisions, à moins qu'il n'en ait été déclaré incapable.
6. Le consentement doit être volontaire. Il ne doit être obtenu ni par la contrainte ni par une fausse déclaration.
7. Si un client est jugé incapable de prendre des décisions au sens de la loi, son mandataire spécial a les mêmes droits que le client concernant le consentement en toute connaissance de cause.

Chaque client :

8. a le droit d'exiger qu'on respecte les volontés qu'il a exprimées pendant qu'il en était capable dans toute la mesure où la loi le permet.
9. a le droit de participer pleinement aux décisions concernant son traitement (y compris l'endroit où le traitement sera administré, le type du traitement et sa durée).
10. même s'il est considéré comme étant incapable de prendre des décisions concernant le traitement, a le droit de participer à la définition de ses objectifs de traitement, à l'élaboration du plan de soins et à la planification de la mise en congé.

## **8. Droit à un soutien**

Chaque client :

1. a le droit de recevoir la visite d'une ou de plusieurs personnes de son choix qui lui accordent un soutien (p. ex., membres de sa famille, amis, conjoint(e) – y compris une ou un partenaire de même sexe, représentant d'un organisme communautaire de soutien) et d'obtenir de l'aide pour contacter ces personnes.
2. a le droit de demander la présence d'une tierce partie pendant un examen physique.

3. a le droit d'avoir recours à des services de soutien confidentiels lorsqu'il en a besoin : counseling, conseils sur ses droits, service d'intervention, services d'avocat et autres mesures de soutien de son choix.
4. a le droit de recevoir de l'aide pour obtenir un appui financier, un logement, des services de soutien à l'emploi, un soutien social et un soutien communautaire ou pour se livrer à des activités récréatives répondant à ses besoins et à ses désirs.

## **9. Droits concernant la recherche et l'enseignement**

Chaque client :

1. a le droit de refuser en tout temps de participer à des recherches, sachant que ce refus n'aura pas d'incidence sur les soins et les traitements qui lui seront prodigués et sur les services qui lui seront dispensés.
2. qui ne peut participer à des recherches a le droit d'être informé des traitements qui peuvent lui être administrés.
3. a le droit d'être informé avant d'accepter de participer à des recherches, notamment en ce qui concerne les risques et la nature du traitement (à savoir s'il s'agit d'un nouveau traitement ou d'un traitement nouvellement utilisé à cette fin).
4. a le droit d'être avisé lorsque des étudiants participent à son traitement et de refuser qu'ils y participent, sauf lorsqu'il s'agit de résidents en psychiatrie.
5. qui participe à des recherches a le droit d'être informé de la nature des recherches et de recevoir un résumé des résultats obtenus.

## **10. Droit de porter plainte**

Chaque client :

1. a le droit de porter plainte, de se prévaloir des services d'intervention, de faire des suggestions et de demander des renseignements.
2. a le droit de porter plainte sans crainte de préjudice.
3. peut se plaindre à la ou aux personnes qui ont fourni le service, au coordonnateur des relations avec les clients, au Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques ou à toute autre personne.
4. a le droit d'informer le Conseil d'autonomie du client ou le Conseil des familles de sa plainte afin que des modifications soient apportées au système.
5. Le client sera informé de la marche à suivre, à l'interne et à l'externe, pour porter plainte.
6. Lorsqu'une plainte est déposée selon la marche à suivre établie par CAMH :
  - Le client a le droit de demander l'appui d'une personne de son choix.
  - Le personnel doit faciliter le règlement équitable, simple, rapide et efficace de la plainte.
  - On accusera réception de la plainte et elle sera consignée. Le client sera informé des progrès réalisés en vue de régler la plainte et recevra cette information par écrit s'il le demande.

- Toutes les plaintes seront réglées conformément à la présente Charte des droits des clients.

Le processus de règlement des plaintes décrit précédemment s'applique au Bureau des relations avec les clients de CAMH. Il s'agit du mécanisme interne de règlement des plaintes de CAMH. Le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques offre des services indépendants d'intervention individuelle. Le Conseil d'autonomie du client offre aux clients des services indépendants d'intervention systémique.