

Charte des droits et responsabilités des personnes usagères en matière de prévention et de soins des plaies



1 Droit à une évaluation rapide de l'intégrité cutanée lors de la prise en charge en milieu de soins*

Les personnes usagères ont le droit de faire évaluer leur peau afin de déterminer leur risque de développer une plaie dans le cadre d'une évaluation globale de leur santé. Si un risque est identifié, les prestataires de soins et de services doivent intervenir pour protéger la peau, prévenir les plaies ou les complications inhérentes et orienter la personne usagère vers les ressources appropriées.

Responsabilités : Consulter rapidement en cas de changements importants au niveau de leur peau, de leur(s) plaie(s) ou de leur état de santé et bien-être et partager ces informations avec un prestataire de soins et de services.

2 Droit à une orientation rapide vers des services spécialisés en soins de peau et soins de plaies

Les personnes usagères ont le droit d'être orientées vers des services de prévention et de soins adaptés à leur niveau de risque afin que les complications soient prises en charge avant qu'elles ne s'aggravent.

Responsabilités : Consulter rapidement en cas de changements cutanés ou d'aggravation des plaies. Demander une orientation précoce vers des soins spécialisés, surtout si une plaie ne montre aucun signe d'amélioration après quatre semaines.

3 Droit à des soins de qualité, cohérents, coordonnés et fondés sur des résultats probants dans tous les milieux de soins

Les personnes usagères ont le droit de recevoir des interventions sécuritaires, de qualité, basées sur les meilleures pratiques et coordonnées entre les différents prestataires de soins et de services et les milieux de soins.

Responsabilités : S'informer et participer à la prévention et aux soins des plaies, avec l'appui des proches partenaires de soins et autres personnes, si nécessaire et partager ses préoccupations relatives à leur continuum de soins.

4 Droit à une communication claire et accessible

Les personnes usagères, leurs proches partenaires de soins** incluant les membres de la famille et les personnes mandataires, ont le droit à des informations claires et compréhensibles sur leur état de santé, l'évolution de leur(s) plaie(s), le plan de soins et les options de traitement ainsi qu'à des ressources éducatives à chaque étape de leur continuum de soins (prévention, traitement, post-guérison). Des services d'interprétation et des outils de communication doivent être disponibles, si nécessaire.

Responsabilités : Poser des questions en cas d'incompréhension, demander des mises à jour, partager ses besoins et fournir des informations actualisées pour assurer la continuité des soins. Désigner une personne-ressource (personne usagère, proche partenaire de soins ou personne mandataire) pour faciliter la coordination et la communication avec l'équipe de soins. Identifier un intervenant pivot dans l'équipe de soins pour répondre aux questions ou signaler des problèmes d'accessibilité.

5 Droit d'être inclus dans l'équipe de soins des plaies

Les personnes usagères, leurs proches partenaires de soins ou la personne mandataire ont le droit de participer à toutes les décisions et à la planification des soins.

Responsabilité : Participer activement à la planification des soins avec l'équipe soignante.

6 Droit à des soins personnalisés et centrés sur la personne

Les personnes usagères ont le droit de recevoir des soins individualisés qui respectent leurs besoins et préférences.

Responsabilité : Partager activement ses informations, besoins, valeurs, préoccupations, préférences et objectifs de santé avec l'équipe soignante.

7 Droit à des soins respectueux, de la compassion, de l'empathie, de la dignité et à des soins culturellement sécuritaires

Les personnes usagères ont le droit à des soins respectueux, empathiques, dignes et culturellement sécuritaires qui honorent leur identité, leurs traditions, leurs croyances ainsi que leurs préférences.

Responsabilités : Communiquer avec respect et partager ses valeurs personnelles et culturelles avec l'équipe soignante. Signaler toute situation où les soins semblent irrespectueux ou non sécuritaires.

8 Droit à l'évaluation et à la prise en charge de la douleur

Les personnes usagères ont le droit à une évaluation régulière de la douleur liée aux plaies et à participer aux décisions concernant sa prise en charge.

Responsabilités : Signaler son niveau de douleur, participer à la planification et à la prise en charge en respectant les stratégies convenues.

9 Droit à un soutien tout au long du continuum de soins ainsi que dans les transitions entre les milieux

Les personnes usagères, leurs proches partenaires de soins incluant les membres de la famille ont le droit à un soutien pour s'orienter dans le système de santé et lors des transitions de soins afin d'assurer la continuité des soins dans tous les milieux.

Responsabilité : Partager ses défis et préoccupations concernant la continuité et les transitions entre les milieux de soins avec les prestataires de soins et de services, surtout en cas de retard dans la prise en charge.

10 Droit à un soutien mental et émotionnel en tenant compte des expériences vécues

Les personnes usagères doivent bénéficier de soins holistiques incluant des services psychosociaux et psychologiques qui tiennent compte des expériences vécues et des conditions pouvant affecter le bien-être et la qualité de vie tout au long du continuum de soins de plaies.

Responsabilités : Demander et accéder à un soutien émotionnel ou psychologique en utilisant aussi les ressources disponibles dans la communauté.

11 Droit à du soutien et à la réadaptation dans tous les milieux de soins

Les personnes usagères ont le droit à des services de réadaptation, de soutien par les pairs et à des ressources d'autogestion.

Responsabilités : Demander et utiliser les ressources, assurer le suivi des demandes de consultation et communiquer leurs besoins.

12 Droit au travail, à la sécurité financière et au soutien de l'employeur et de la communauté

Les personnes usagères doivent être soutenues, dans la mesure du possible, par leurs équipes de soins afin de maintenir leur emploi, leur stabilité financière et le soutien de la communauté tout au long du continuum de soins. Elles doivent être orientées vers des prestataires de soins et de services appropriés pour comprendre leurs droits et les accommodements pouvant être mis en place en milieu de travail.

Responsabilités : Communiquer avec les équipes de soins et les employeurs concernant les besoins relatifs au travail et aux accommodements, si nécessaire. Assurer le suivi des recommandations afin de conserver leur emploi, leur stabilité financière ainsi que le soutien offert par la communauté.

* Tout milieu peut inclure l'accès à distance (téléassistance) lorsque les services en personne ne sont pas disponibles dans la communauté immédiate de la personne usagère.

** Les personnes désignées comme proche partenaire de soins incluant les membres de la famille doivent être approuvées par la personne usagère ou la personne mandataire afin d'être incluses dans ces droits.



Remerciements – Nous tenons à exprimer notre sincère reconnaissance à la Dre Idevania Costa, professeure agrégée à l'École des sciences infirmières et directrice du EQUIP@Action Research Hub de l'Université Lakehead, ainsi qu'aux chercheuses et chercheurs engagés associés à EQUIP@Action qui ont participé à la mise en œuvre du projet. Leur analyse précieuse de récits authentiques de personnes ayant une expérience vécue, recueillis dans le cadre de l'initiative "Nos voix, nos histoires", a joué un rôle déterminant pour assurer que cette Charte des droits et responsabilités des personnes usagères soit solidement ancrée dans les réalités, les besoins et les expériences des personnes vivant avec des plaies ou à risque d'en développer.

Nous souhaitons également souligner la contribution de l'équipe de Wounds Canada ainsi que du Groupe de travail sur la co-création pour leur révision rigoureuse, leurs précisions et leur validation de chacun des droits et responsabilités présentés dans le présent document.

Ce travail d'importance a été rendu possible grâce au soutien financier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) ainsi qu'aux aimables contributions de Wounds Canada.



Nous remercions le RQSP pour la traduction française.