

Chapitre II CONDUITES ATTENDUES DE L'EMPLOYÉ

RESPECT ET BIENVENUE

- L'employé fait preuve de politesse, d'empathie et de respect dans toutes ses interactions avec l'utilisateur, sa famille et la communauté;
- L'employé respecte la dignité et l'intégrité de l'utilisateur;
- L'employé respecte les biens et la propriété de l'utilisateur;
- L'employé s'abstient de toute forme de violence et de harcèlement envers l'utilisateur;
- L'employé s'abstient de provoquer ou d'inciter un utilisateur à avoir une conduite inacceptable ou à commettre un délit;
- L'employé met fin aux conduites inacceptables par des moyens appropriés.

PARTICIPATION ET PARTENARIAT

- L'employé considère l'utilisateur comme une personne responsable et autonome, capable de prendre les décisions qui le concernent.

ÉQUITÉ

- L'employé offre ses services de manière à respecter les valeurs, les croyances et le libre choix de son utilisateur sans aucune discrimination; qu'elle soit basée sur des conditions de revenu, d'âge, de race, de langue, de religion, d'orientation sexuelle, d'état civil, de sexe, de grossesse, d'origine sociale, de handicap ou d'opinion politique;
- L'employé et l'établissement offrent l'accès à des services en français et en anglais, et prennent les dispositions requises pour assurer les services dans une autre langue au besoin, selon les ressources disponibles.

CONFIDENTIALITÉ

- L'employé protège en tout temps les renseignements qui doivent demeurer confidentiels;
- Les employés gardent confidentielles les informations qui concernent la vie privée d'un autre employé, sauf sur consentement explicite de ce dernier.

COMMUNICATIONS

- L'employé informe l'utilisateur de ses droits, notamment de son droit d'accès à son dossier et de son droit de porter plainte.

LÉGITIMITÉ

- L'employé doit refuser de se mettre en conflit d'intérêts au sujet de l'argent, l'information, l'influence ou le pouvoir;
- L'employé avise l'utilisateur et l'établissement de toute forme de conflits d'intérêts dans lesquels il pourrait être placé à leur égard.

COMPÉTENCES

- L'employé doit se préoccuper de son développement professionnel, et maintenir ses compétences à jour;
- L'employé doit tenir compte des limites de son rôle, de sa mission et de sa compétence professionnelle. Il doit solliciter toute l'aide nécessaire pour accomplir sa tâche.

CLARTÉ DES RÔLES

- L'employé représente l'établissement dans ses contacts avec l'utilisateur, et établit sa relation avec lui sur une base strictement professionnelle.

SÉCURITÉ

- L'employé est en tout temps attentif et vigilant afin de minimiser les risques d'accident, et doit connaître les directives émises par l'établissement en cas d'urgence.

EFFICACITÉ

- L'employé accomplit le travail pour lequel il a été embauché de façon compatible avec les règlements, les politiques et les procédures en vigueur au Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue.

LÉGITIMITÉ ET LOYAUTÉ

- L'employé doit maintenir un comportement loyal à l'égard de l'établissement, tant sur le plan de l'exécution de son travail que dans ses rapports avec les utilisateurs et les autres employés.

RESPECT ET BIENVENUE

- Les employés communiquent entre eux avec respect et courtoisie, et leur conduite doit être empreinte de considération pour les autres employés;
- Toute forme de violence verbale, physique ou psychologique, de même que toute forme de harcèlement entre employés est inacceptable.

Chapitre III RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

- L'utilisateur a la responsabilité de participer aux services qu'il conçoit et de signifier ses besoins et attentes tout au long du processus d'intervention;
- L'utilisateur s'adresse au personnel dans un langage respectueux et courtois, et ce, en tout temps;
- L'utilisateur adopte des comportements dénués de toute forme de violence à l'égard du personnel et des autres utilisateurs;
- L'utilisateur contribue au maintien en bon état des lieux, des biens et des installations de l'établissement;
- L'utilisateur respecte la vie privée et les droits des autres utilisateurs et du personnel;
- L'utilisateur pose les questions qu'il juge utiles à la compréhension de sa situation et des services qui lui sont dispensés;
- L'utilisateur respecte la procédure de demande d'accès à son dossier;
- L'utilisateur manifeste son désir d'être accompagné d'une personne de son choix quand il le juge à propos;
- L'utilisateur respecte les règlements établis dans les unités de vie des deux sites d'hébergement;
- L'utilisateur donne toute l'information pertinente sur sa situation afin que le personnel puisse lui offrir des services appropriés.

Code d'éthique



Centre jeunesse de
l'Abitibi-Témiscamingue



Juin 2011



Protéger et guider...
notre mission, notre fierté

CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE JEUNESSE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Le présent code d'éthique actualise la mission, les valeurs et la philosophie du Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue. Il manifeste ainsi sa volonté d'assurer le respect de la personne, de développer l'expertise de son personnel, d'intervenir avec les partenaires dans un souci de continuité des services, d'améliorer continuellement la qualité des services, et de s'assurer de processus décisionnels équitables et transparents.

Chapitre I

DROITS DES USAGERS

DROIT AUX SERVICES

L'usager a le droit de recevoir des services de santé et services sociaux ainsi que des services d'éducation adéquats, à jour, continus et personnalisés.

DROIT DE CHOISIR LE PROFESSIONNEL REQUIS

L'usager a le droit de choisir le professionnel qui dispensera les soins et services dont il a besoin, en tenant compte des règlements, du fonctionnement, des ressources humaines, matérielles et financières disponibles dans l'établissement.

DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES URGENTS, ET UNE INTERVENTION DILIGENTE

L'usager dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. C'est à l'établissement de recevoir les demandes ou d'identifier les besoins, et de voir à ce que les soins soient dispensés. Nous gardons en mémoire qu'il faut agir avec promptitude pour assurer la protection et la permanence de l'enfant.

DROIT AUX SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX DANS UNE LANGUE AUTRE QUE LE FRANÇAIS

L'usager d'expression anglaise ou d'une autre langue a le droit de recevoir dans sa langue les services dont il a besoin, selon les ressources disponibles.

DROIT AU CONSENTEMENT OU AU REFUS

L'usager ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature. Le consentement aux soins peut être donné ou refusé par son représentant ou par le tribunal dans les circonstances, et de la manière prévue par la loi.

DROIT D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION

Le personnel à qui la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) confie des responsabilités, doit permettre à l'enfant et à ses parents de faire entendre leur point de vue, d'exprimer leurs préoccupations et d'être écoutés, car ils ont le droit de participer pleinement à toutes décisions les concernant.

INFORMATIONS SUR LES SERVICES

L'usager a le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des manières possibles de bénéficier de ces services sociaux et légaux, en des termes adaptés et compréhensibles. Les personnes à qui la LPJ confie des responsabilités doivent s'assurer que les parents et l'enfant ont compris les informations et les explications.

INFORMATIONS SUR SON ÉTAT

L'usager a le droit d'être informé le plus précisément possible sur sa situation de manière à être en mesure de prendre une décision éclairée au moment de consentir à des soins le concernant. Il a également le droit d'être avisé, le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus, qui a ou qui pourrait entraîner des conséquences sur son état de santé ou son bien-être.

DROIT D'ÊTRE CONSULTÉ ET PRÉPARÉ

L'enfant et ses parents doivent être consultés avant le transfert d'une famille d'accueil ou d'une installation vers une autre famille d'accueil ou installation. L'enfant et ses parents ont le droit de recevoir toute l'information et la préparation nécessaires qui les aideront à s'adapter au transfert.

DROIT DE COMMUNIQUER

L'enfant hébergé par une famille d'accueil ou par un établissement a le droit de communiquer en toute confidentialité avec plusieurs personnes, entre autres, avec son avocat, ses parents, ses frères et sœurs, à moins que le tribunal ou le directeur général de l'établissement n'en ait décidé autrement.

DROIT DE CONNAÎTRE LES RÈGLES INTERNES DES CENTRES DE READAPTATION

L'enfant et sa famille ont le droit de connaître les règles internes des installations. Pour ce faire, une copie de ces règles doit être affichée bien en vue et une autre copie doit être remise à l'enfant et à ses parents.

DROIT D'ÊTRE HÉBERGÉ DANS UN ENDROIT APPROPRIÉ

Un enfant doit être hébergé dans un lieu approprié à ses besoins et au respect de ses droits, compte tenu des dispositions législatives et réglementaires dont l'établissement dispose.

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

L'usager a le droit à la confidentialité de son dossier, et personne ne peut y avoir accès sans son autorisation, sauf sur ordre du tribunal ou lorsque cette divulgation est nécessaire à l'application de la LPJ. Toutefois, l'établissement pourrait utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement, de la fondation de l'établissement ou à faire un sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts. Un usager pourra en tout temps demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à cette fin.

DROIT DE CONSULTER SON DOSSIER

L'usager de 14 ans et plus a le droit d'accéder à son dossier, sauf si la communication du dossier peut lui causer un préjudice grave. Le Centre jeunesse doit aider l'usager qui le demande, à comprendre la nature des renseignements contenus dans son dossier.

DROIT DE RECTIFICATION

L'usager a le droit de faire rectifier un renseignement nominatif le concernant s'il est inexact ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas permises par la loi.

DROIT AU RESPECT

Les personnes à qui la LPJ confie des responsabilités doivent traiter l'enfant et sa famille avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur autonomie.

DROIT DE SUGGÉRER, DE CRITIQUER ET DE PORTER PLAINTE

L'usager a le droit d'adresser une plainte verbale ou écrite aux personnes désignées à cette fin, sur les services qui lui ont été rendus ou qu'il aurait dû recevoir. Il a aussi le droit de s'adresser au Protecteur du citoyen, comme le prévoit la loi.

DROIT DE RECOURS

L'usager a le droit d'adresser un recours contre l'établissement ou contre ceux qui y travaillent, en raison d'une faute professionnelle. Il peut aussi adresser sa plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au Protecteur du citoyen ou à toute autre instance de son choix.

DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ OU REPRÉSENTÉ

L'usager a le droit d'être accompagné ou représenté pour obtenir de l'information ou entreprendre une démarche dans l'exercice de ses droits.

Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue
700, boulevard Forest - Val-d'Or (Québec) J9P 2L3

819 825-0002 Téléphone

819 825-5132 Télécopieur



Protéger et guider...
notre mission, notre fierté

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

Code d'éthique

L'éthique, c'est aussi une question de valeurs

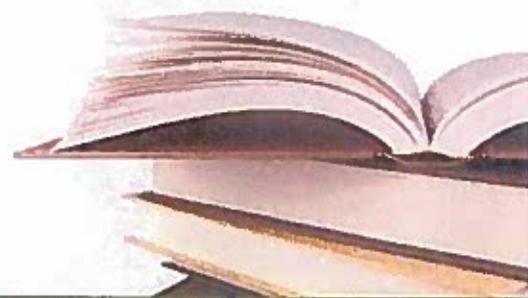


CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

CLAIR FOYER

Table des matières

Préambule	4
Introduction	5
Définition.....	6
Mission et mandat	7
Valeurs.....	8
Droits de la personne déficiente intellectuelle	9
Responsabilités de la personne déficiente intellectuelle	10
Engagements du personnel du CRDIAT Clair Foyer envers la personne déficiente intellectuelle, sa famille et ses proches	10
Pratiques et conduites attendues du personnel du CRDIAT Clair Foyer envers la personne déficiente intellectuelle, les parents et les représentants	12
Utilisation de renseignements personnels pour sondages et contributions caritatives.....	14
Conclusion.....	15



Préambule

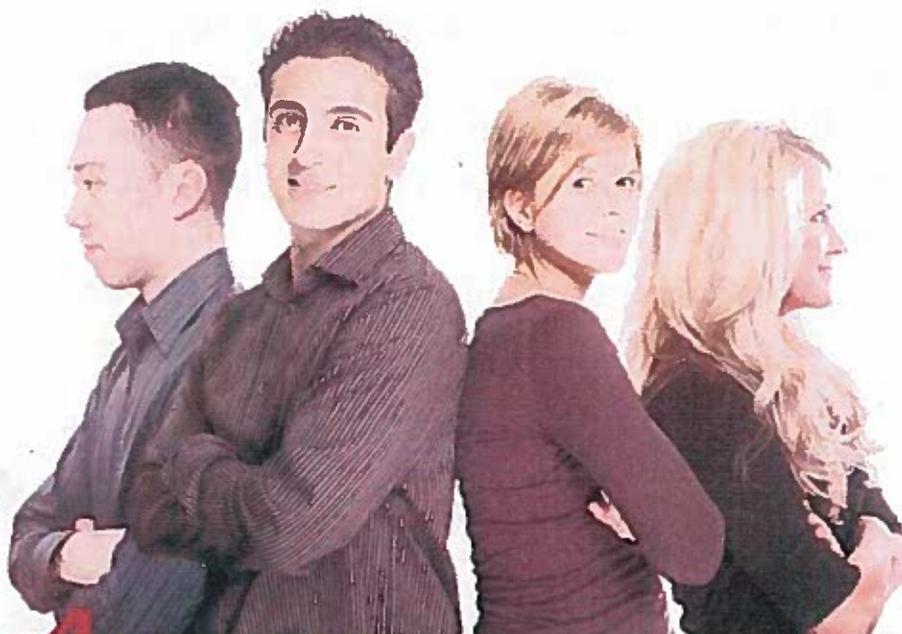
Depuis 2003, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de l'Abitibi-Témiscamingue Clair Foyer a un code d'éthique qui guide les pratiques et les conduites de l'ensemble du personnel.

Ce guide contient les valeurs qui nous sont chères quant on pense à la clientèle à laquelle nous offrons des services. Ces valeurs sont également exprimées dans d'autres documents de référence de l'établissement.

Dans un contexte où nous devons transformer notre offre de service pour s'inscrire dans une offre de services spécialisés de 2^e ligne, nous avons réalisé, en 2011, une réflexion autour des valeurs envers la clientèle. Ce fut une belle occasion pour revoir nos valeurs et mettre à jour certains éléments de ce code d'éthique.

Nous sommes fiers de réaffirmer nos valeurs envers les personnes à qui nous offrons des services. Aussi, nous demeurons convaincus que l'éthique est une affaire de respect et forts des valeurs qui guident nos actions, nous souhaitons vivement que ce code d'éthique soit encore et toujours bien présent chez tous les membres de notre organisation, car l'éthique c'est aussi une question d'engagement personnel et professionnel... bien au-delà du code!

LA DIRECTRICE GÉNÉRALE,
SYLVETTE GILBERT



Introduction

Dans le contexte de la spécialisation des services, une emphase particulière est portée sur la qualité des interventions que nous dispensons. L'un de nos soucis premiers est de poursuivre le développement d'une offre de service basée sur les meilleures pratiques et sur les données probantes dans le champ de la déficience intellectuelle.

Ce tournant doit cependant se réaliser à l'intérieur d'une philosophie d'intervention où la place de la personne déficiente intellectuelle en tant que personne à part entière est clairement réaffirmée. La personne et son entourage sont donc sujet d'intervention, plutôt qu'objet d'intervention. C'est dans cette perspective que notre code d'éthique place la qualité de la relation entre la personne et les intervenants au cœur du développement de notre pratique spécialisée.

Le code d'éthique a pour but :

- ▶ de provoquer une réflexion collective dans le but de développer la conscience éthique individuelle et organisationnelle;
- ▶ de conduire à un rapprochement des valeurs et des perceptions de chacun afin de les rassembler autour d'une vision commune, et ce, tout en les affirmant;
- ▶ d'améliorer la cohésion entre les intervenants et assurer une meilleure garantie du respect des droits des personnes présentant une déficience intellectuelle et leurs proches en réduisant les écarts entre les droits reconnus et leur traduction dans les faits et transformer, le cas échéant, des pratiques, des attitudes et des mentalités;
- ▶ d'informer et de sensibiliser les personnes présentant une déficience intellectuelle et leurs proches eu égard à leurs droits et aux pratiques et conduites attendues des membres de l'organisation;
- ▶ d'encourager l'autodiscipline, la responsabilisation et l'imputabilité;
- ▶ d'améliorer la qualité des services au bénéfice de la personne présentant une déficience intellectuelle, sa famille et ses proches.

Définition

Le code d'éthique est un ensemble structuré de normes liées au comportement professionnel. Ces normes sont inspirées de valeurs précises qui sont fondées sur une philosophie qui met de l'avant des principes fondamentaux d'intervention, d'éducation et de gestion.

Le code d'éthique vise à faire partager une philosophie à l'ensemble des personnes qui exercent leur profession, elle-même fondée sur une conception de la personne, de la vie en société et d'une analyse du sens de l'existence humaine.



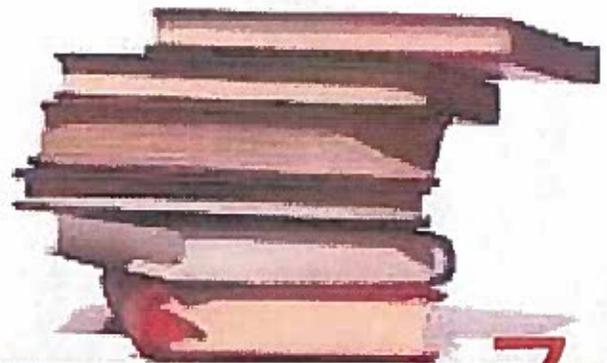
Mission et mandat

Le CRDIAT Clair Foyer est un établissement régional dont le siège social se situe à Amos. Il est présent dans chaque municipalité régionale de comté (MRC) de la région par l'entremise d'une équipe locale.

Sa mission consiste à :

« Offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale aux personnes qui, en raison de leur déficience intellectuelle, requièrent de tels services, de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes. À cette fin, le CRDIAT Clair Foyer reçoit, sur référence, les personnes présentant une déficience intellectuelle et s'assure que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile. » (L.S.S.S., art. 84)

De plus, à la demande de la Régie régionale, le CRDIAT Clair Foyer assume depuis 1993, la gestion des familles d'accueil destinées aux jeunes déficients intellectuels, physiques et autistes, et des résidences d'accueil pour toutes les clientèles adultes incluant les personnes âgées. La réalisation de ce mandat s'effectue en complémentarité avec les autres établissements de la région.



Valeurs envers la clientèle



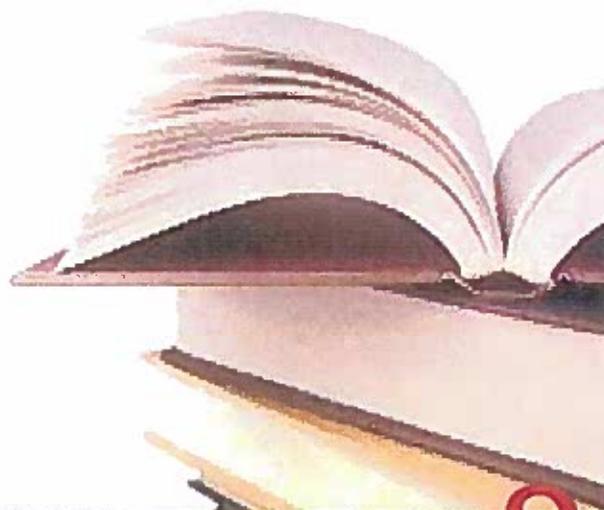
Droits de la personne déficiente intellectuelle

Ayant les mêmes droits que tout citoyen et considérant que ces droits sont régis par :

1. La Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., ch. C-12).
2. Le Code civil du Québec.
3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., ch. 42).

La personne qui bénéficie des services du CRDIAT Clair Foyer doit s'attendre à :

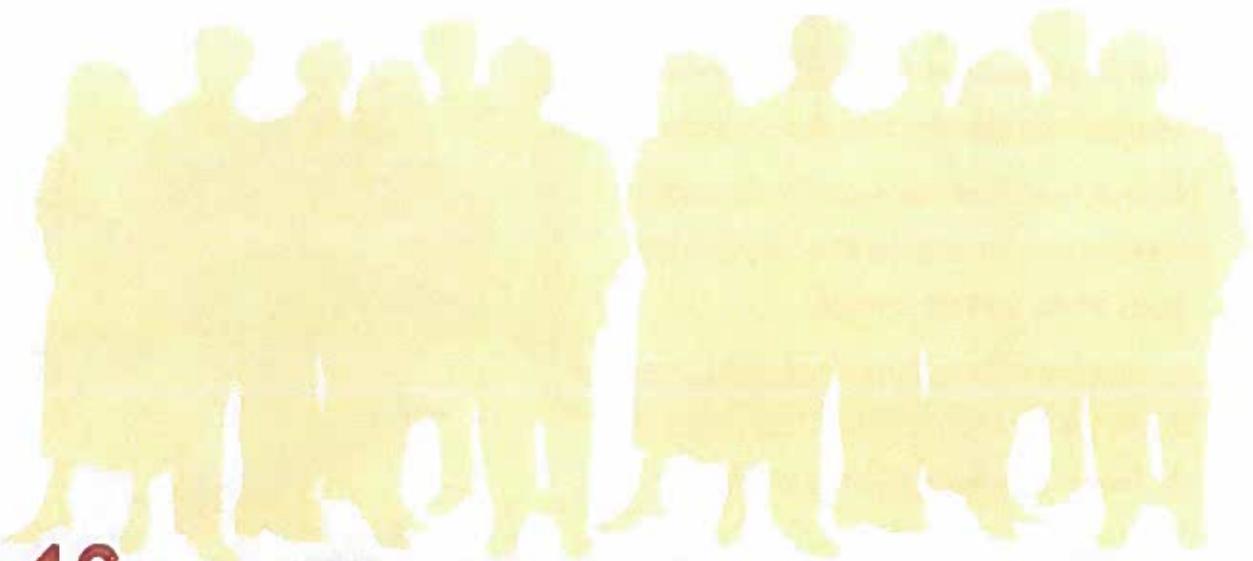
- ▶ être valorisée et soutenue dans l'accomplissement de ses différents rôles sociaux;
- ▶ être accompagnée dans ses démarches d'intégration et de participation sociale;
- ▶ être soutenue dans ses prises de décision;
- ▶ être considérée avec délicatesse et courtoisie lorsqu'elle reçoit des soins de base;
- ▶ être respectée dans son intimité;
- ▶ être informée de manière compréhensible sur les dimensions qui la préoccupent;
- ▶ être considérée en toute équité;
- ▶ être impliquée et soutenue dans l'ensemble des démarches la concernant;
- ▶ être considérée dans son individualité en tenant compte de ses caractéristiques et de son potentiel;
- ▶ ce que les intervenants agissent avec ouverture, disponibilité, discrétion et de façon respectueuse et équitable.



Responsabilités de la personne déficiente intellectuelle

Au même titre que l'ensemble des citoyens mais en tenant compte des limitations intellectuelles qu'elle présente, la personne bénéficiant des services du CRDIAT Clair Foyer a les responsabilités suivantes :

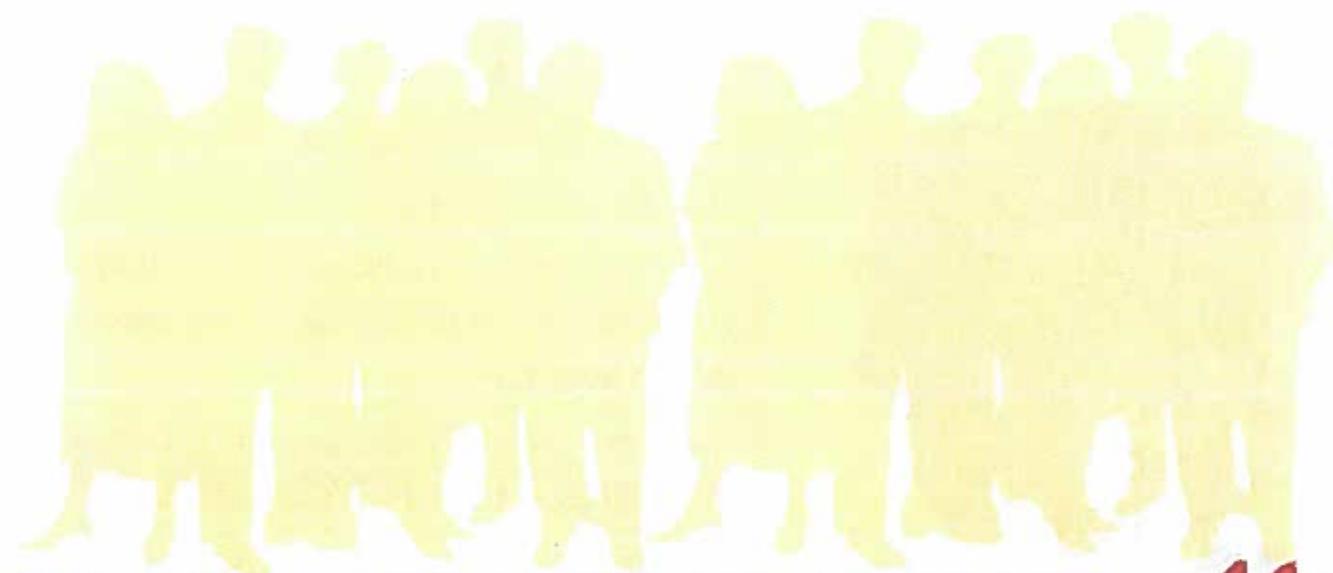
- lorsqu'apte à le faire, est responsable de ses actions et comportements et en assume les conséquences naturelles comme toute autre personne dans la communauté;
- a l'obligation de respecter ses pairs et les intervenants tout en exprimant de son mieux ses insatisfactions;
- doit maintenir et favoriser de bonnes relations interpersonnelles avec son entourage;
- a l'obligation de respecter le bien d'autrui;
- doit, en autant que possible, collaborer à la qualité de vie de son milieu résidentiel;
- doit respecter les règles établies dans les milieux qu'elle fréquente, tant dans son milieu de vie que dans la communauté.



Engagement du personnel envers la personne déficiente intellectuelle, sa famille et ses proches

À l'intérieur de la mission qui est confiée au CRDIAT Clair Foyer, dans le respect des orientations ministérielles, les membres du personnel s'engagent envers la personne présentant une déficience intellectuelle, sa famille et ses proches à :

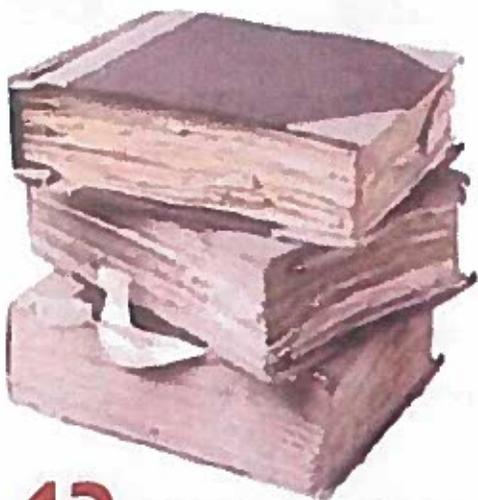
- ▶ évaluer et répondre aux besoins exprimés par la personne présentant une déficience intellectuelle ou son entourage;
- ▶ dispenser des services de qualité à la fine pointe des connaissances et de la technologie;
- ▶ offrir une approche individualisée;
- ▶ développer, avec les différents partenaires concernés, une complémentarité qui vise à améliorer la qualité des services.



Pratiques et conduites attendues du personnel

Les membres du personnel du CRDIAT Clair Foyer, dans leurs interventions professionnelles et leurs relations interpersonnelles, s'engagent envers la personne présentant une déficience intellectuelle à :

- ▶ parfaire leurs connaissances et leurs habiletés afin de maximiser la qualité de leur intervention spécialisée, que ce soit par le biais des moyens mis à leur disposition par l'employeur ou par tout autre moyen;
- ▶ offrir le soutien requis pour supporter la démarche d'intégration et de participation sociale en favorisant l'utilisation des ressources disponibles à l'ensemble de la communauté;
- ▶ soutenir la personne dans ses prises de décision et à respecter ses capacités, ses choix, son rythme personnel, sa vie privée et ses valeurs;
- ▶ prodiguer des soins avec délicatesse dans le respect de son intimité;
- ▶ informer de façon adaptée et s'assurer de sa compréhension quant aux éléments contenus dans le dossier;
- ▶ considérer la personne de façon juste et équitable;
- ▶ sensibiliser la personne à toute forme d'exploitation et l'informer des services et organismes existants;
- ▶ faciliter sa participation dans les démarches qui la concernent;
- ▶ offrir un service personnalisé en tenant toujours compte de ses caractéristiques et de son potentiel;
- ▶ entretenir avec elle des rapports cordiaux dans le respect des règles de confidentialité.



envers la personne déficiente intellectuelle, les parents et les représentants

Les membres du personnel du CRDIAT Clair Foyer, dans leurs interventions professionnelles et leurs relations interpersonnelles, s'engagent envers les parents et les représentants de la personne présentant une déficience intellectuelle à :

- ▶ reconnaître leurs capacités parentales et respecter leur situation;
- ▶ fournir un soutien leur permettant de développer leurs compétences.



Les membres du personnel du CRDIAT Clair Foyer, dans leurs relations interpersonnelles, s'engagent envers la personne présentant une déficience intellectuelle, sa famille naturelle ou substitut, ses proches ou tout autre organisme en lien avec les services à :

- ▶ s'abstenir de recevoir toute rémunération ou avantage autres que ceux prévus dans l'exercice de leurs fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement;
- ▶ s'abstenir d'offrir tout traitement, compensation ou autres avantages supplémentaires à la réalisation du mandat spécifique qui leur est confié.

Utilisation de renseignements personnels pour sondages et contributions caritatives

Conformément aux dispositions de l'article 133 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, le CRDIAT Clair Foyer doit prévoir les règles d'utilisation des renseignements visés aux articles 27.3 et 107 de ladite loi.

Ainsi, conformément à l'article 107, le CRDIAT Clair Foyer peut utiliser les noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

Conformément à l'article 27.3, le CRDIAT Clair Foyer peut utiliser les noms, prénoms et adresses d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement, à moins que l'usager ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin.

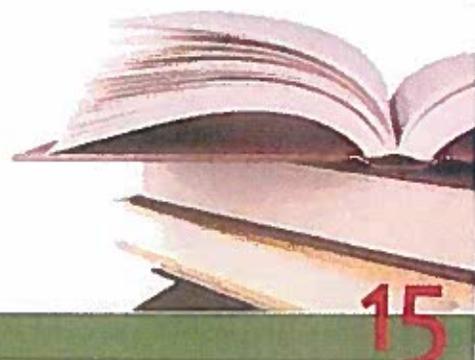
En regard des articles 107 et 27.3, l'usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à de telles fins.



Conclusion

En conclusion, nous partageons la conviction que le personnel du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de l'Abitibi-Témiscamingue Clair Foyer véhicule au quotidien les valeurs qui sont au cœur de ce code d'éthique. En réaffirmant ces valeurs dans un ensemble structuré et qui se traduit en gestes concrets, nous voulons lui donner la force et la légitimité nécessaire pour en faire une réalité tangible et garante du respect des droits de la personne déficiente intellectuelle.

Nous sommes toujours convaincus que l'éthique demeure avant tout, une question d'engagement : un engagement individuel, professionnel et organisationnel.





CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
DE L'ABITIBI-TEMISCAMINGUE

CLAIR FOYER

L'éthique, c'est aussi une affaire de respect

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

LE CODE D'ÉTHIQUE
du Centre de réadaptation La Maison



2014

En conformité avec la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Centre de réadaptation La Maison (CRLM) se dote d'un code d'éthique en vigueur au siège social, dans tous ses points de service ainsi que dans les ressources intermédiaires (RI) rattachées à l'établissement.

Ce code d'éthique exprime les engagements de TOUS à respecter les droits des clients ainsi que les conduites attendues des clients dans l'exercice de leurs droits.

En plus de guider l'application de nos valeurs et de soutenir notre pratique au quotidien, le code d'éthique s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services.

Préambule

L'éthique est donc une réflexion, mais une réflexion pratique qui guide l'application de valeurs partagées et qui oriente les décisions, les actions et les conduites. Au CRLM, l'éthique constitue une préoccupation de premier ordre autant dans les pratiques cliniques que dans les pratiques de gestion et organisationnelles.

Conscient de ses responsabilités sociales et morales envers le client, le CRLM adhère aux lignes directrices énoncées dans la Loi sur les services de santé et services sociaux :

- la raison d'être des soins et services est le client qui les requiert;
- le respect du client et la reconnaissance de ses droits et libertés inspirent les gestes posés à son endroit;
- dans toute intervention, le client est traité avec courtoisie, équité et compréhension, et ce, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- le client ou son répondant demeure le premier acteur de sa santé et de son bien-être.

Raison d'être du code d'éthique

« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité à l'endroit des usagers. »

Loi sur les services de santé et services sociaux, article 233.

Compte tenu de sa mission, le CRLM veut se doter d'un code d'éthique pour soutenir ses valeurs, affirmer et respecter ses engagements envers la clientèle et pour assurer la qualité des services qu'il lui offre.

Ce code d'éthique met en parallèle et précise les droits fondamentaux que toutes les personnes oeuvrant au CRLM ou dans une RI rattachée à l'établissement veulent respecter, les conduites qu'elles doivent adopter pour y parvenir et l'engagement attendu des clients pour respecter leurs obligations, leur donner des soins et des services adéquats et contribuer à leur mieux-être.

L'objectif de ce code d'éthique est d'humaniser les services en reconnaissant l'individualité et l'autonomie de chaque client pour une pleine participation sociale.

Ce code d'éthique constitue donc un cadre de référence qui est porteur d'un idéal de vivre ensemble tout en laissant à chacun la faculté d'exercer son jugement par rapport à une situation donnée avec les paramètres que cela comprend.

La mission

En lien avec tous les partenaires du réseau de la santé et de services sociaux, les organismes communautaires, le réseau de l'éducation, les municipalités, etc., le CRLM assume une mission importante :

« Offrir des services d'adaptation et de réadaptation spécialisés et personnalisés de qualité pour aider des enfants, des adolescents, des adultes et leur famille à surmonter leurs difficultés ou leurs incapacités, qu'elles soient émotives, psychiques, physiques, sensorielles, neurologiques, de la parole et du langage, en vue de leur permettre de vivre comme des citoyens autonomes et responsables et de participer le mieux possible à la vie de leur milieu ».

La promesse de service

« Agir ensemble en interdisciplinarité, dans la parole et l'action...
Une affaire de cœur et de compétence! »

Les valeurs

Les valeurs se situent à cinq niveaux :

1. **Les valeurs sociales fondamentales** qui sont à la base des droits et des responsabilités en matière de santé et de services sociaux.
2. **Les valeurs phares en réadaptation.** La réadaptation et l'éthique partagent le but commun d'améliorer la vie de la personne, en relation avec les autres, dans ses différents milieux de vie. La réadaptation poursuit un idéal de vie meilleure en favorisant la participation sociale des personnes. L'éthique et la réadaptation cherchent à promouvoir une vie d'épanouissement pour l'être humain à travers ses interactions avec les autres et au sein de l'organisation en société. Elle se base sur des valeurs phares, lesquelles ont fait l'objet d'un consensus en réadaptation.
3. **Les valeurs privilégiées pour l'organisation des services.**
4. **Les valeurs de gestion** choisies par les gestionnaires.
5. **Les valeurs organisationnelles** à partager par l'ensemble des personnes oeuvrant au CRLM ou dans une RI rattachée à l'organisation.

Les valeurs sociales fondamentales

Cet ensemble de valeurs s'inscrit au cœur de la vie démocratique et influence les choix collectifs en matière de santé et de bien-être.

- **La dignité humaine** qui comprend le respect de la vie, l'inviolabilité et l'intégrité de la personne.
- **La liberté** qui vise la reconnaissance de l'autonomie de la personne, de sa capacité à se développer et à faire des choix.
- **L'égalité** qui confère à chaque citoyen la même valeur en tant qu'être humain. Elle permet la reconnaissance des droits sans distinction, exclusion ou préférence injustifiée.
- **La solidarité** qui caractérise les relations de citoyens soucieux du sort de l'autre et mutuellement responsables au sein d'une collectivité. Elle implique, entre autres, la réduction des écarts de santé et de bien-être et un accès équitable aux services.

Les valeurs phares en réadaptation¹

- **Bienfaisance et humanisation**
La bienfaisance a pour objet le bien de la personne dans ses différentes dimensions. L'aspect humain prend une place essentielle dans les services de réadaptation offerts à la clientèle. Ainsi, la personne doit être au cœur des préoccupations. Elle doit être reconnue globalement avec ses peurs, ses souffrances, ses besoins, ses rêves et ses ambitions. En réadaptation, cela implique une approche centrée sur la personne et son milieu permettant de garder le cap sur cette valeur.
- **Autonomie**
L'autonomie est la possibilité et la capacité qu'ont les gens de décider et d'agir. Respecter l'autonomie de l'autre, c'est agir en tenant compte de ses volontés et de ses choix. L'autonomie doit s'exercer en tenant compte des autres et du bien commun. En réadaptation, l'autonomie s'exprime par la possibilité pour la personne de se responsabiliser et de reprendre du pouvoir sur sa vie.
- **Respect de l'individu et de son milieu**
Chaque personne doit être reconnue pour son caractère unique. Toute intervention de réadaptation doit prendre en compte ses spécificités, son mode de vie, ses besoins et ses capacités. Le respect voué à l'unicité de l'individu doit s'étendre à son milieu. En réadaptation, cela implique le respect de la dignité de la personne, de son intégrité et de son intimité, en lien avec son environnement.
- **Justice sociale et équité**
La justice sociale se révèle notamment par le souci d'équité dans l'allocation des ressources, la protection des populations vulnérables, et, à plus long terme, la responsabilité envers l'espèce humaine. Ces valeurs visent à vaincre les excès de l'individualisme afin de redonner aux personnes vulnérables leur place. En réadaptation, cela implique de remédier aux inégalités en favorisant la mise en place de mécanismes de compensation et de réparation à l'égard des personnes défavorisées.
- **Solidarité et engagement**
La solidarité réfère à une double responsabilité, celle de la société envers les citoyens et celle des individus par rapport aux efforts collectifs en faveur du bien commun. L'engagement est le fait de prendre parti d'accomplir quelque chose. En réadaptation, cela implique l'engagement des personnes qui y œuvrent et qui se mettent en action au service d'une cause.

¹ Source : AERDPQ, septembre 2007.

Les valeurs privilégiées pour l'organisation de services

Ce sont les valeurs jugées prioritaires dans l'ensemble des documents ministériels. Leur choix a été inspiré par la volonté de répondre aux principales attentes de la clientèle.

- **Équité**
Équilibre dans la distribution des services spécialisés de réadaptation afin de réduire les écarts entre les personnes et les communautés de la région.
- **Accessibilité**
Disponibilité et facilité d'accès à une gamme de services spécialisés sur le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue, le plus près des communautés et dans les meilleurs délais.
- **Qualité**
Satisfaction optimale des clients en conformité aux standards et normes de bonnes pratiques inspirées de l'action et de la recherche.

Les valeurs de gestion

Ces valeurs ont été choisies comme valeurs communes par l'équipe de gestionnaires. Celles-ci teintent leurs décisions, leurs conduites et leurs relations interpersonnelles.

- **Cohérence**
Harmonie entre les paroles, les actions et les comportements.
- **Authenticité**
Art de dire les choses telles qu'elles sont dans le respect de soi et des autres.
- **Transparence**
Façon claire et ordonnée de présenter les orientations d'un ensemble d'activités pour actualiser son travail.

Les valeurs organisationnelles

Ce sont celles qui devraient être partagées par l'ensemble des employés, gestionnaires, professionnels, responsables de RI rattachées à l'établissement et stagiaires afin de guider leurs actions au quotidien.

- **Interdisciplinarité et travail d'équipe**
Mise en commun des forces et des expertises dans une dynamique d'échange, de confiance, de collaboration et de complémentarité.
- **Autonomie**
Faculté de mettre lucidement son expertise, ses compétences personnelles et professionnelles et son intelligence au profit de la clientèle et de l'organisation en faisant preuve de rigueur et de loyauté.

- **Respect (valeur organisationnelle et de gestion)**
Considération apportée à toutes les personnes qui gravitent au CRLM ou dans une RI rattachée à l'établissement, peu importe qu'elles soient clients, employés, administrateurs, professionnels ou stagiaires. Cette valeur s'actualise par une ouverture à la différence de l'autre de même que la reconnaissance des forces et des limites de chacun.

L'engagement

Toute personne oeuvrant au CRLM (employés, gestionnaires, professionnels, stagiaires) ou dans une RI rattachée à l'établissement s'engage envers :

- **la population qu'elle dessert :**
 - à dispenser des soins et des services de qualité et à le faire avec humanisme;
 - à donner le meilleur d'elle-même dans le contexte du CRLM et des ressources disponibles;
 - à promouvoir, maintenir et améliorer la participation sociale des personnes afin qu'elles puissent assumer les rôles qu'elles entendent jouer dans la communauté;
 - à dispenser et rendre accessibles à la clientèle des services de qualité à travers un éventail de programmes axés sur leurs besoins et attentes spécifiques, en fonction des ressources disponibles tout en tenant compte de leur environnement de vie et de travail.
- **les organismes communautaires et les autres partenaires :**
 - à privilégier et favoriser en tout temps une approche participative pour le mieux-être de la communauté;
 - à favoriser la solidarité des différents acteurs au sein de la communauté;
 - à participer avec eux à l'élaboration d'une vision commune des besoins et des défis à relever dans la communauté;
 - à promouvoir des processus et des actions démocratiques pour susciter la participation et la responsabilisation des citoyens de la communauté dans l'atteinte d'objectifs communs favorisant la pleine participation sociale des personnes handicapées.

- **soi-même et les collègues de travail :**
 - à se connaître et reconnaître toute personne oeuvrant au CRLM ou dans une RI rattachée à l'établissement comme étant l'actif essentiel à la dispensation des soins et services de qualité;
 - à favoriser la créativité et le développement de chaque personne;
 - à privilégier l'implication au sein de l'organisation et la participation de chacun à la création d'un milieu de travail sain, sécuritaire et valorisant;
 - à favoriser l'expression d'attitudes responsables et respectueuses entre nous.

Les droits

Les droits en matière de santé et de bien-être s'appuient sur un ensemble législatif très vaste comprenant : la Charte canadienne des droits et libertés, la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS), la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le curateur public ainsi que plusieurs autres lois. Ces droits ont une portée à la fois individuelle et collective.

S'inspirant de cet ensemble législatif, toute personne oeuvrant au CRLM ou dans une RI rattachée à l'établissement doit reconnaître et traduire dans l'action ses engagements au respect de quatre droits suivants :

- **droit au respect et à la dignité;**
- **droit à l'autonomie;**
- **droit à l'information;**
- **droit aux soins et aux services de qualité et personnalisés.**

La reconnaissance des droits des personnes qui utilisent nos soins et services engendre des responsabilités ou des devoirs de leur part. Ce sont des engagements auxquels elles acceptent de souscrire dans le but de favoriser la prestation sécuritaire de soins et de services dans un climat d'harmonie et de collaboration.

Ainsi, le client a le devoir de participer et de s'impliquer dans la prestation des services de réadaptation qui le concernent.

Le droit au respect et à la dignité

Au CRLM, nous recevons et traitons chaque client comme une personne à part entière qui a droit au plus grand respect et à la dignité.

Nous nous engageons à :

- aborder en tout temps le client avec un langage respectueux et courtois;
- adopter des comportements dénués de toute forme de violence et démontrer une attitude de tolérance;
- protéger le client contre toute forme d'abus;
- tenir compte des opinions, croyances et choix du client;
- agir de façon non discriminatoire;
- appeler le client par son nom de famille et le vouvoyer à moins qu'il exprime une autre préférence;
- favoriser un environnement propice à l'intimité et à la discrétion dans les communications;
- respecter rigoureusement et en tout temps les règles de confidentialité applicables à la circulation de l'information et aux renseignements personnels visant le client;
- traiter la clientèle avec délicatesse et humanisme lors des soins et services;
- assurer le confort du client en maintenant la salubrité et la sécurité des lieux et des équipements;
- être vigilants pour minimiser les risques d'accident pour le client et pour vous-mêmes.

Nous nous attendons à ce que le client :

- s'adresse au personnel dans un langage respectueux et courtois;
- adopte des comportements dénués de toute forme de violence;
- dénonce toute forme d'abus;
- reconnaisse et accepte les contraintes du milieu dans l'expression de ses valeurs, attentes et sentiments;
- contribue au bon maintien des lieux, des biens et des installations du CRLM afin d'assurer le confort et la sécurité de tous;
- respecte la vie privée et les droits des autres clients et du personnel;
- transmette toutes les informations utiles à la prestation sécuritaire des soins et services;
- se conforme aux heures de rendez-vous pour favoriser la dispensation des services.

Le droit à l'autonomie

Au CRLM, nous traitons nos clients comme des partenaires à la recherche d'une meilleure condition de santé et de bien-être pour une participation sociale optimale. Nous croyons qu'ils ne doivent d'aucune façon être privés de leur autonomie même s'ils sont rendus vulnérables par leur situation de handicap.

Nous nous engageons à :

- reconnaître et accepter la liberté et la capacité de décision (consentement et refus) du client ou de son répondant le cas échéant;
- favoriser l'expression des volontés du client;
- tenir compte de la décision éclairée du client ou de son répondant, le cas échéant;
- faciliter la participation optimale du client ou de ses proches aux décisions ainsi qu'à la prestation de soins et services.

Nous nous attendons à ce que le client :

- exerce son autonomie en donnant son consentement libre et éclairé ou son refus;
- participe activement autant que possible aux soins et services qui le concernent.

Le droit à l'information

Au CRLM, nous croyons que chaque client doit pouvoir compter sur une écoute attentive et sur une information suffisante et compréhensible pour s'exprimer librement et participer à la décision concernant les soins et services qui lui seront prodigués.

Nous nous engageons à :

- informer le client sur son état de santé, sa réadaptation et son évolution;
- porter une écoute attentive aux questionnements du client pour répondre à ses questions avec tact, franchise, discernement et empressement dans un langage clair et accessible;
- informer le client sur les diverses options de traitements de réadaptation, les risques et les conséquences possibles afin qu'il puisse donner un consentement libre et éclairé;
- informer le client de son droit d'accès à son dossier selon les modalités en vigueur au CRLM;
- informer le client de son droit d'être conseillé, accompagné et assisté par une personne de son choix;
- informer le client des soins et des services de réadaptation à sa disposition, de la façon d'y avoir accès, de la manière de les utiliser de façon appropriée et des ressources dont dispose le CRLM pour les offrir;
- divulguer au client ou à son répondant tout accident le concernant;
- informer le client ou son répondant de la possibilité d'exercer un recours, de porter plainte et d'être accompagné pour le faire, s'il le désire;
- informer le client en se présentant par notre nom et nos fonctions à l'intérieur de l'organisation;
- promouvoir l'information et l'éducation sur la disponibilité et la bonne utilisation des soins et des services de réadaptation.

Nous nous attendons à ce que le client :

- pose les questions qu'il juge utiles à sa compréhension des soins ou services de réadaptation;
- se conforme aux procédures d'accès à son dossier;
- manifeste son désir d'être conseillé, assisté ou accompagné d'une personne de son choix quand il le juge à propos;
- formule des suggestions permettant l'amélioration de la qualité de l'information qui lui est fournie;
- manifeste en toute liberté sa reconnaissance et son appréciation à l'égard des soins et des services de réadaptation.

Le droit aux soins et services de qualité et personnalisés

Dans les limites de sa mission et des ressources disponibles, le CRLM ou la RI rattachée à l'établissement rend accessibles des soins et des services de qualité à la clientèle qu'il dessert. Pour y arriver, il favorise le travail d'équipe et l'interdisciplinarité, encourage la formation de son personnel et reconnaît l'apport de celui-ci et des stagiaires.

Nous nous engageons à :

- donner des soins et services conformes sur les plans humain, social et scientifique avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- noter rapidement et avec exactitude au dossier les informations pertinentes relatives aux traitements donnés et aux interventions réalisées;
- nous abstenir de poser tout geste de discrimination fondé sur la race, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'état civil, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, les aptitudes, la situation économique, l'allégeance politique;
- être ponctuels pour dispenser des soins et services;
- informer nos clients des délais et des motifs d'attente, s'il y a lieu;
- assurer à chacun les soins et services appropriés à son état, conformes à ses volontés et avec son consentement;
- être attentifs aux besoins, attentes et appréhensions de chacun à l'égard de son état et des interventions ou traitements prescrits;
- respecter la volonté des clients de recevoir ou non des soins ou des services par un professionnel spécifique, dans la mesure où une alternative est possible;
- veiller à la sécurité de nos clients sans pour autant brimer leur autonomie.

Nous nous attendons à ce que le client :

- participe et collabore aux mesures visant l'amélioration de sa condition ou de son état de santé;
- fournisse les informations pertinentes à la bonne compréhension de son état et de ses besoins;
- se conforme aux directives en vigueur au CRLM;
- utilise les soins et services disponibles d'une façon appropriée et responsable;
- exprime ses préoccupations au sujet de la qualité des soins et services;
- formule des critiques constructives.

Les dispositions générales

Conforme à ses valeurs et aux normes reconnues, le code d'éthique du CRLM interpelle toutes ses instances et sa clientèle.

De façon plus spécifique :

- chaque personne oeuvrant au CRLM (employés, gestionnaires, professionnels, stagiaires) ou dans une RI rattachée à l'établissement a la responsabilité de respecter les engagements du code d'éthique du CRLM;
- le conseil d'administration adopte le code d'éthique et voit à son application et à sa révision;
- le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du CRLM;
- le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois années suivant son adoption par le conseil d'administration du CRLM;
- chaque groupe d'appartenance assure une vigilance constante par rapport à l'application des engagements du code d'éthique;
- chaque directeur et chaque supérieur hiérarchique a la responsabilité d'assurer l'application du code d'éthique;
- le client a la responsabilité de se conformer aux devoirs ainsi qu'aux attentes signifiées dans le code d'éthique.

Communication de renseignements

Conformément à l'article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

**Centre de santé et de services sociaux
des Aurores-Boréales**



Code d'éthique

**Une relation basée
sur des rapports respectueux
et responsables**

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales est une organisation fière de la gamme de services offerts et réitère son souci constant de l'adapter aux besoins de sa population. Pour assumer notre mission, nous embauchons des employés dans plusieurs champs d'activités distincts dont certains ont un code de déontologie relié à leur profession afin de garantir leurs compétences. Cependant, dans un souci d'excellence et en lien avec les exigences ministérielles, l'organisation a tenu à renouveler son code d'éthique qui unifie les valeurs et l'ensemble des règles de conduite appliquées dans la dispensation des services à la population. Le code d'éthique tient également compte des dispositions contenues dans la Charte des droits et libertés. C'est aussi dans la foulée de la démarche d'Agrément réalisée en 2001 que nous avons entrepris l'unification des trois codes d'éthique existants dans l'organisation confirmant ainsi, notre ferme intention de la poursuite de l'amélioration continue de l'aspect humain dans la dispensation des services.

L'élaboration de ce code d'éthique a mobilisé beaucoup d'énergie autant au centre de santé que chez nos collaborateurs : employés, usagers, instances politiques de l'organisation et partenaires. Beaucoup de temps a été consacré aux consultations afin de maximiser les chances qu'il soit reconnu et appliqué par tous ceux qui en sont concernés. Car n'oublions pas que l'éthique c'est de rechercher, par une réflexion personnelle, l'apprentissage « du savoir-dire » et « du savoir écouter », vers **une sagesse de l'action**.

Dans les pages qui suivent vous pourrez prendre connaissance des droits des usagers et de leur application concrète dans la vie de tous les jours. Bien que le code d'éthique soit inévitablement inspiré des articles de Loi qui visent à protéger l'utilisateur, cet outil découle directement des éléments du cadre de référence de notre établissement basé sur notre mission, nos valeurs, notre philosophie d'intervention et de gestion ainsi que les orientations et objectifs dans la mise en place du réseau local de services intégrés.

Nous espérons que ce code d'éthique sera appliqué par tous ceux qui sont concernés. Le code d'éthique ne remplace en aucun temps la Loi et les droits des usagers mais se veut un outil complémentaire vers l'atteinte de services d'un haut niveau de professionnalisme empreints de chaleur humaine et d'empathie de la part de tout le personnel, gage de la qualité des services.

Le directeur général,

Paul Fortin

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	2
TABLE DES MATIÈRES	3
CHAQUE PETIT GESTE COMPTE !	4
DÉFINITION D'UN CODE D'ÉTHIQUE	4
1. ACCUEIL ET INFORMATION	5
2. SERVICE DE QUALITÉ	6
3. RESPECT ET DIGNITÉ	7
4. AUTONOMIE ET PARTICIPATION	8
5. CONFIDENTIALITÉ	9
6. PLAINTES	9
AUTRES DISPOSITIONS	10
HUMANISATION EN INTERACTION AVEC L'ENVIRONNEMENT	11
REMERCIEMENTS	12
CARTE DU TERRITOIRE DE LA MRC D'ABITIBI-OUEST	13

CHAQUE PETIT GESTE COMPTE !

Par l'adoption du code d'éthique révisé, le Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales désire exprimer sa considération envers l'utilisateur et répondre à une obligation créée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS art. 233).

Dans cet outil, on peut y retrouver **les droits de l'utilisateur** et/ou son représentant car nous estimons que celui-ci doit assumer ses responsabilités en tant que citoyen, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités.

D'autre part, le code d'éthique détermine les **conduites et pratiques attendues de la part de chaque personne qui œuvre au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) des Aurores-Boréales** et intervient directement ou indirectement auprès des usagers et de leur famille soit les membres des instances politiques de l'organisation incluant le conseil d'administration, les gestionnaires, le personnel, les médecins, les stagiaires, les syndicats, les chercheurs, les bénévoles, les contractuels et les fournisseurs (LSSSS, art. 233).

Finalement, nous souhaitons que le code d'éthique s'attarde spécifiquement sur la qualité des relations humaines, la compassion et l'ouverture attendues entre employés, entre usagers, entre employés et usagers, entre l'employé et l'organisation basée sur les valeurs préconisées par l'organisation.

Le code d'éthique a également comme défi :

- de provoquer une réflexion collective afin de développer la conscience éthique individuelle et organisationnelle;
- de conduire à un rapprochement des perceptions de chacun afin de les rassembler autour de la compassion et de la compréhension de l'être humain;
- d'harmoniser la cohésion entre les intervenants et assurer une garantie du respect de la dignité et des droits des personnes dans les pratiques et les attitudes;
- d'informer et de sensibiliser les personnes en regard de leurs droits et conduites attendues des membres de l'organisation préoccupés à répondre aux questions, percevoir l'inquiétude et comprendre la souffrance vécue;
- d'encourager la responsabilisation de part et d'autre dans une approche basée sur l'autodiscipline en matière d'éthique et de stimuler le goût du dépassement et la fierté du travail bien fait;
- d'améliorer la qualité des services au bénéfice de l'utilisateur, de sa famille et de ses proches en transmettant la valeur du « savoir-être » en plus du « savoir-faire ».

Il y a lieu de préciser qu'aucun droit n'est prioritaire à l'autre à l'intérieur du code d'éthique.

DÉFINITION D'UN CODE D'ÉTHIQUE

L'éthique se définit comme étant l'art de diriger notre propre conduite en fonction de ce qui est bien, autant individuellement que collectivement vers la recherche du sens de l'action en invitant à être meilleur, à limiter les pouvoirs des uns sur les autres, à questionner les habitudes pour déterminer ce qui peut être le mieux dans l'exercice de ses fonctions.

Le code d'éthique est un guide, c'est-à-dire la somme des valeurs partagées entre les individus, l'établissement et la société, qui définit les comportements à adopter pour assurer des rapports harmonieux. C'est un ensemble structuré de normes liées au dépassement dans une situation donnée fondées sur une philosophie qui met de l'avant des principes d'intervention, d'éducation et d'interaction teintées d'émotions et de compassion vers une recherche continue des façons d'assurer un plus grand respect des droits des usagers.

CODE D'ÉTHIQUE

1. ACCUEIL ET INFORMATION

Droits de l'utilisateur	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
1.1 A le droit d'être informé de l'existence des services offerts par le Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales, des autres ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que de la façon d'y accéder (LSSSS, art. 4).	Σ Accueillir avec empressement, diligence, courtoisie et informer l'utilisateur avec exactitude dans tous les sites de dispensation de services du territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest.
1.2 A le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, des différentes options concernant le service ou le traitement ainsi que des risques et des conséquences possibles avant de consentir aux soins (LSSSS, art. 8).	Σ Être habilitée à transmettre des informations reliées à la médication et aux traitements, le faire en utilisant un langage adapté et en s'assurant de la compréhension de l'utilisateur tout en respectant son droit d'être assisté. Si l'utilisateur n'est pas apte à assumer adéquatement ses responsabilités en raison de sa condition de santé, le plan d'intervention à son intention prévoit des mesures appropriées.
1.3 A le droit d'être informé d'un incident ou d'un accident susceptible d'entraîner des conséquences significatives sur sa santé et son bien-être ainsi que des mesures correctives prévues (LSSSS 2002, c.72, art. 4).	Σ Compléter le rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) et s'engager à être attentive et vigilante afin de minimiser le risque d'accident pour lui et les autres. L'utilisateur est informé de l'accident/incident et des conséquences significatives par l'intervenant approprié (réf.: politique).
1.4 A le droit d'avoir accès à son dossier selon la procédure en vigueur au Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales, en conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux et la Loi d'accès à l'information (LSSSS, art. 17).	Σ Référer l'utilisateur au service des archives médicales qui l'accompagnera dans sa démarche.
1.5 A le droit d'être assisté d'une personne de son choix (représentant, proche, employé) lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelque service dispensé par l'établissement (LSSSS, art.11).	Σ Accepter le choix de l'utilisateur et s'engager, le cas échéant, à lui suggérer d'exercer ce droit.
1.6 A le droit de connaître les membres du personnel et de pouvoir les identifier à un service particulier (Politique interne DRH 2000-001).	Σ Porter une carte d'identification et se présenter verbalement en indiquant son nom et sa fonction auprès de l'utilisateur.

Responsabilités de l'utilisateur

Tout usager et/ou son représentant :

- ™ A la responsabilité de demander des explications lorsqu'un renseignement ne lui semble pas clair (ex : précisions sur les soins et services ou les modalités d'accès à son dossier).
- ™ Transmet l'information nécessaire à l'établissement pour l'élaboration et la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisé et aux traitements.
- ™ Respecte les Lois, les règlements et politiques applicables à l'établissement.

2. SERVICE DE QUALITÉ	
Droits de l'utilisateur	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
2.1 Centrée sur l'amélioration de la santé et du bien-être des citoyens, la raison d'être des services de l'établissement est la personne qui les requiert (LSSSS, art.3.1).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Dispenser des soins et des services personnalisés, continus, répondant aux besoins et accessibles dans un environnement sécuritaire et s'assurer du suivi. Σ Participer aux activités d'orientation, de formation et maintenir à jour ses connaissances. Σ La personne, qui détient la compétence et la connaissance, a le devoir d'apporter du support à ses collègues qui ont besoin de cette expertise pour assurer une qualité de soins. Σ Planifier ses interventions en tenant compte des besoins de l'utilisateur. Σ Dispenser, avec le consentement de l'utilisateur, les soins et les services en étroite collaboration avec la famille de l'utilisateur, les ressources communautaires et les bénévoles, si requis. Σ Orienter l'utilisateur vers la bonne personne, à la bonne place. Σ Se préoccuper en tout temps de la santé, du bien-être et de la sécurité de l'utilisateur. Signaler tout comportement ou accident pouvant porter préjudice à quiconque.
2.2 A le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée (LSSSS, art. 5).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Connaître et respecter son code de déontologie, s'il y a lieu. Σ Connaître et appliquer les politiques et procédures en vigueur dans l'établissement. Σ Faire connaître à l'utilisateur et/ou son représentant le formulaire d'appréciation de la qualité des services offerts lui permettant d'exprimer son opinion.
2.3 A le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des services de santé et des services sociaux (LSSSS, art. 6).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Prendre en considération la décision de l'utilisateur, lui indiquer les différentes options qui s'offrent à lui en tenant compte des dispositions réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose (LSSSS, art. 13).
2.4 A le droit de recevoir les soins ou services que requiert son état ou dont la vie ou l'intégrité est en danger (LSSSS, art. 7).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Connaître les directives et procédures en vigueur en situation d'urgence afin d'agir adéquatement. Σ Appliquer les mesures de prévention des infections. Σ Signaler à son supérieur, les risques d'atteinte à l'intégrité de l'utilisateur et s'assurer de la prise en charge pour les minimiser.
2.5 A le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux dans sa langue d'expression anglaise (LSSSS, art. 15).	<ul style="list-style-type: none"> Σ L'organisation s'engage à désigner un certain nombre d'employés pour accueillir ou accompagner la clientèle dans sa langue.

Responsabilités de l'utilisateur

Tout usager et/ou son représentant :

- ™ Est responsable de l'utilisation judicieuse et raisonnable des services de santé et des services sociaux qui lui sont offerts et ne peut exiger au-delà de la capacité de l'organisation en termes de ressources.
- ™ Fournit, dans la mesure de ses capacités, les renseignements pertinents à l'évaluation de sa situation pour que nous puissions lui offrir le service adapté à sa situation.
- ™ Évite, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé et celui des autres.

3. RESPECT ET DIGNITÉ

Droits de l'usager	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
3.1 A droit au respect de sa dignité, de sa liberté et de son individualité (LSSSS, art.3).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Privilégier des relations empreintes de considération, d'amabilité, d'humanisme et d'attention. Tout jugement de valeurs est exclu. Σ S'adresser à autrui en utilisant le vouvoiement, à moins d'avis contraire de celui-ci. Exception faite des résidents en centre d'hébergement et de soins de longue durée où le vouvoiement est obligatoire. Σ Les rapports entre les personnes sont basés sur les valeurs en vigueur : respect, collaboration, transparence, etc. Σ Prendre en considération les préférences, les valeurs, le rythme, la spiritualité, le libre choix, le vécu et les croyances de l'usager. Σ Connaître obligatoirement le protocole d'application des mesures de contrôle (contention/isolement).
3.2 A droit à un traitement intègre, c'est-à-dire juste, équitable et honnête (charte québécoise, art. 4).	<ul style="list-style-type: none"> Σ S'engager à dispenser les services sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'orientation sexuelle, l'âge, la religion, la condition sociale, le handicap ou toute autre forme de discrimination. Σ Avoir une conduite irréprochable envers l'usager en évitant toute situation de conflits d'intérêts et toute forme d'abus, de harcèlement ou de gratifications en cadeaux ou en argent. Σ Dénoncer l'exploitation en cas de violence et d'abus de sa famille ou de son entourage.
3.3 A droit au respect de son intimité et de sa qualité de vie selon les composantes humaines, organisationnelles et environnementales (charte québécoise, c-12, a.1 et art. 4).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Respecter globalement la personne (ex. : en raison de son état, le fait d'avoir de la difficulté à poser certains gestes, d'être maladroit, d'avoir une saute d'humeur, une déficience ne doivent lui valoir aucun reproche, au contraire, être considérée avec empathie. Σ Respecter la vie privée de l'usager, l'employé frappe à la porte et s'annonce, dans la mesure du possible, avant d'entrer dans la chambre ou le domicile de l'usager. Σ Respecter l'environnement, les habitudes de vie et l'utilisation des biens personnels de l'usager (ex. : nul ne peut fouiller dans les tiroirs de l'usager ou le réfrigérateur, ouvrir le courrier, utiliser des biens personnels de l'usager n'ayant aucun rapport avec les services dispensés sauf pour des raisons justifiées de sécurité ou d'hygiène, en recherchant le plus possible le consentement de l'usager). Il favorise plutôt l'organisation de son milieu de vie par l'usager lui-même ou son représentant de même que l'expression de sa vie sociale, familiale et intime. Σ Lors d'exams, traitements ou soins d'hygiène, la délicatesse et la discrétion sont indispensables (ex. : fermer la porte, l'usager doit être couvert de façon appropriée).

Responsabilités de l'usager

Tout usager et/ou son représentant :

- ™ Se comporte comme tout bon citoyen en respectant les règles de politesse élémentaires, les droits de la personne et les politiques de l'établissement.
- ™ Devant un comportement ou une situation qui le questionne, exprime calmement son malaise ou ses interrogations à l'intervenant, assume la responsabilité de ses actes et respecte les autres usagers et personnes.
- ™ S'engage à quitter l'établissement lorsqu'il reçoit son congé.

4. AUTONOMIE ET PARTICIPATION

Droits de l'utilisateur	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
4.1 A le droit de maintenir et de développer son autonomie physique et psychologique ainsi que de participer, selon ses capacités, à toute décision le concernant (LSSSS, art. 10).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Tenir compte des besoins, des opinions et des choix de l'utilisateur et favoriser sa collaboration, avec son consentement libre et éclairé, dans l'élaboration du plan d'intervention ou du plan de services individualisé pour favoriser sa réhabilitation, la recherche et le maintien de sa santé. Σ Favoriser la participation de la famille et de son environnement, lorsque cela est approprié, mais respecter leur liberté de participer ou non, afin de préserver ou d'augmenter l'autonomie de l'utilisateur à accomplir, selon ses capacités, les activités de la vie quotidienne. Σ Véhiculer des valeurs de respect de la personne, de sa croissance et de son développement personnel ainsi que l'autonomie, le respect des droits et libertés, l'environnement, la qualité de vie, la dignité et l'inviolabilité.
4.2 A le droit de donner ou refuser son consentement ou d'être représenté en raison de son âge ou d'inaptitude (LSSSS, art. 12).	<ul style="list-style-type: none"> Σ S'assurer, sauf en cas d'urgence, d'avoir fourni toute l'information et obtenu le consentement de l'utilisateur ou de son représentant avant de prodiguer des soins, d'attribuer des services ou avant toute autre intervention. Σ Aviser l'utilisateur ou son représentant, des conséquences d'un refus à consentir à des soins ou à des services sauf en cas d'urgence ou qu'il ne s'agisse de soins d'hygiène.
4.3 A le droit d'assister aux réunions du conseil d'administration de l'établissement et de s'impliquer lors des élections de ce même conseil (LSSSS, art. 131, 135, 161).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Encourager et informer l'utilisateur qui désire s'impliquer au sein de l'organisation des différentes opportunités qui lui sont offertes (ex. : auxiliaires bénévoles, comité des usagers, comité des résidents, comité de travail, etc.).

Responsabilités de l'utilisateur

Tout usager et/ou son représentant :

- ™ Est, selon ses capacités, le premier responsable de son état de santé biopsychosocial.
- ™ Participe activement aux rencontres qui le concernent, collabore avec le personnel et respecte ses engagements et rendez-vous (LSSSS, art. 3.4).
- ™ Pour préserver son autonomie, l'utilisateur est incité à accomplir, selon ses capacités, les activités de la vie quotidienne et domestique.

5. CONFIDENTIALITÉ

Droits de l'utilisateur	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
5.1 A droit au respect du secret professionnel et à la confidentialité (LSSSS, art. 19).	<ul style="list-style-type: none"> Σ Être tenue à la discrétion et à la confidentialité des informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions. Σ Prend connaissance seulement de renseignements contenus au dossier de l'utilisateur si utiles à l'exercice de sa profession. Σ Toute communication relative à un usager s'effectue dans un cadre professionnel, dans un endroit privé et vise exclusivement le mieux-être de la personne. Σ Les renseignements confidentiels sont révélés seulement après autorisation écrite de l'utilisateur (ou son représentant) ou par obligation légale à l'égard d'une situation particulière.
5.2 Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement ou à l'instance locale, selon le cas, que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à de telles fins.	<ul style="list-style-type: none"> Σ Un établissement peut utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître leurs attentes et leur satisfaction à l'égard de l'organisation et de la qualité des services offerts par l'établissement (Loi 83 LSSS art. 107). ▪ pour l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'utilisateur une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin (Loi 83 LSSS art. 27.3).

6. PLAINTE

Droits de l'utilisateur	Conduites et pratiques attendues de la personne œuvrant au CSSS des Aurores-Boréales
6.1 A le droit d'être informé de la procédure à suivre lorsqu'il désire formuler une plainte écrite ou verbale ainsi que de la façon dont la plainte sera traitée par l'établissement (LSSSS, art.16).	<ul style="list-style-type: none"> Σ La personne qui décèle une insatisfaction de l'utilisateur y répond, si possible, dans le cadre de ses attributions. En conformité avec le règlement en vigueur, elle avise l'utilisateur ou son représentant de son droit de se plaindre auprès du commissaire aux plaintes (333-2311 poste 2127) et s'assure que l'information lui soit disponible dans les plus brefs délais. Elle l'informe également de son droit d'exercer des recours et de l'existence des organismes d'assistance (RAIDDAT 1-888-762-3266 ou le CAAP 1-877-767-2227). Σ Aide l'utilisateur, qui le désire, à rédiger sa plainte. Σ Le comité des usagers peut aussi accompagner et assister un usager dans toutes les démarches qu'il entreprend (819-782-4661 poste 3402).

Responsabilités de l'utilisateur

Tout usager et/ou son représentant :

- ™ Collabore au traitement de sa plainte adressée à l'établissement en fournissant toutes les informations requises et en assistant aux rencontres auxquelles il pourrait être convoqué.

AUTRES DISPOSITIONS

LA PERSONNE QUI ASSUME UNE FONCTION AU CSSS DES AURORES-BORÉALES :

Est animée par un respect mutuel sans égard au titre, sexe ou expérience et respecte l'intimité de même que la confidentialité des aires de travail des collègues.

Fait preuve de loyauté à l'égard de l'organisation lorsqu'elle la représente lors de rencontres avec des partenaires, même à l'extérieur de ses locaux; en l'absence de se conformer à ces dispositions, la situation fera l'objet de mesures particulières. Avise le groupe ou l'utilisateur de toute situation de conflits d'intérêts dans laquelle elle pourrait être placée à son égard.

Manifeste une présence d'écoute attentive à l'autre avec ouverture et empathie. Communique de façon polie avec une conduite empreinte de considération pour chaque personne avec laquelle elle entre en contact. Il est impératif qu'elle exclue de son langage toute forme de grossièreté, de menaces, d'intimidation ou de dénigrement dans la continuité des valeurs interpersonnelles en vigueur : respect, loyauté, honnêteté, franchise, reconnaissance, transparence, confiance, mobilisation, objectivité, disponibilité, etc.

Fournit la prestation de travail attendue pour laquelle elle a été embauchée et est rémunérée, respecte les heures de travail (ponctualité : advenant un retard, avise rapidement la personne en responsabilité et en cas d'absence inévitable, s'assure d'une relève), respecte le temps de pause alloué (évite le fumage en dehors de cette période) et respecte l'assiduité aux rendez-vous planifiés.

Présente en tout temps une bonne hygiène corporelle et une tenue vestimentaire appropriée et soignée dans le cadre de ses fonctions (réf. Politique en vigueur : doit éviter la camisole, mini-jupe, vêtements transparents, etc.). Le personnel s'engage à respecter en tout temps le décorum.

Évite toute conduite ou acte qui pourrait porter préjudice à l'utilisateur, aux collaborateurs et à l'établissement.

S'abstient d'intervenir dans les affaires personnelles d'un usager ou d'un collègue de travail, sauf si c'est dans l'intérêt de la personne (ex. : violence sous toutes ses formes, abus, etc.).

S'abstient de divulguer des informations qui pourraient nuire à la réputation d'un usager, d'un collègue de travail ou à l'organisation ni de présumer de l'intention.

Manipule avec soin le matériel, les équipements, les installations de l'établissement afin d'éviter tout bris et contribuer à les maintenir dans un bon état de fonctionnement.

Respecte les politiques et règlements en vigueur dans l'organisation (ex. : violence et harcèlement en milieu de travail, aucune sollicitation directe ou indirecte en milieu de travail, etc.).

L'ÉTABLISSEMENT :

Encourage l'implication et la participation des gens qui œuvrent dans l'organisation à la création d'un milieu de travail sain et valorisant. Reconnaît, apprécie et remercie pour le travail accompli par son personnel qui contribue au rayonnement de l'établissement.

S'engage à soutenir ses employés et ses collaborateurs dans l'actualisation et l'application du code d'éthique.

HUMANISATION EN INTERACTION AVEC L'ENVIRONNEMENT

En révisant son code d'éthique, le Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales vient confirmer à nouveau que la raison d'être des services est la personne qui les requiert et qu'il entend intensifier le virage en plaçant la compassion et l'humanisation des services parmi ses valeurs privilégiées.

Chacun a un rôle à jouer dans le cadre de ses responsabilités pour accompagner la personne dans sa démarche de recherche d'une santé globale et maintenir ou améliorer sa qualité de vie le plus près possible de son milieu de vie naturel. Ce rôle devra toujours être empreint des composantes, des lignes directrices et des valeurs essentielles prônées par l'établissement et servira de toile de fond dans l'organisation du travail faite en fonction des besoins de l'utilisateur.

Le code d'éthique est un outil de réflexion et d'amélioration continue des pratiques et des relations avec l'utilisateur à partir des objectifs premiers : la compassion et l'humanisation en santé qui guident les comportements et les attitudes attendues dans une démarche de conscientisation. Nous souhaitons que tous les membres de l'organisation soient imprégnés de ce code d'éthique et espérons qu'il sera implanté et appliqué avec autant de conviction et de sens qu'il a été créé.

Le directeur des services à la population et
des soins infirmiers,

Daniel Perron

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation du code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales sur le territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest qui a été rendue nécessaire en raison de la fusion de trois établissements et de la création d'un réseau local de services intégrés.

Soulignons plus particulièrement la contribution des membres du comité de travail :

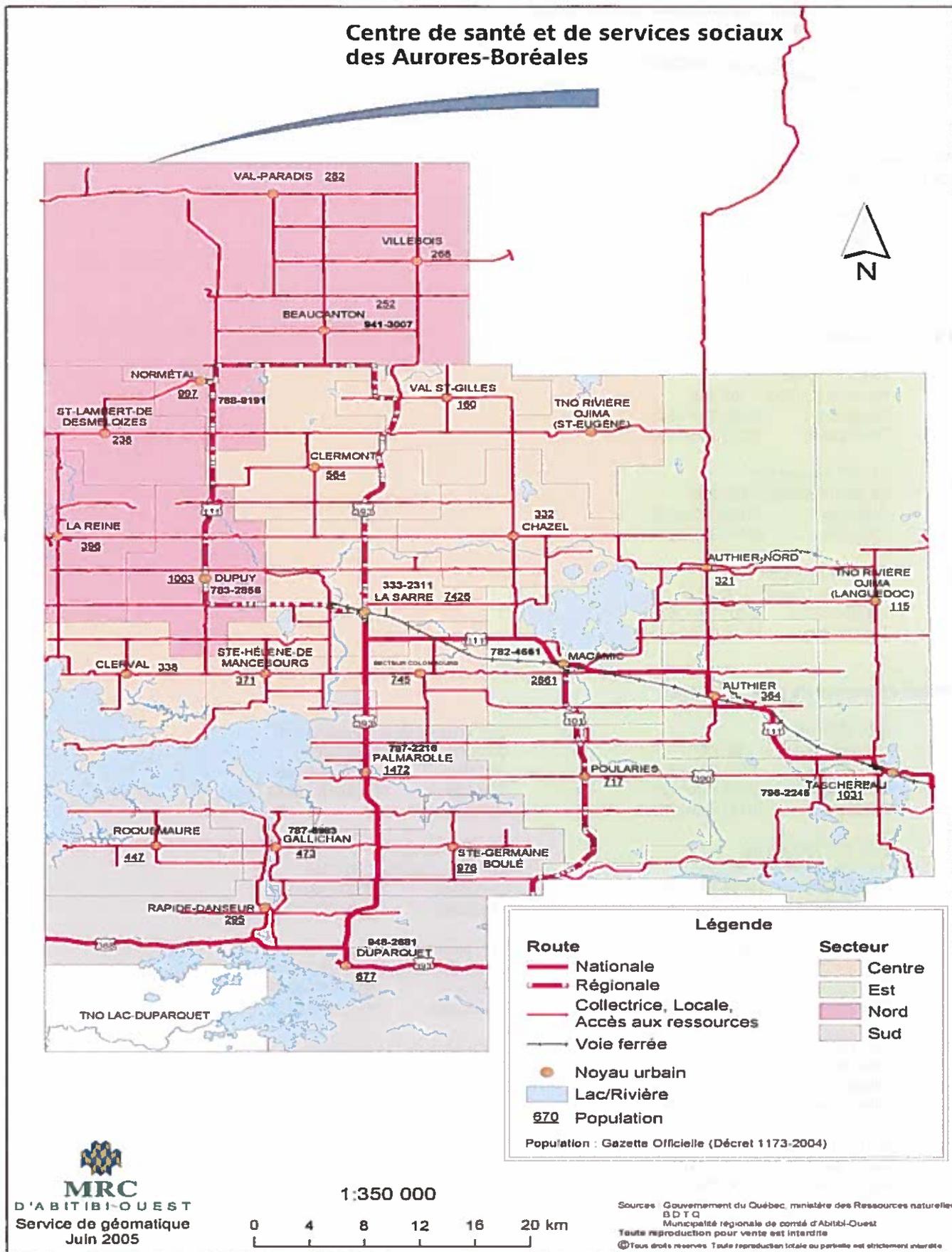
- Σ Daniel Perron, directeur des services à la population et des soins infirmiers
- Σ Dolorès Côté, superviseure de la démarche d'élaboration du code d'éthique
- Σ Christian Létourneau, chargé de projet

Merci à nos nombreux collaborateurs!

21 février 2006 DC/dc
Révisé le 25 mars 2010 /nt

CARTE DU TERRITOIRE DE LA MRC D'ABITIBI-OUEST

Centre de santé et de services sociaux des Aurores-Boréales



**Centre de santé et de services sociaux
des Aurores-Boréales**

Siège social

Centre de soins de courte durée

- 679, 2^{ème} Rue Est
La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Téléphone : (819) 333-2311
Télécopieur : (819) 333-4316

Centres d'hébergement

- 169, 7^{ème} Avenue Est
Macamic (Québec) J0Z 2S0
Téléphone : (819) 782-4661
Télécopieur : (819) 782-2400
- 22, 1^{ère} Avenue Est
La Sarre (Québec) J9Z 1C4
Téléphone : (819) 333-5525
Télécopieur : (819) 333-5527
- 136, rue Principale
Palmarolle (Québec) J0Z 3C0
Téléphone : (819) 787-2612
Télécopieur : (819) 787-3293

Points de service de première ligne

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> □ 679, 2^{ème} Rue Est
La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Téléphone : (819) 333-2311
Télécopieur : (819) 333-3111
Télécopieur : (819) 333-2755 | <ul style="list-style-type: none"> □ 207, chemin de la Rivière Ouest
Gallichan (Québec) J0Z 2B0
Téléphone : (819) 787-6983
Télécopieur : (819) 787-6983 |
| <ul style="list-style-type: none"> □ 169, 7^{ème} Avenue Est
Macamic (Québec) J0Z 2S0
Téléphone : (819) 782-4661
Télécopieur : (819) 782-2400 | <ul style="list-style-type: none"> □ 18, 7^{ème} Avenue
Normétal (Québec) J0Z 3A0
Téléphone : (819) 788-9191
Télécopieur : (819) 788-4000 |
| <ul style="list-style-type: none"> □ 2, 6^{ème} Avenue Ouest
Dupuy (Québec) J0Z 1X0
Téléphone : (819) 783-2856
Télécopieur : (819) 783-2750 | <ul style="list-style-type: none"> □ 417, avenue Privat
Taschereau (Québec) J0Z 3N0
Téléphone : (819) 796-2245
Télécopieur : (819) 796-2432 |
| <ul style="list-style-type: none"> □ 136, rue Principale
Palmarolle (Québec) J0Z 3C0
Téléphone : (819) 787-2216
Télécopieur : (819) 787-3293 | <ul style="list-style-type: none"> □ 2709, boul. du Curé McDuff
Beaucanton (Québec) J0Z 1H0
Téléphone : (819) 941-3007
Télécopieur : (819) 941-2776 |
| <ul style="list-style-type: none"> □ 86, rue Principale
Duparquet (Québec) J0Z 1W0
Téléphone : (819) 948-2681
Télécopieur : (819) 948-4000 | |

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

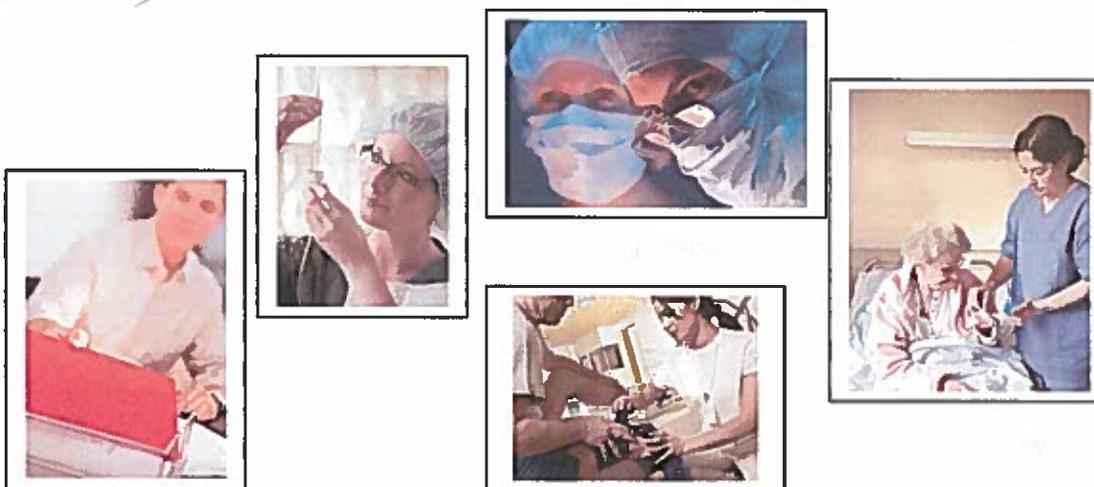
Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

La santé *eau* naturel

Centre de santé et de services sociaux
Les Eskers de l'Abitibi



CADRE CONCEPTUEL EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE

Préparé par

Caroline Bédard, psychoéducatrice et spécialiste en activités cliniques

Chantal Brunelle, conseillère à la direction générale

Dre Isabelle Robitaille, présidente du comité de bioéthique

Adopté par :

Le comité de bioéthique, le 9 février 2011

La direction, le 22 février 2011

Le conseil d'administration, le 22 février 2011

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
1. Les principes d'action de l'effort éthique	4
2. Les valeurs	5
3. La philosophie de gestion	6
4. La philosophie d'intervention, de soins et de services	7
5. Les objectifs éthiques	7
6. Le cadre de gestion éthique	8
6.1 L'éthique organisationnelle ou l'éthique des affaires	8
6.2 L'éthique clinique et la bioéthique	11
7. Responsabilité	12
8. Conclusion	12

ANNEXES :

1. Code d'éthique des usagers
2. Code d'éthique du personnel
3. Brochure du comité de bioéthique
4. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

INTRODUCTION

Le Centre de santé et de services sociaux Les Eskers de l'Abitibi (CSSSEA) évolue dans un environnement de plus en plus complexe. Il doit s'assurer d'avoir bien cerné les défis et les enjeux auxquels il est confronté, et faire connaître les guides et les paramètres qui apporteront un éclairage pour y faire face.

C'est pourquoi le conseil d'administration a adopté la mission de l'établissement, sa vision ainsi que les principes et valeurs qui guident le processus de prise de décision et les comportements attendus de l'ensemble des administrateurs, dirigeants, gestionnaires et prestataires de soins et de services. Par ce fait, il a choisi de s'engager résolument dans la voie de la gestion éthique.

Afin de répondre le mieux possible à la question centrale « Quoi faire pour bien faire » et lorsque se présentent des situations empreintes d'ambiguïté ou d'incertitude, il importe d'avoir un cadre conceptuel qui repose sur les assises suivantes :

- des principes d'action de l'effort éthique
- des valeurs organisationnelles
- une philosophie de gestion et d'intervention
- des objectifs éthiques
- un cadre de gestion éthique
- un code d'éthique pour le personnel
- un code d'éthique pour les usagers

Le cadre conceptuel en matière d'éthique s'appuie sur une structure organisationnelle définie ainsi que sur des règlements, codes, politiques et procédures, le tout associé à un processus permettant aux administrateurs, dirigeants, gestionnaires et prestataires de soins et de services d'acquiescer les attitudes, comportements, connaissances et compétences en matière d'éthique.



1. Les principes d'action de l'effort éthique

Les principes d'action de l'effort éthique sont les fondements incontournables et non négociables de nos actions. Au CSSSEA, nous adoptons les deux principes suivants :

- La confiance
- La bienveillance

LA CONFIANCE

La confiance constitue un élément fondamental de la vie en collectivité.

Chaque action posée chaque jour n'est pas neutre, et contribue à édifier ou à fragiliser cette confiance nécessaire à notre bon fonctionnement.

Faire confiance c'est assumer que l'autre personne est elle-même digne de confiance. Notre loyauté à l'organisation est difficile si la confiance fait défaut.

Une conduite ou un comportement qui respecte l'éthique, la déontologie, l'honnêteté et l'intégrité contribuera à bâtir et consolider la confiance au CSSSEA.

LA BIENVEILLANCE

La bienveillance est un souci de l'autre.

Elle suggère de tendre vers ce qui pour l'autre est considéré comme étant bien, sans pour autant que ce bien coïncide avec le nôtre.

La bienveillance est désintéressée et oriente nos actions vers la bienfaisance, qui est, de son côté, la bienveillance en action.

C'est l'intérêt supérieur de l'utilisateur qui motive nos comportements bienveillants à son égard et entre nous, employés et intervenants du CSSSEA.



2. Les valeurs

On définit les valeurs comme étant ce que les individus ou les membres d'une organisation considèrent comme étant beau, bon, et souhaitable.

Les valeurs sont les éléments moralement positifs dont le caractère bénéfique est admis par une large part de la collectivité dans laquelle s'inscrit l'organisation.

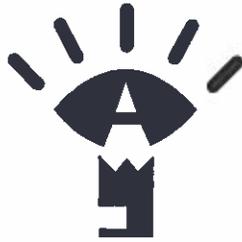
Elles sont des croyances fondamentales qui éclairent les actions d'un individu, d'une organisation ou d'une collectivité.

Les valeurs doivent être considérées comme des phares qui indiquent ce vers quoi l'organisation désire cheminer, et ce sur quoi l'organisation devrait s'appuyer en cas d'incertitude.

Les valeurs sont des guides pour l'action; elles sont constituées d'éléments que l'organisation considère comme des idéaux à poursuivre.

Le CSSSEA a adopté, entre autres, les valeurs suivantes :

- **Qualité** des soins et services offerts et recherche constante d'amélioration;
- **Respect** de la clientèle et du code d'éthique en vigueur, ainsi que des employés entre eux;
- **Équité** entre les groupes et les territoires desservis;
- **Efficienc**e dans l'utilisation des ressources disponibles pour offrir des services;
- **Franchise, honnêteté, transparence et coopération.**



3. La philosophie de gestion

ÊTRE DIGNE DE CONFIANCE

Chaque action posée chaque jour n'est pas neutre et contribue à édifier ou à fragiliser la confiance, élément fondamental de notre vie en collectivité et du bon fonctionnement de notre CSSS. Faire confiance et en être digne, adopter des comportements éthiques, empreints de franchise, d'honnêteté, d'intégrité et de transparence, voilà ce sur quoi reposent nos gestes.

L'équipe du CSSSEA se mobilise autour des valeurs organisationnelles de respect, d'équité, de responsabilité et de prévoyance.

Guidé par ces valeurs, le CSSSEA assure le développement et l'épanouissement de toutes les personnes qui participent à la réalisation de sa mission, reconnaît et témoigne de la contribution de tous et de chacun. Il établit des relations de confiance, de collaboration et de concertation, tant avec les intervenants et les partenaires qu'avec la clientèle.

Imputable de l'utilisation efficace et efficiente des ressources mises à sa disposition, il mesure avec rigueur les résultats de ses interventions et en rend compte à la population et aux instances concernées.

Le CSSSEA est une organisation apprenante qui encourage le partage de l'expertise, le développement des compétences et qui applique des pratiques exemplaires.

Le CSSSEA se veut un milieu ouvert, créatif et innovateur qui privilégie le travail interdisciplinaire. Les défis sont audacieux, exigeants, dans un milieu où l'erreur sert d'opportunité d'amélioration continue, où les succès d'équipe font la fierté de tous et où la solidarité aide à contourner les difficultés.



4. La philosophie d'intervention de soins et de services

FAIRE PREUVE DE BIENVEILLANCE

Le CSSSEA base sa philosophie d'intervention sur le deuxième principe d'action de l'effort éthique qu'est la bienveillance, donc sur le souci de l'autre.

Dans cette perspective, le CSSSEA offre un continuum de services efficaces et intégrés incluant une approche globale et interdisciplinaire afin de répondre aux besoins de sa population. De plus, l'établissement se veut être proactif et ouvert afin de favoriser, développer et/ou trouver des ressources adaptées aux besoins de ses différentes clientèles.

En plus d'insister sur l'action préventive et promotionnelle, qui amène une réduction des soins et services dispensés lorsque ces dernières sont efficaces, la convergence entre les professionnels de la santé pour une action plus cohérente est privilégiée pour l'amélioration de l'état de santé de la population.

Même si par tous ces moyens, le CSSSEA répond aux besoins de santé et de bien-être de sa population, la participation et la responsabilisation de chaque client envers sa propre santé sont suscitées.

5. Les objectifs éthiques

Les objectifs éthiques de l'organisation sont reliés à la fonction éthique première : quoi faire pour bien faire?

Le premier objectif éthique du CSSSEA est directement relié au premier principe d'action qu'il a adopté, c'est-à-dire la confiance :

*Objectif éthique 1 :
Être digne de confiance ou mériter la confiance*

Le deuxième objectif éthique du CSSSEA est associé au deuxième principe d'action qu'il a adopté, c'est-à-dire la bienveillance :

*Objectif éthique 2 :
Bien faire et faire ce qui est bien*

Ces deux objectifs éthiques sont intimement liés, car le premier est inatteignable sans le deuxième. En effet, pour être un établissement digne de confiance, donc pour mériter la confiance de nos patients, résidents, usagers, employés, médecins, bénévoles, partenaires, nous devons bien faire ce que nous avons à faire et faire ce qui est bien.

6. Le cadre de gestion éthique

Le cadre de gestion éthique du CSSSEA s'articule autour de deux dimensions :

- **L'éthique organisationnelle**
- **L'éthique clinique et la bioéthique**

6.1 L'éthique organisationnelle

L'éthique organisationnelle s'appuie sur plusieurs codes, règles de conduite et politiques qui balisent nos devoirs et obligations, nos comportements à l'égard d'autrui. Ils définissent les situations de conflits d'intérêts et règlementent la conduite honnête et intègre des affaires administratives et corporatives de l'établissement.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ce code rassemble les principales lignes directrices d'éthique et de déontologie auxquelles adhèrent les membres du conseil d'administration.

Il traite :

- des devoirs et obligations des membres du conseil d'administration;
- des mesures de prévention, notamment des règles relatives aux conflits d'intérêts;
- de l'identification de situations de conflits d'intérêts;
- de régir ou interdire des pratiques reliées à la rémunération de ces personnes;
- des devoirs et obligations de l'après-mandat;
- du régime de sanction;
- de la publicité du code.

Il prévoit les mécanismes d'application du code.

LES CODES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES PROFESSIONNELS

Chaque professionnel qui travaille au CSSSEA se doit de respecter son code d'éthique de déontologie.



LES CODES D'ÉTHIQUES DU CSSSEA

Notre organisation s'est dotée d'un code d'éthique à l'intention du personnel, professionnels, bénévoles, étudiants, stagiaires et contractuels ainsi que d'un code d'éthique à l'intention des usagers, tel que requis par l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le code d'éthique à l'intention du personnel, professionnels, bénévoles, étudiants, stagiaires et contractuels énonce clairement les pratiques attendues face au climat de travail organisationnel, ainsi que les pratiques attendues face aux droits de nos usagers et résidents. Il aborde également la responsabilité de tous envers la civilité pour des relations empreintes de respect, de collaboration, de courtoisie et de savoir-vivre.

Le code d'éthique à l'intention des usagers, pour sa part, énonce les droits et responsabilités de ces derniers ainsi que les engagements de l'organisation en matière d'éthique. Ce code est remis à tous les résidents. De plus, il est affiché sur chaque département et disponible à chaque usager qui en fait la demande.

Les codes d'éthiques permettent de « susciter une réflexion positive sur la signification et sur la portée des droits des usagers et de traduire ces droits de manière concrète ».

En vertu de la législation, l'application des codes d'éthique s'étend des usagers aux responsables et aux employés de l'établissement, tout comme des ressources intermédiaires qui y sont rattachées.

L'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que :

« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employées, des stagiaires, y compris les résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande. »

LE RÈGLEMENT ET LA POLITIQUE RELATIFS AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS ET À L'EXCLUSIVITÉ DE FONCTION

Ces documents déterminent les normes applicables en matière de conflits d'intérêts et d'exclusivité de fonction pour les administrateurs, les cadres supérieurs, les cadres intermédiaires, le personnel et les professionnels de l'établissement, ainsi que les mesures pour prévenir ou faire cesser les conflits d'intérêts, dont ceux relatifs à l'octroi de contrats entre l'établissement et une personne qu'il emploie ou qui y exerce sa profession ou l'un de ses proches ou entre l'établissement et une entreprise à l'égard de laquelle ces personnes ont un intérêt direct ou indirect, tel que stipulé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux .

Ils prévoient les moyens d'application du règlement et de la politique.

LA POLITIQUE FAVORISANT UN MILIEU DE TRAVAIL SANS VIOLENCE NI HARCÈLEMENT ET EMPREINT DE CIVILITÉ

Par l'adoption de cette politique, le CSSSEA reconnaît à toute personne le droit au respect, ainsi qu'à la sauvegarde de sa dignité et de son intégrité psychologique et physique. La politique propose la mise en place de moyens raisonnables visant l'adoption de comportements respectueux et responsables, la prévention et la résolution des incidents. Elle propose la mise en place de correctifs face à d'éventuelles situations de violence pouvant survenir dans le milieu de travail.

Pour ces motifs et dans le but de maintenir un climat de travail sain et exempt de toute forme de violence, incluant le harcèlement psychologique et la discrimination, le CSSSEA applique une politique de « tolérance zéro » à l'égard de toute forme de violence dans son milieu.

LA POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ DES ACTIFS INFORMATIONNELS ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cette politique régit l'intégrité, la confidentialité, l'accès et l'utilisation des actifs informationnels de l'établissement.



6.2 L'éthique clinique et la bioéthique

Afin de mieux répondre aux questions d'éthique dans le secteur des soins et des services et de guider des choix et des décisions souvent difficiles, le CSSSEA a choisi un modèle et une structure organisationnelle qui visent à soutenir les intervenants sur les questions relatives à l'éthique clinique et à la bioéthique. Pour ce faire, le CSSSEA s'est doté d'un comité de bioéthique qui relève de la direction générale.

Le comité de bioéthique est un groupe multidisciplinaire (médecins, infirmier(ères), intervenants psychosociaux, intervenants du milieu de la réadaptation, membres de l'administration, intervenants en pastorale, spécialistes en éthique, philosophie et droit) qui a pour mandat d'accompagner les intervenants du CSSS Les Eskers de l'Abitibi dans leur réflexion éthique.

Le comité agit comme consultant pour favoriser la délibération éthique et faciliter la prise de décisions éclairées dans l'organisation des services sociaux et la prestation des soins de santé. Il peut recevoir des demandes d'étude de cas individuel de la part des intervenants du CSSS et de ses usagers.

Le comité a pour rôle de sensibiliser les professionnels de la santé, les usagers et leur famille à l'importance de la dimension éthique dans les soins de santé et les services sociaux.

Un dépliant est disponible à tous les usagers et membres du personnel de l'organisation afin de promouvoir ce comité et son rôle ainsi qu'informer les gens sur la procédure à suivre pour faire appel à leurs services. Les guides d'accueils des patients hospitalisés ainsi que des nouveaux résidents, font également la promotion de ce comité.



7. Responsabilité

La responsabilité de l'application du présent cadre conceptuel revient au directeur général, en collaboration avec l'équipe de direction et le président du comité de bioéthique.

8. Conclusion

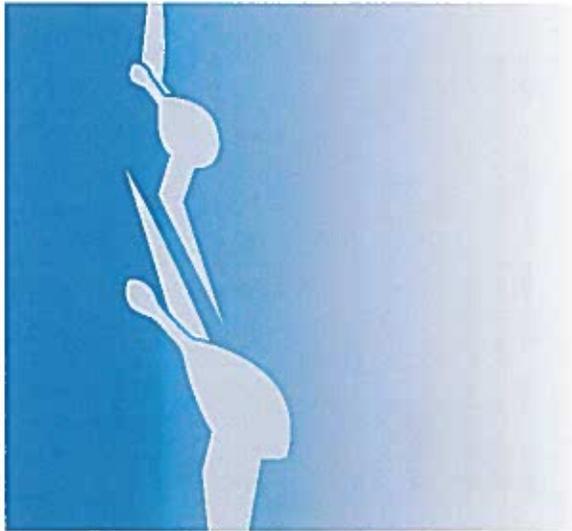
Les membres du conseil d'administration, les dirigeants et le personnel du CSSSEA considèrent les valeurs éthiques comme étant le moteur d'un fonctionnement sain et efficace alliant la confiance et la bienveillance.

Le présent cadre conceptuel précise clairement les principes éthiques de notre organisation, ses valeurs, ses philosophies de gestion et d'intervention, ses objectifs éthiques et son cadre de gestion éthique.

Le présent cadre conceptuel en matière d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

ANNEXES :

1. Code d'éthique des usagers
2. Code d'éthique du personnel
3. Brochure du comité de bioéthique
4. Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration



NOS ENGAGEMENTS

- Offrir des soins et services humanisés, personnalisés, empreints d'empathie, respectueux et courtois.
- Accueillir l'usager de façon chaleureuse, dans un environnement propre et sécuritaire.
- Respecter le caractère confidentiel des rencontres ainsi que des faits ou renseignements concernant chaque usager.
- Être à l'écoute de chaque usager.
- Respecter la tranquillité des usagers.
- Respecter tout refus de consentement.
- Protéger les usagers mineurs ou inaptes.
- Fournir les informations nécessaires à la compréhension des services à rendre, dans un langage accessible.
- Favoriser l'autonomie de l'usager en l'informant et le faisant participer aux décisions et aux soins et services qui le concernent.
- Offrir des services, en collaboration avec la famille, les bénévoles et les organismes du milieu.
- Informer chaque usager sur l'existence de ressources communautaires susceptibles de lui venir en aide et l'assister dans ses démarches.

Pour plus d'information sur vos droits, contactez le comité des usagers, le comité des résidents ou encore le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Adressez-vous à la réception pour obtenir les coordonnées.

Centre de santé et de services sociaux
Les Eskers de l'Abitibi

VOS RESPONSABILITÉS

L'usager demeure le premier responsable de sa santé et de son bien-être. Il a la responsabilité de s'assurer que le personnel est avisé de toutes particularités pouvant influencer sur les soins et services qui lui seront proposés.

L'usager ou le visiteur collabore avec le personnel de manière respectueuse et courtoise.

L'usager ou le visiteur doit respecter les règlements et les normes en vigueur dans l'établissement (heures de visites, nombre de visiteurs par chambre, politique sur le tabac, etc.).

L'usager ou le visiteur utilise et veille à conserver en bon état les biens et propriétés de l'établissement.

L'usager doit faire preuve de discrétion, de courtoisie et de respect envers les autres usagers (sommeil, musique, nombre de visiteurs, etc.).

L'usager respecte les rendez-vous fixés ou voit à les annuler si nécessaire.

L'usager est invité à faire preuve de vigilance et informer le personnel s'il est témoin d'un incident déplorable.

TOLÉRANCE ZÉRO POUR TOUS

Aucune forme de violence ou de harcèlement physique ou psychologique, de nature sexuelle ou autre, n'est tolérée envers qui que ce soit.

Code d'éthique

À l'intention des usagers



Vos droits et responsabilités •

Nos engagements •

Centre de santé et de services sociaux
Les Eskers de l'Abitibi

*La qualité des services
nous tient à cœur!*

PRÉSENTATION

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Les Eskers de l'Abitibi est fier de vous offrir des services de qualité, sécuritaires et respectueux de vos droits.

Nous croyons fortement aux valeurs humaines ainsi qu'aux droits et libertés de chaque individu. L'usager est au centre de toutes nos préoccupations.

Le présent code d'éthique vise à vous informer de vos droits en tant qu'usager. Les professionnels, le personnel, y compris les étudiants, les stagiaires, les bénévoles et les personnes contractuelles se doivent de les respecter.

À la lecture de ce document, vous trouverez aussi nos engagements à l'égard des usagers ainsi que les attentes que nous avons envers vous dans la section « vos responsabilités ».

Notre code d'éthique s'intègre à notre démarche d'amélioration continue de la qualité de nos soins et services.

Au plaisir!

DROITS DES USAGERS*

DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ

L'usager a le droit de recevoir des soins et des services adéquats, continus, personnalisés et sécuritaires, et ce, en respectant le fonctionnement de l'organisation et les ressources disponibles.

Ces services doivent être dispensés dans un environnement accueillant, agréable, salubre, sécuritaire et adapté aux besoins des différents clientèles.

L'usager a le droit de recevoir des services d'un personnel compétent et responsable.

En tout temps, l'usager doit être accueilli et traité avec déférence et courtoisie quels que soient sa race, sa couleur, son sexe, sa langue, son orientation sexuelle ou ses convictions religieuses, preuve de notre estime à son égard.

** toujours lire usager ou son représentant légal*

DROIT À L'INFORMATION

L'usager a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, ainsi que sur les options s'offrant à lui, les risques et conséquences de ces options compte tenu de son état.

Il a le droit d'être informé sur les services et les ressources disponibles, de même que de connaître le nom et la fonction des personnes qu'il côtoie dans l'établissement.

Il a aussi le droit de connaître les politiques, règlements et règles administratives le concernant, dont la procédure d'examen des plaintes.

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

L'usager a le droit au respect de tout renseignement privé le concernant.

L'usager a droit d'accès à son dossier médical selon les règles et lois en vigueur. Le service des archives médicales peut vous renseigner davantage à ce sujet.

Le dossier de l'usager et les informations qu'il contient sont strictement confidentiels.

DROIT DE PORTER PLAINTE

L'usager a le droit d'être informé convenablement par le personnel et de consulter la politique ou la brochure d'information sur les plaintes, en vigueur dans l'établissement.

Celui-ci a le droit de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des soins ou services reçus. L'usager peut exercer ce droit sans crainte de subir des représailles.

DROIT AU CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Il a le droit de consentir ou non, aux soins ou aux services proposés, de manière libre et éclairée.

DROIT DE PARTICIPATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'usager a le droit de participer aux décisions concernant son état de santé et son bien-être, ainsi qu'à toute modification apportée à ces décisions.

Il a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix afin d'obtenir des informations ou entreprendre toute autre démarche auprès de l'établissement.

L'usager a aussi le droit de participer à l'organisation des soins et services de l'établissement. Pour ce faire, il peut être membre du comité des usagers ou du comité des résidents, poser sa candidature pour siéger au conseil d'administration, ou exprimer ses opinions et suggestions à l'établissement.

En tout temps, l'usager a le droit de refuser que l'organisation utilise ses coordonnées pour l'inviter à verser un don, ou encore pour la réalisation de sondage de satisfaction.

DROIT À L'INTÉGRITÉ ET À LA DIGNITÉ

Le vouvoiement est de rigueur envers tout usager, à moins d'une demande particulière de sa part.

L'usager a le droit au respect de sa personne, de sa vie privée et de sa pudeur.

PRATIQUES ATTENDUES FACE AUX DROITS DES USAGERS ET RÉSIDENTS

Connaître et respecter l'ensemble des droits des usagers et résidents, soit;

- Droit à des services de qualité.
- Droit à l'information.
- Droit à l'intégrité et la dignité.
- Droit à la confidentialité.
- Droit de participation, de consentement et d'accompagnement.
- Droit de porter plainte.

Entretenir des relations respectueuses et dignes de confiance.

Faire preuve de politesse, de courtoisie et d'empathie en tout temps.

Respecter les usagers et les résidents dans leurs choix et leurs droits.

S'identifier clairement et porter la carte d'identification.

Informar, sensibiliser et faire preuve de transparence.

Faire participer l'utilisateur et le résident dans les décisions qui le concernent.

Encourager l'autonomie et la participation.

Porter assistance à toute personne en danger.

Refuser les dons et éviter toute situation qui pourrait vous placer en conflit d'intérêt.



Travailler au Centre de santé et de services sociaux Les Eskers de l'Abitibi, c'est agréable et enrichissant.

Tous visent un même objectif, offrir des soins et services de haute qualité et sécuritaires dans un environnement de travail harmonieux.

Tous respectent les codes d'éthique en place, soit celui pour le personnel ainsi que celui pour les usagers.

Merci à tous ceux et celles qui ont à cœur d'améliorer notre quotidien.

La direction des ressources humaines

Centre de santé et de services sociaux
Les Eskers de l'Abitibi

Centre d'hébergement Harricana
Hôpital Hôtel-Dieu d'Amos
CLSC Les Eskers

Code d'éthique

**À l'intention du personnel,
des bénévoles, des étudiants,
des stagiaires et des contractuels.**

- Pratiques attendues face au climat de travail organisationnel
- Pratiques attendues face aux droits de nos usagers et résidents

**Centre de santé et de services sociaux
Les Eskers de l'Abitibi**

*Parce que la qualité
nous tient à cœur!*

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Les Eskers de l'Abitibi veut offrir des services respectueux des droits de ses usagers et résidents, dans un environnement de travail agréable.

Le présent code d'éthique vise donc à vous informer sur les pratiques attendues face au climat de travail organisationnel ainsi que face aux droits des usagers et résidents.

Nous souhaitons que tous et chacun contribuent à s'offrir le meilleur climat de travail possible.

Nous devons tous travailler ensemble dans l'atteinte de ce noble objectif de qualité, autant pour nous que pour nos clients.

Les professionnels, le personnel, y compris les étudiants, les stagiaires, les bénévoles et les personnes contractuelles, se doivent de respecter ce code d'éthique.

Ce code d'éthique énonce un idéal à atteindre et s'intègre à notre démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services. Il ne se substitue pas aux lois et normes qui régissent le monde du travail ni au code de déontologie des différents ordres professionnels.

Au plaisir de travailler avec vous!

Contribuer à une atmosphère dynamique et valorisante

- Souligner nos bons coups.
- Encourager l'autonomie et la créativité de tous.
- Participer au développement de nos compétences.

Se remettre en question

- Accepter de réviser nos décisions, nos pratiques et nos habitudes.
- Faire preuve d'ouverture pour trouver ensemble des solutions satisfaisantes pour tous.

Être sensible et respectueux

- Être à l'écoute et faire preuve de sensibilité à l'égard des autres.

Favoriser une relation égalitaire

- Communiquer sans idée préconçue.
- Accorder la même importance à tous sans hiérarchiser nos rapports ni ne dénigrer personne.
- Prendre des décisions fondées sur le respect mutuel, de façon participative, où tout le personnel concerné s'implique vraiment.
- Collaborer adéquatement avec les collègues.

Respecter les règles d'hygiène de base

- Être propre de sa personne.
- Respecter les mesures de prévention des infections.

Être digne de confiance

- Savoir être discret face à la vie privée des autres.
- Garder pour nous les confidences.
- Ne pas divulguer d'information, sans avoir eu, au préalable, le consentement de la personne dont il est question.
- N'utiliser, sous aucun prétexte, de la violence ou du harcèlement physique ou psychologique, de nature sexuelle ou autre, envers qui que ce soit.

Encourager les échanges

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté
- Être présent et disponible pour les autres.
- Effectuer un suivi rigoureux lorsqu'une demande nous est faite.
- Contribuer à rendre l'information accessible.

Adopter une tenue appropriée

- Être vêtu d'une tenue vestimentaire appropriée au travail, empreinte de simplicité et de décence.
- Prendre en considération que le port du parfum peut incommoder certaines clientèles ainsi que certains collègues de travail.

AU NOM DE LA CIVILITÉ...

Nos relations se font sur un ton empreint de respect, de collaboration, de courtoisie et de savoir-vivre.

Le langage abusif, les gestes et les actions visant à dénigrer ou à blesser une autre personne ne sont pas tolérés.

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.



Code d'éthique

- Notre engagement
- Vos droits et responsabilités

Centre de santé et de services sociaux
de Rouyn-Noranda



Préambule

Ce code d'éthique s'appuie sur un système de valeurs et une philosophie d'intervention partagés par l'ensemble des membres de l'organisation. Il constitue à la fois l'affirmation des droits des usagers du CSSS de R-N et l'engagement de l'établissement à répondre à leurs besoins d'une façon optimale. Ce code traduit également l'expression d'attitudes responsables entre toutes les personnes qui interagissent dans le cadre des activités de notre établissement. Enfin, il scelle l'engagement de tous les intervenants d'en assurer le respect conformément à l'article 233 de la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS, L.R.Q., Chapitre S-4.2).

Définitions

Établissement

Le Centre de santé et des services sociaux de Rouyn-Noranda (CSSS de R-N)

Intervenant

Toute personne qui accomplit une fonction au nom de l'établissement, incluant les employés, les cadres, les médecins, les résidents, les stagiaires, les bénévoles et les contractuels, quel que soit leur lieu d'exercice.

Intervenant autorisé

Toute personne qui est autorisée à agir.

Intervenant habilité

Toute personne qui possède la formation et les compétences appropriées pour appliquer les pratiques et conduites relevant de ses responsabilités.

Proche ou aidant naturel

Désigne le conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère, la sœur ou une personne significative qui s'occupe activement d'un usager et lui porte intérêt.

Santé

« Un état complet de bien-être physique, mental et social, ces trois aspects étant mis sur le même plan. Pour assurer un état de bien-être ainsi conçu, il est capital que la prestation repose sur une approche globale de l'individu et de la collectivité. »¹

Usager

Toute personne, groupe ou communauté qui reçoit des services de santé et des services sociaux du CSSS de R-N, qu'il soit inscrit, admis ou hébergé, ou son représentant légal.

¹ Définition proposée par l'Organisation mondiale de la santé.

Note : Dans ce document, le masculin est pris dans son sens générique et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Droits de l'utilisateur

Droit d'être informé

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services offerts par l'établissement, des autres ressources disponibles dans son milieu et de la façon d'y accéder.

En tout temps, l'intervenant accueille l'utilisateur avec courtoisie et empressement, et l'informe avec exactitude.

L'intervenant prodigue les conseils et les explications nécessaires à la compréhension des services offerts.

L'intervenant dirige l'utilisateur vers une autre ressource lorsque son état de santé requiert des services non offerts par l'établissement.

À défaut de pouvoir répondre lui-même à ses questions, l'intervenant oriente l'utilisateur vers la personne la plus habilitée à le faire et, au besoin, le guide à travers les lieux physiques de l'établissement.

Avant de consentir aux soins, tout usager a le droit de recevoir l'information sur son état et de connaître les différentes possibilités de service ou de traitement qui s'offrent à lui de même que leurs risques et conséquences.

L'intervenant habilité à transmettre ces informations le fait en s'assurant de la compréhension de l'utilisateur tout en respectant son droit d'être assisté.

L'intervenant aide l'utilisateur à mieux comprendre les soins et les traitements proposés, les objectifs visés et les impacts sur sa condition afin qu'il puisse donner un consentement libre et éclairé aux soins et services requis par son état.

L'intervenant prend le temps d'écouter l'utilisateur et de répondre adéquatement à toutes ses questions portant sur les soins et les services en tentant de le rassurer. Il n'hésite pas, au besoin, à consulter d'autres ressources pour mieux répondre aux interrogations de l'utilisateur.

Tout usager a droit d'être informé d'un accident susceptible d'entraîner des conséquences sur sa santé et son bien-être ainsi que des mesures correctives préconisées.

L'intervenant autorisé informe l'utilisateur ou son représentant de tout accident qui le concerne.

Tout usager a le droit d'accéder à son dossier selon la procédure établie par l'établissement, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux et à la Loi d'accès à l'information.

L'intervenant assiste l'utilisateur dans les procédures nécessaires pour formuler une demande d'accès à son dossier au Service des archives.

L'intervenant fournit une assistance professionnelle à l'utilisateur pour l'aider à comprendre l'information contenue à son dossier.

Droit de recevoir des services adéquats, sécuritaires, requis par son état

Tout usager a le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée.

L'intervenant dispense des soins et des services de qualité dans les meilleurs délais possibles. Il s'assure du suivi nécessaire auprès des intervenants de l'établissement ou des autres partenaires du réseau pour garantir la continuité de l'intervention tant au niveau du soutien que de la prise en charge.

L'intervenant est responsable des soins et des services qu'il prodigue à l'utilisateur.

L'intervenant offre des soins et des services en étroite collaboration tant avec la famille de l'utilisateur qu'avec les bénévoles ou les ressources publiques et communautaires concernées.

L'intervenant doit se conformer au code de déontologie de sa profession, aux normes reconnues ainsi qu'aux règles de l'établissement.

L'intervenant doit faire passer l'intérêt de l'utilisateur avant le sien.

L'intervenant s'identifie et précise les raisons de son intervention lorsqu'il aborde un utilisateur. Dans les limites de ses compétences et de ses attributions, il répond aux demandes et aux besoins.

Toute personne a le droit de recevoir des soins en toute sécurité, dans un environnement propre, salubre et accueillant.

L'intervenant se préoccupe en tout temps de la santé, du bien-être et de la sécurité de l'utilisateur. Il signale tout comportement et toute situation pouvant lui porter préjudice.

L'intervenant exerce toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incident et d'accident et de protéger l'intégrité de l'utilisateur.

L'intervenant agit rapidement pour protéger l'utilisateur en cas de situation d'urgence ou de force majeure.

L'intervenant signale ou corrige tout désordre ou insalubrité des lieux pouvant affecter la sécurité de l'utilisateur.

Toute personne dont la vie ou l'intégrité est menacée et toute personne dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui a le droit de recevoir les soins ou les services que requiert son état.

L'intervenant est à l'affût des situations à risque et les prévient dans la mesure du possible.

L'intervenant assure une présence et une surveillance appropriées et dispense les soins requis à l'utilisateur dont il est responsable.

À toutes les étapes, l'intervenant tient compte des aptitudes, des connaissances et des moyens dont dispose l'utilisateur.

Droit de choisir le professionnel ou l'établissement

Tout utilisateur a le droit de recourir aux services du professionnel et de l'établissement de son choix sous réserve des ressources disponibles.

L'intervenant informe l'utilisateur de la démarche à suivre pour l'exercice de ce droit.

Droit de donner ou de refuser son consentement aux soins

Tout utilisateur a le droit de donner ou de refuser son consentement aux soins.

L'intervenant transmet les informations à l'utilisateur de façon à ce qu'il puisse prendre une décision éclairée. Sauf en cas d'urgence, l'intervenant habilité s'assure qu'il a obtenu le consentement de l'utilisateur avant de prodiguer des soins, d'attribuer des services ou de pratiquer toute autre intervention.

L'intervenant respecte le refus de l'utilisateur de recevoir un soin ou un service, après s'être assuré qu'il comprend bien les conséquences d'une telle décision.

Droit de participer à toute décision affectant sa santé

Tout usager a le droit de maintenir et de développer son autonomie physique, psychologique et spirituelle.

L'intervenant stimule l'autonomie de l'utilisateur.

Tout usager a le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de service.

L'intervenant encourage la participation de l'utilisateur aux décisions qui le concernent.

L'intervenant tient compte des besoins, des opinions et des choix de l'utilisateur, et favorise sa participation à l'élaboration de son plan d'intervention ou de service.

L'intervenant tient compte de la capacité et des limites de l'utilisateur et de celles de ses proches lors de la prise de décisions les concernant.

Droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix

En tout temps, l'utilisateur a le droit d'être accompagné ou assisté par une personne de son choix.

L'intervenant respecte le droit de l'utilisateur d'être assisté. Il accueille l'utilisateur et ses aidants naturels avec courtoisie.

Droit de demeurer dans l'établissement tant que son état de santé le requiert

Un établissement peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé uniquement si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée dans un lieu d'hébergement.

L'intervenant prend en considération les aptitudes et les limites personnelles de l'utilisateur et l'oriente, selon ses besoins, vers un autre intervenant, service ou établissement.

Droit de recevoir des soins dans sa langue

Tout usager d'expression anglaise a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux dans sa langue.

S'il ne peut offrir lui-même les soins ou les services en anglais, l'intervenant doit orienter l'utilisateur vers des personnes habilitées à le faire.

Droit à des recours contre l'établissement

Tout usager a le droit d'exprimer son insatisfaction ou de formuler une plainte verbalement ou par écrit.

L'intervenant a le devoir de clarifier toute insatisfaction manifestée par l'utilisateur. Le cas échéant, il oriente l'utilisateur vers le responsable de son service ou l'informe de son droit de porter plainte. Il l'invite à communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en lui précisant comment le joindre. Il lui indique où se procurer le Code d'éthique.

Droit à la confidentialité

Tout usager a droit au respect du secret professionnel et à la confidentialité, sauf exceptions prévues par les lois et les règlements.

L'intervenant est tenu à la discrétion et à la confidentialité des informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions.

L'intervenant communique toute information relative à un usager en privé et uniquement à des fins professionnelles.

L'intervenant évite toute conversation, commentaire ou situation qui pourrait compromettre la confidentialité et le secret professionnel. Dans le cadre d'une intervention interdisciplinaire, seules les informations nécessaires à la prestation des soins et des services sont communiquées.

Droit au respect et à la dignité

Tout usager a droit au respect de sa dignité, de sa liberté et de son individualité.

Les relations de l'intervenant avec l'utilisateur sont constamment empreintes de politesse, d'humanité et d'attention personnalisée. L'expression de tout jugement de valeur ou de comportements infantilisants doit en être exclue.

Le vouvoiement est de rigueur envers tout usager. Toutefois, l'intervenant se rend au désir de celui-ci lorsqu'il préfère être tutoyé.

L'intervenant cherche à établir une relation de confiance avec l'utilisateur. Il prend en considération ses préférences, ses valeurs, son rythme, son histoire ainsi que ses croyances morales et religieuses.

L'intervenant adopte une tenue vestimentaire propre, décente et respectueuse de l'utilisateur et de ses collègues de travail.

L'intervenant protège l'utilisateur contre toute forme d'exploitation. Il signale immédiatement à une personne en autorité les situations inacceptables dont il est témoin.

Tout usager a droit à un traitement juste, équitable et honnête.

L'intervenant a une conduite irréprochable envers l'utilisateur. Il évite toute situation de conflit d'intérêts et toute forme d'abus, de négligence, de harcèlement ou de gratification en espèces.

L'intervenant n'exerce aucune forme de discrimination à l'égard de l'utilisateur.

Tout usager a droit au respect de son intimité et de sa qualité de vie.

L'intervenant entoure tout examen, traitement ou soin d'hygiène d'un maximum de réserve, de délicatesse et de discrétion afin de préserver la pudeur et la dignité de l'utilisateur.

L'intervenant respecte l'espace intime de l'utilisateur et son besoin de solitude, et lui fournit, lorsque requis, des explications relatives aux lieux et à l'environnement.

L'intervenant atténue le bruit pour maintenir un environnement tranquille et confortable.

Droit de s'opposer à la sollicitation

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient pas utilisés à des fins de sollicitation pour verser un don ou pour participer à un sondage.

L'établissement s'assure que l'utilisateur est informé que le CSSS de R-N pourrait utiliser son nom, prénom et adresse afin de l'inviter à verser un don à la Fondation hospitalière ou pour la réalisation d'un sondage.

Les responsabilités de l'utilisateur

Vous demeurez le premier responsable de votre santé. Vous collaborez et participez à votre plan d'intervention.

Vous collaborez avec le personnel et respectez vos engagements et vos rendez-vous. Vous vous préparez adéquatement pour les examens et les traitements qui vous sont prescrits.

Vous utilisez de façon judicieuse les services offerts par le CSSS de R-N. Vous demandez des explications lorsqu'une information ne vous semble pas précise ou incomplète.

Vous vous conduisez en bon citoyen en respectant les droits des autres personnes, les biens de l'établissement et les règles élémentaires de politesse.

En aucun temps, vous avez recours à l'intimidation ou à la violence. Vous faites preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres usagers.

Vous vous soumettez aux règlements de l'établissement relatifs aux heures de visite, au nombre de visiteurs autorisés, à la politique sur l'usage du tabac, etc.

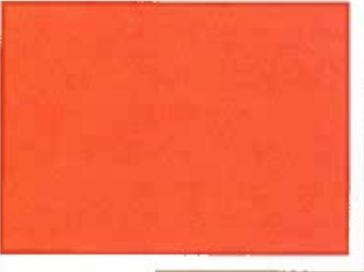
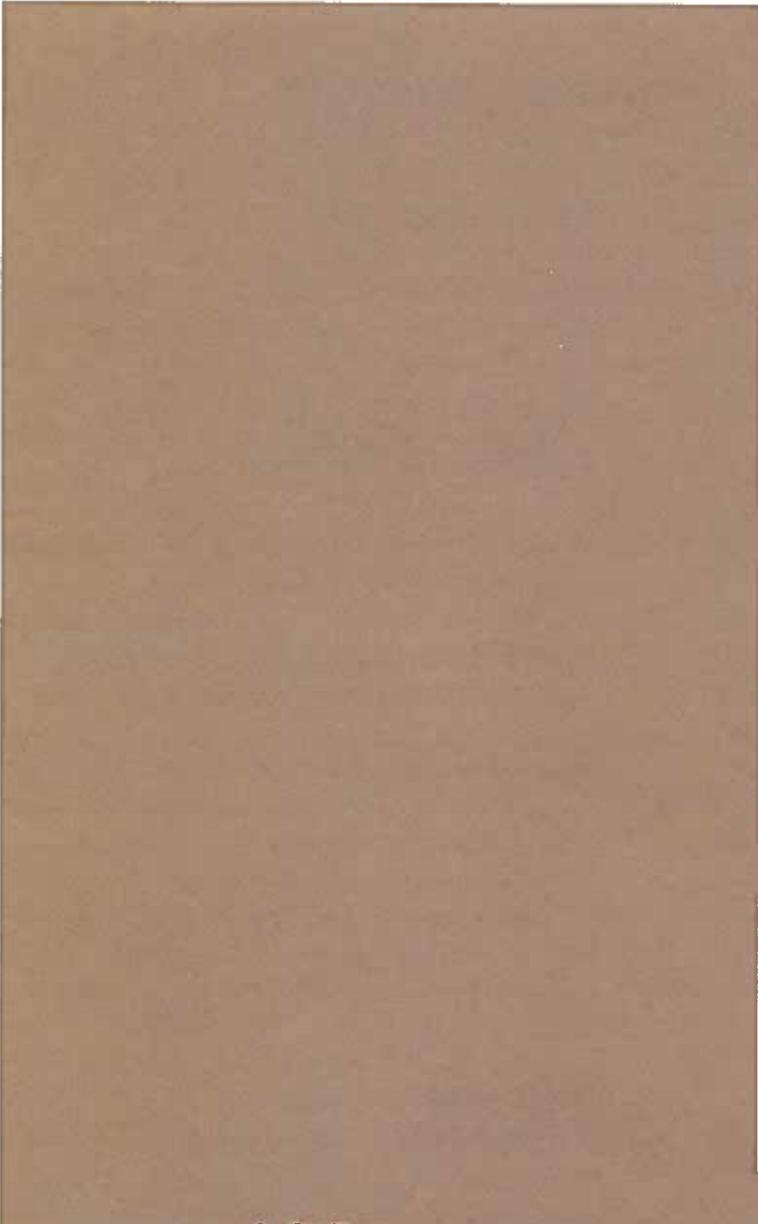
Vous utilisez les moyens appropriés pour assurer votre sécurité et celle des autres. Vous rangez vos effets personnels de façon à éviter un vol, une perte ou un bris.

Lorsque vous obtenez votre congé, vous quittez l'établissement dans les meilleurs délais possibles afin de permettre à d'autres personnes d'obtenir des services.

Vous collaborez au traitement d'une plainte ou d'une insatisfaction que vous avez adressée à l'établissement en fournissant toutes les informations requises.

Aidez-nous à nous améliorer en exprimant votre appréciation des services reçus.

Adopté par le conseil d'administration
le 20 septembre 2006



**4, 9^e Rue
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 2B2**

819 764-5131

www.csssrn.qc.ca

**Centre de santé et de services sociaux
de Rouyn-Noranda**



Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

Centre de santé et de services sociaux
du Témiscamingue

CODE D'ÉTHIQUE

*Un outil pour assurer le
respect des droits des usagers*

Adopté par le conseil d'administration le
24 avril 2013

Ce document a été réalisé par

Centre de santé et de services sociaux du Témiscamingue

22, rue Notre-Dame Nord

VILLE-MARIE (Québec) J9V 1W8

Téléphone : 819-629-2420

Télécopieur : 819-629-3257

Site Internet : www.csss.ca

Rédaction

Carole Lahaie, directrice générale

Support bureautique

Josée Larouche, chef des services administratifs

Instances consultées et ayant donné leur assentiment du présent code d'éthique

Comité de direction stratégique (9 janvier 2013)

Comité consultatif des gestionnaires (16 avril 2013)

Dominique Brisson, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (11 janvier 2013)

Comité des usagers du CSSS du Témiscamingue (11 mars 2013)

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (16 avril 2013)

Conseil des infirmières et infirmiers (2 avril 2013)

Conseil multidisciplinaire (14 mars 2013)

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Adopté par le conseil d'administration : 24 avril 2013

Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Il doit faire l'objet d'une révision tous les trois ans par le conseil d'administration.

Définitions

Par souci de clarté, nous présentons les définitions suivantes :

Intervenant

Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux. Ces personnes peuvent comprendre : les employés (incluant les contractuels), les médecins (incluant les résidents), les dentistes, les stagiaires et les bénévoles.

Usager

Toute personne qui reçoit des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2). Lorsque le processus de prestation de soins le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'usager.

Plan d'intervention

Plan d'action qui identifie les besoins de l'usager et de sa famille, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévue des services. Il assure ainsi la coordination des services offerts par l'établissement (L.R.Q., chapitre S-4.2, article 102).

Plan de service individualisé

Plan requis lorsqu'un usager doit recevoir pour une période prolongée des services de santé et des services sociaux nécessitant la participation de plusieurs établissements ou intervenants (L.R.Q., chapitre S-4.2, article 103). Il permet la planification et la coordination des services requis par l'usager et sa famille.

Établissement

Désigne le *Centre de santé et de services sociaux du Témiscamingue*, comprenant toutes ses installations dont le pavillon Sainte-Famille, le pavillon Duhamel, le pavillon Témiscaming-Kipawa ainsi que les points de service.

Le code d'éthique

Le présent code d'éthique est une refonte des codes adoptés par le *Centre de santé et de services sociaux du Lac-Témiscamingue* et le *Centre de santé et de services sociaux de Témiscaming-et-de-Kipawa*, suite à la fusion de ces deux établissements en 2011. Il a aussi été inspiré du modèle proposé par l'*Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (2007)* ainsi que du code d'éthique du *CSSS Pierre-Boucher (2009)*.

Le code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, laquelle énonce que :

« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et les conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris les résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers. »

Le code d'éthique a pour but de vous informer de vos droits et de vos responsabilités à titre d'usager, ainsi que de conduites attendues des personnes œuvrant dans l'établissement. Ainsi, le code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Témiscamingue reflète la volonté des administrateurs, de la direction, du personnel, des médecins, stagiaires, des bénévoles ainsi que des personnes œuvrant dans les ressources intermédiaires d'offrir à la population des services de qualité, sécuritaires et accessibles et ce, dans le respect de vos droits.

Il importe de se rappeler que le code d'éthique ne remplace ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Notre mission

Répondre à vos besoins de santé et de bien-être

Le Centre de santé et de services sociaux du Témiscamingue est un établissement public offrant des services hospitaliers ainsi que des services de CLSC et d'hébergement et de soins de longue durée.

Nous avons pour mission, en collaboration avec nos partenaires, d'améliorer et de maintenir la santé et le bien-être de la population que nous desservons, et de lui assurer l'accès à des services de santé et des services sociaux de qualité et sécuritaires dispensés de façon continue et personnalisée.

Nos valeurs

Des guides à la prise de décision.

Des codes de conduite pour nos actions, nos relations.

Pour réaliser sa mission, le Centre de santé et de services sociaux du Témiscamingue a adopté des valeurs qui guident l'ensemble des membres de l'établissement.

Huit valeurs – claires, praticables et partagées – nous inspirent :

Respect

Cette valeur implique qu'à tous les échelons de la prestation de soins et de services il existe, au-delà des codes, des règles ou des titres, l'obligation de ne pas heurter les autres et de les accepter tels qu'ils sont dans leur différence. La tolérance et la personnalisation des rapports entre les acteurs de l'établissement constituent donc des prolongements de cette réalité fondamentale. Le respect s'associe à la dignité, au civisme, à la courtoisie et à l'écoute.

Le respect est de mise, tant au niveau de la prestation des services à la clientèle et aux familles que sur le plan des relations de travail entre collègues et partenaires.

Confidentialité

Cette valeur implique de faire preuve de discrétion et de respecter rigoureusement les lois et les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels des usagers, que ce soit durant la

prestation de soins ou de services ou dans la gestion de leur dossier médical.

Collaboration

Cette valeur vise à unir nos forces en vue de répondre de façon optimale aux besoins de la population. Elle implique d'être toujours ouvert et disponible à collaborer, coopérer, et travailler avec une ou plusieurs autres personnes ou partenaires, que ce soit au niveau local, régional ou provincial.

Engagement

Cette valeur signifie avoir le sentiment d'implication et de responsabilité envers l'établissement et la clientèle dans l'actualisation de sa mission et ses objectifs.

Le niveau d'engagement s'incarne dans le dynamisme, la participation et la mobilisation de tous.

Professionalisme

Cette valeur signifie que chaque membre de l'établissement s'acquitte de ses fonctions en mettant à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés.

Chacun est responsable de ses décisions et de ses actes et de l'utilisation judicieuse des ressources et des informations mises à sa disposition.

Transparence

La transparence permet de cultiver la confiance du personnel, de la population et des partenaires du réseau local. Elle s'exprime par la réalité des faits et des processus décisionnels et permet aux acteurs concernés de comprendre l'application des décisions.

La transparence repose sur l'information, la consultation et la participation.

Solidarité

Cette valeur implique les membres de l'établissement à se comporter comme s'ils étaient directement confrontés aux problèmes des autres, sans quoi, c'est l'avenir du RLS qui pourrait être compromis.

Être solidaire n'est pas seulement apporter son soutien, mais aussi s'engager avec celui ou celle à qui on apporte sa solidarité en vue d'atténuer ou résoudre les problèmes qui se présentent.

Éthique

Cette valeur implique que les comportements et décisions sont motivés par l'honnêteté, un sens moral élevé et la prise en considération des besoins à la fois individuels et organisationnels.

La reconnaissance des droits des usagers

Les droits des usagers réfèrent à l'ensemble des règles qui guident les rapports humains. Ils sont issus principalement des lois qui encadrent le réseau de la santé et des services sociaux, du Code civil du Québec et de la Charte des droits et libertés de la personne.

Notre engagement : RESPECTER VOS DROITS

Le respect de ces droits repose sur les valeurs que l'ensemble des membres de l'organisation s'engage à appliquer dans ses actions et dans ses relations quotidiennes avec les usagers.

Des responsabilités partagées : VOTRE IMPLICATION EST NÉCESSAIRE

L'établissement vise à maintenir de bonnes relations entre les intervenants, les usagers et les visiteurs. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et de services de qualité et sécuritaires.

Le droit au respect et à la dignité

Dans toute intervention auprès de l'usager, il importe d'assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches.

Nous nous engageons à :	Votre implication :
<ul style="list-style-type: none">- Nous rendre disponible- Agir avec courtoisie, civilité, politesse et respect- Nous identifier auprès de vous par notre nom et notre fonction, vous expliquer les raisons de nos interventions dans un langage clair et à votre portée- Vous adresser par le nom que vous préférez et selon le choix que vous avez exprimé- Privilégier le vouvoiement et s'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant- Respecter votre pudeur et votre dignité en faisant preuve de délicatesse- Vous permettre dans la mesure du possible, en tenant compte de l'organisation et des ressources de l'établissement, de recevoir les soins d'hygiène par une personne du même sexe	<ul style="list-style-type: none">- Agir avec courtoisie, discrétion, délicatesse et respect envers les autres usagers et les visiteurs- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants

Le droit à la reconnaissance de l'autonomie et au respect de vos besoins individuels

L'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins.

Nous nous engageons à :

- Favoriser autant que possible votre autonomie tout en respectant votre individualité
- Vous encourager à maintenir votre autonomie dans vos activités de la vie quotidienne et à vous prêter assistance au besoin
- Recourir, avec votre collaboration, à des plans d'intervention ou de services qui favorisent l'actualisation et le développement de vos capacités, et à vous fournir au fur et à mesure les explications nécessaires
- Ajuster les interventions à votre rythme et respecter vos capacités ou vos déficiences
- Encourager votre participation aux différentes activités offertes par l'organisation ou le comité des usagers ou, le cas échéant, par les comités des résidents, tout en respectant vos choix et vos préférences
- Favoriser et valoriser vos capacités de décision
- Individualiser et personnaliser les services qui vous sont offerts par l'organisation
- Respecter votre droit de choisir l'établissement ou le professionnel duquel vous désirez recevoir les soins et les services requis, dans la mesure du possible et en tenant compte des dispositions légales, des limites organisationnelles et institutionnelles de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles, et financières dont nous disposons.

Votre implication :

- Participer et vous impliquer dans la mesure de vos capacités.
- Exercer votre autonomie en donnant votre consentement libre et éclairé ou votre refus.
- Participer autant que possible aux soins et services qui vous concernent.
- Fournir les informations pertinentes à la compréhension de votre état et vos besoins.

Le droit au respect de l'intégrité et de l'inviolabilité

En tout temps, les actes et gestes des intervenants de l'établissement respectent l'intégrité et l'inviolabilité de l'usager.

Nous nous engageons à :

- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant de vous soumettre à tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention, sous réserve des cas d'urgence (vie en danger ou intégrité menacée) ou lorsque le consentement ne peut être obtenu en temps utile
- Respecter votre refus de soins, le cas échéant, après nous être assurés de votre bonne compréhension sur les différentes options de soins ou de services proposés ainsi que sur les risques et les conséquences associés à chacune d'elles, même lorsque votre choix peut sembler déraisonnable. À noter que cette règle ne s'applique pas s'il y a eu une ordonnance judiciaire autorisant l'hébergement ou l'administration des soins requis par l'état de votre santé. De plus, cette règle pourrait ne pas s'appliquer aux soins d'hygiène.
- Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécentes à votre égard
- Vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. Dénoncer sans tarder, à l'autorité désignée de l'établissement, toute forme d'atteinte à votre égard ou tout comportement inacceptable à votre endroit. Dans la mesure du possible, nous devons vous offrir toute l'aide requise.

Votre implication :

- Vous abstenir d'utiliser toute forme d'intimidation ou de violence envers les autres usagers, visiteurs ou intervenants.
- Demander des explications lorsqu'une information ne vous semble pas précise ou est incomplète.
- Respecter les consignes de sécurité de l'établissement.
- Faire preuve de civisme.

Le droit à l'intimité et au respect de la vie privée

Dans toute intervention directe ou indirecte auprès de l'usager, il importe de garder à l'esprit de préserver le droit à l'intimité et au respect de la vie privée de l'usager et de ses proches.

Nous nous engageons à :

- Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude
- Adopter une attitude de discrétion à l'égard de faits ou d'informations portés directement ou indirectement à notre connaissance et dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée ou à la vie privée de vos proches
- Éviter de s'immiscer dans vos affaires personnelles ou les affaires personnelles de vos proches

Votre implication :

- Faire de même envers les autres usagers ou résidents.
- Reconnaître et accepter les contraintes du milieu dans l'expression de vos attentes et valeurs.
- Respecter la vie privée et les droits des autres usagers et de leurs proches.

Le droit à la considération en toute égalité et équité

Chaque usager est reçu avec égalité et équité, indépendamment de sa différence ethnique, religieuse, sociale, culturelle, psychologique ou physique.

Nous nous engageons à :

- Vous traiter sans aucune discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les usagers, en tenant compte de vos besoins, de l'organisation et des ressources de l'établissement

Votre implication :

- Faire de même envers les autres usagers ou résidents.
- Reconnaître que vous êtes responsable de vos faits et gestes.
- Vous conduire en bon citoyen en respectant les droits des autres personnes.

Le droit à la liberté de conscience ou de religion

L'individualité de l'utilisateur est prise en considération en tenant compte des droits des autres utilisateurs.

Nous nous engageons à :

- Respecter votre liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où celle-ci ne nuit pas à votre propre sécurité ou intégrité pendant la prestation de soins ou de services, ni aux droits et libertés des autres utilisateurs ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.
- Vous informer des services de pastorale offerts par l'établissement.

Votre implication :

- Reconnaître et accepter les contraintes du milieu dans l'expression de vos valeurs.

Le droit à la liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association

L'utilisateur est encouragé et soutenu dans l'expression de ses opinions.

Nous nous engageons à :

- Permettre et favoriser votre libre expression et respecter vos opinions de quelque nature qu'elles soient, dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et libertés des autres utilisateurs ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.
- Respecter vos sentiments exprimés et à faire preuve de tolérance face à des manifestations émotives que vous faites liées à votre état de santé.
- Permettre et à favoriser le regroupement des utilisateurs, leur participation au comité des utilisateurs, au comité des résidents ou aux activités de ces derniers.

Votre implication :

- Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec vos voisins dans les salles d'attente, les chambres ou les unités, ainsi qu'avec les intervenants qui œuvrent auprès de vous.
- En aucun temps, vous ne devez avoir recours à l'intimidation ou à la violence.
- Formuler des critiques constructives et des suggestions permettant d'améliorer la qualité des soins, services et informations.

Le droit à la protection de votre personne

Nous considérons essentiel d'assurer à l'utilisateur la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert.

Nous nous engageons à :	Votre implication :
<ul style="list-style-type: none">- Vous démontrer de l'empathie, vous porter une attention soutenue et être à l'écoute de vos besoins spécifiques en tenant compte de votre état de santé.- Vous protéger en vous prodiguant des soins et des services de qualité en tout temps et en nous assurant que des soins d'urgence vous soient offerts lorsque votre vie ou votre intégrité est menacée.- Créer un climat de confiance et à prendre les moyens nécessaires afin que vous vous sentiez en sécurité tant sur le plan physique que psychosocial.- Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services.- Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.- Déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident à votre égard et à effectuer les rapports pertinents en temps utile. Prendre les moyens qui s'imposent pour contrer les effets d'un accident et pour en éviter la récurrence.- Vous apporter une assistance et une protection lorsque vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.	<ul style="list-style-type: none">- Respecter les consignes de sécurité, de protection, d'hygiène et de prévention des infections de l'établissement.- Préserver les biens de l'établissement.- Informer les intervenants de toute situation à risque pour vous-même ou pour les autres.- Ne pas avoir en votre possession d'objets ou de substances nuisibles.

Le droit à des services de qualité et accessibles

L'utilisateur a accès à des services adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondant à son état de santé.

Nous nous engageons à :

- Vous rendre des services personnalisés en tenant compte de vos besoins dans le cadre de notre mission et des ressources dont nous disposons.
- Vous donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou à les faire donner par une autre ressource avec laquelle l'établissement a une entente de service. Si l'établissement ne peut offrir les soins ou les services requis, vous diriger vers une ressource appropriée et à vous apporter toute l'assistance requise.
- Assurer une liaison efficace auprès des personnes concernées lors de votre transfert ou d'une situation nécessitant une prise en charge par un tiers (autre établissement, organisme ou professionnel).
- Vous assurer l'accès aux services en langue anglaise.
- Vous assurer la continuité des services requis par votre état de santé au moyen d'une coordination efficace et efficiente.
- Continuer à vous héberger lorsque vous avez reçu votre congé de l'établissement jusqu'à ce que votre état permette votre retour ou votre intégration à domicile ou qu'une place vous soit assurée dans un autre établissement ou une autre ressource appropriée à vos besoins.
- Vous inviter à participer aux divers sondages portant sur vos attentes et sur votre satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.
- Maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme et à nous engager dans un processus continu d'amélioration de la qualité des services.

Votre implication :

- Transmettre les renseignements nécessaires à l'évaluation de vos besoins.
- Utiliser de manière judicieuse les services offerts, respecter les rendez-vous fixés et prévenir en cas d'impossibilité de vous y présenter.
- Signifier vos besoins et vos attentes, participer au plan de traitements, au plan d'interventions ou au plan de service qui vous sont prodigués.
- Vous conformer aux modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et à quitter l'établissement lorsque votre congé est donné et que vous pouvez réintégrer votre domicile en toute sécurité ou qu'une place vous est assurée auprès d'une autre ressource.
- Respecter les délais relatifs aux versements des contributions en hébergement.
- Respecter vos engagements et rendez-vous fixés.
- Vous préparer adéquatement pour les examens et traitements prescrits.
- Voir à annuler vos rendez-vous si nécessaire.

Le droit à l'information et à la confidentialité

L'utilisateur doit avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé de l'utilisateur, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

Nous nous engageons à :	Votre implication :
<ul style="list-style-type: none">- Favoriser la transmission de toute l'information pertinente en utilisant des termes clairs et simples et répondre à vos questions afin que vous puissiez exercer, de manière judicieuse, le choix des soins et services requis.- Bien vous informer des services offerts par l'établissement ou, le cas échéant, des services offerts par d'autres ressources externes ainsi que de la façon d'y accéder.- Prodiguier, à vous et vos proches, l'enseignement nécessaire afin que vous puissiez contribuer et participer activement à vos soins et services.- Vous permettre, si vous avez quatorze ans et plus, d'avoir accès à votre dossier dans les meilleurs délais, à moins qu'un médecin désigné ne soit d'avis que cette communication causerait vraisemblablement un préjudice à votre santé physique ou psychologique.- Vous expliquer les modalités d'accès au dossier et les restrictions applicables.- Vous informer ou à informer vos proches le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services que vous avez reçus et susceptibles d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences néfastes sur votre état de santé ou de bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Vous apporter un soutien ainsi qu'à vos proches.- Vous fournir, ou fournir à votre représentant ou à votre famille, sur demande ou autrement, un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes.	<ul style="list-style-type: none">- S'informer des différents services offerts, des modalités d'accès et des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.- Utiliser les services avec discernement.- Demander des explications lorsqu'une information est imprécise ou incomplète.- Participer aux comités des usagers et des résidents ainsi qu'aux séances publiques du conseil d'administration.- Participer aux services qui vous concernent.- Collaborer et participer à votre plan d'intervention ou à votre plan de service individualisé.- Formuler des critiques constructives et des suggestions visant à l'amélioration de la qualité des soins, services et informations.- Faire preuve de discrétion et de confidentialité envers les autres usagers.

Le droit à l'information et à la confidentialité (suite)

Nous nous engageons à :	Votre implication :
<ul style="list-style-type: none">- Vous transmettre, à votre demande, les coordonnées du comité des usagers ou des comités des résidents. Favoriser ou encourager l'accès à l'information et à votre participation aux activités organisées par ces comités.- Faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels des usagers.- Assurer la confidentialité de votre dossier et des communications entre vous et les intervenants. Discuter avec vous des sujets sensibles vous concernant dans des lieux appropriés.- Contrôler rigoureusement la circulation de l'information vous concernant ainsi que celle issue de votre dossier. Nous assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés à votre dossier. Veiller à ce que seules les personnes autorisées aient accès à votre dossier.- Ne divulguer, lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par vous, que les informations jugées pertinentes et nécessaires. Nous conformer aux dispositions légales applicables.- Convenir avec vous de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à vos proches.	

Le droit à la participation

Nous préconisons, dans la mesure des capacités de l'usager et selon ses désirs, sa participation à toutes les décisions qui le concernent.

Nous nous engageons à :

- Vous encourager à participer aux soins et aux services qui vous sont prodigués.
- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Vous fournir les renseignements pertinents et à vous apporter l'éclairage et le soutien requis pour vous permettre de prendre vos propres décisions en regard aux soins et aux services offerts.
- Vous donner ou à donner à vos proches l'enseignement nécessaire pour que vous contribuez activement à vos soins et services.
- À vous inviter aux rencontres de préparation de votre plan d'intervention ou de votre plan de service individualisé.
- Vous encourager à prendre part à l'élaboration de votre plan d'intervention ou votre plan de service individualisé et à favoriser, le cas échéant, la collaboration de vos proches.
- Favoriser votre participation lors de l'élaboration ou de la révision de votre plan d'intervention ou de votre plan de service.
- Faciliter dans la mesure du possible la tenue des activités du comité des usagers et des comités des résidents et à encourager votre participation.
- Vous diriger lorsque vous faites une demande à l'autorité compétente du comité des usagers ou des comités des résidents.
- Favoriser votre participation en vous informant des principaux événements de l'établissement.
- Vous informer de la tenue prochaine d'élections en vue de pourvoir à un poste au sein du conseil d'administration le cas échéant.

Votre implication :

- Participer à l'amélioration ou au maintien de votre santé.
- Vous êtes le premier responsable de votre santé et de votre bien-être. Vous avez la responsabilité de vous assurer que le personnel est avisé de toutes particularités pouvant influencer les soins et services qui vous sont proposés.
- Vous devez participer autant que possible aux rencontres de préparation de votre plan d'intervention ou plan de service.
- Vous devez signifier vos besoins, attentes et questionnements.

Le droit à l'accompagnement et à l'assistance

Nous considérons essentiel d'offrir à l'utilisateur l'accompagnement et l'assistance pour comprendre une information, s'exprimer, obtenir un service ou accéder à une procédure d'examen des plaintes.

Nous nous engageons à :

- Vous apporter aide et assistance pour comprendre une information. Vous expliquer clairement toute information, plus particulièrement celle de nature médicale ou sociale ainsi que toute information que vous pourriez avoir de la difficulté à comprendre. Communiquer ces renseignements et ces explications en respectant votre rythme, votre potentiel et vos limites. Répondre adéquatement à vos questions.
- Vous fournir, lorsque vous en faites la demande, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de votre dossier.
- Vous apporter aide et assistance si vous souhaitez vous exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet vous concernant, ou si vous désirez obtenir un service ou un suivi nécessitant de l'accompagnement pour le faire adéquatement.
- Vous permettre d'être accompagné afin qu'une autre personne puisse entendre l'information communiquée par le professionnel.

Votre implication :

- Être à l'aise d'exprimer vos incompréhensions.
- Exprimer votre besoin d'accompagnement, s'il y a lieu.
- Manifester votre désir d'être conseillé, assisté ou accompagné.
- Prévoir votre accompagnateur, s'il y a lieu.

Le droit de recours et de porter plainte

L'utilisateur a en tout temps la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

Nous nous engageons à :

- Vous permettre d'exprimer votre insatisfaction à l'égard des services reçus ou que vous auriez dû recevoir de la part de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou de tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement a recouru.
- Vous diriger lorsque vous souhaitez avoir de l'assistance pour la formulation d'une plainte, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Votre implication :

- Faire part de vos insatisfactions de manière correcte
- Collaborer au traitement d'une plainte en fournissant toute l'information requise.

Le droit à la représentation en cas d'incapacité à consentir aux soins

Nous considérons essentiel que l'usager, en cas de perte d'autonomie décisionnelle, ait accès à une représentation pour faire exercer ses droits et consentir aux soins et services.

Nous nous engageons à :	Votre implication :
<ul style="list-style-type: none">- Reconnaître votre droit d'être représenté pour l'exercice de vos droits lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous représenter vous-même et à faciliter cette représentation.- Reconnaître le fait que le représentant parle et agit en votre nom.- Recourir au consentement d'un représentant, soit la personne légalement autorisée à consentir pour vous et en votre nom, lorsque votre incapacité à consentir aux soins requis par votre état de santé est constaté.- Favoriser l'implication de votre représentant et à lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle.	<p>Votre implication :</p> <ul style="list-style-type: none">- Signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'incapacité et de fournir les coordonnées de la personne désignée.- Fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner en votre nom un consentement.

Les renseignements personnels et confidentiels

Des règles d'utilisation rigoureuses

La loi prévoit qu'un établissement de santé et de services sociaux peut utiliser, pour des fins spécifiques et selon certaines conditions, des renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur.

Ainsi, le CSSS du Témiscamingue peut utiliser votre nom, prénom, adresse et numéro de téléphone lors d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle ou lors de la sollicitation de dons au bénéfice de nos fondations, sauf si vous refusez.

Ces renseignements sont utilisés uniquement par des personnes dûment autorisées, aux seules fins prescrites et ce, conformément aux normes de confidentialité. Vous pouvez, à tout moment, nous demander de ne plus les utiliser.

Vous avez par ailleurs la possibilité de refuser l'utilisation de ces renseignements personnels lors de votre admission, de votre inscription ou de votre enregistrement.

Notre volonté

Faire ce qui est bien et bien le faire

L'établissement effectue sur une base régulière des sondages de satisfaction de la clientèle. Nous vous invitons à y participer et à nous faire part de vos commentaires et suggestions pour maintenir et améliorer la qualité des soins et des services dispensés par l'établissement.

Nous vous encourageons également à communiquer vos attentes et vos préoccupations aux membres de notre établissement. Ces personnes tenteront d'y répondre dans la mesure de leurs capacités et selon les règles d'utilisation des services et des ressources disponibles.

Lors de toute situation que vous jugez inadéquate, à corriger ou à améliorer, nous vous invitons à vous référer au gestionnaire responsable de la prestation de vos soins et services. Vos suggestions sont appréciées.

Enfin, en cas d'insatisfaction, il vous est possible de formuler des commentaires ou de déposer une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Vous pouvez également vous faire accompagner, au besoin, par le comité des usagers ou les comités des résidents.

L'application du code d'éthique

Être digne de votre confiance

Le code d'éthique constitue un guide de référence pour les membres de l'établissement et pour les usagers afin de favoriser des attitudes et des comportements basés sur le respect mutuel.

Pour supporter l'application du code d'éthique avec rigueur et discernement, le CSSS du Témiscamingue a instauré un mécanisme de suivi. Ainsi, tout manquement au code d'éthique de l'établissement peut faire l'objet d'une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, celui-ci étant responsable de son application et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.

Vous avez des commentaires, des questions?

Nous vous invitons à communiquer avec les personnes ou instances suivantes :

Le COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Centre administratif
Pavillon Sainte-Famille
22, rue Notre-Dame Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Téléphone : 819 629-2855
Ou sans frais au 1 855 629-2855

Le COMITÉ DES USAGERS

Pavillon Sainte-Famille
22, rue Notre-Dame Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Téléphone : 819 629-3027, poste 350

Les COMITÉS DES RÉSIDENTS:

Pavillon Duhamel
37, rue Saint-Jean-Baptiste
Ville-Marie (Québec) J9V 2A9
Téléphone : 819 629-3027 poste 227

Pavillon Témiscaming-Kipawa

180, rue Anvik C.P. 760

Témiscaming (Québec) J0Z 3R0

Téléphone : 819 627-3385 poste 1263

Liste des installations

Pavillon Sainte-Famille

Services administratifs, CLSC et CH
22, rue Notre-Dame Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1W8
Téléphone : 819-629-2420
Télécopieur : 819-629-3257

Pavillon Témiscaming-Kipawa

CLSC, CH et CHSLD
180 rue Anvik
Témiscaming (Québec)
Téléphone : 819-627-3385
Télécopieur : 819-627-9497

Pavillon Duhamel

CHSLD
37, rue Saint-Jean-Baptiste
Ville-Marie (Québec) J9V 2A9
Téléphone : 819-629-3027
Télécopieur : 819-629-2805

Info-Santé 8-1-1

Nos points de service au Témiscamingue

5, rue du Carrefour Nord
Latulipe (Québec) J0Z 2N0
Téléphone : 819-747-5561

72, 3^e Rue
Belleterre (Québec) J0Z 1L0
Téléphone : 819-722-2161

1290, rue de l'Église
Rémigny (Québec) J0Z 3H0
Téléphone : 819-761-3491

66, rue Principale, C.P. 29
Nédélec (Québec) J0Z 2Z0
Téléphone : 819-784-454

Nos points de service en santé au travail

632, 1^{er} Rue Ouest
Amos (Québec) J9T 2N2
Téléphone : 819 732-6696

1, 9^e Rue
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9
Téléphone : 819 762-5597

50, Boulevard Lamaque, suite 201
VAL D'OR (Québec) J9P 2H6
Téléphone : 819 825-5858

99-A, 5^e Avenue Est
LA SARRE (Québec) J9Z 3A8
Téléphone : 819 333-3074

22, rue Notre-Dame Nord
VILLE-MARIE (Québec) J0Z 1W8
Téléphone : 819 629-2420

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.



ICI,

LA SANTÉ VAUT DE L'OR

Centre de santé et de services sociaux
de la Vallée-de-l'Or

Code d'éthique

*Parce qu'ici la santé vaut de l'or,
nous tenons à offrir des soins et
services professionnels à l'égard de
l'utilisateur-partenaire du réseau*

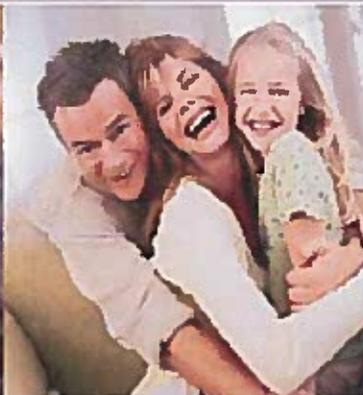




Table des matières

À propos de notre code d'éthique 1

Les valeurs qui guident nos actions

- **Le respect 2**
- **La qualité des services 3**
- **La protection et la sécurité de la personne..... 4**
- **L'information et la communication 5**
- **Autonomie et participation 6**
- **Accompagnement et assistance 7**
- **Confidentialité et utilisation de certains renseignements personnels 8**



À propos de notre code d'éthique

L'éthique réfère à une manière d'agir ou de se comporter visant le bien-être de la personne. Elle implique un engagement constant d'un individu à concrétiser dans ses actions les valeurs morales propres à l'être humain.

Le code d'éthique précise l'orientation donnée par des principes aux interventions quotidiennes. Les **conduites** ainsi définies sont **mises en relation avec une conception de ce qui est bien pour la personne.**

Le code d'éthique soutient la démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des usagers en recherchant leur collaboration et leur participation dans la prestation de soins et de services en lien avec les besoins de chacun.

Le code d'éthique n'est donc ni un règlement, ni un outil d'évaluation ou de contrôle. Il constitue un instrument de promotion par excellence des conduites à adopter dans un esprit de libre choix et de respect de la communauté dont il fait partie.

Le code d'éthique du CSSS de la Vallée-de-l'Or s'adresse à toute personne qui intervient directement ou indirectement dans les services rendus aux usagers-partenaires ou à leur entourage.

LE RESPECT

Votre droit d'être respecté

- Être traité avec dignité.
- Être respecté dans votre intégrité.
- Être respecté dans votre intimité et votre vie privée.
- Être considéré en toute égalité et équité, sans discrimination.
- Être libre d'exprimer vos opinions.

Notre engagement

- Nous identifier.
- Utiliser un langage respectueux en privilégiant le vouvoiement.
- Vous expliquer en langage accessible la nature des actes que l'on s'apprête à poser.
- Entretenir des relations harmonieuses et courtoises avec vous et les autres membres du personnel.
- Respecter votre intimité, votre dignité et votre vie privée.
- Respecter vos valeurs humaines et spirituelles.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé pour tout soin ou service.
- Vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, de violence, d'exploitation ou de négligence.
- Faire preuve de réserve et de délicatesse pour les soins et les traitements.

Votre responsabilité

- Entretenir des relations harmonieuses, courtoises et respectueuses avec le personnel et les autres usagers, dénuées de toute forme de discrimination.
- Respecter l'intimité et le bien-être des autres usagers ainsi que leurs droits individuels.
- Nous informer de l'existence d'un mandat en cas d'incapacité.
- Poser toutes les questions nécessaires à la bonne compréhension de votre situation.
- Exprimer votre consentement ou votre refus ainsi que vos volontés de fin de vie.
- Faire des demandes raisonnables et tenir compte de notre capacité d'offrir des soins et des services personnalisés.

LA QUALITÉ DES SERVICES



Votre droit à des services

- Adéquats.
- Personnalisés.
- Adaptés à vos besoins.

Notre engagement

- Rechercher votre bien-être et votre qualité de vie.
- Vous assurer une continuité de services.
- Vous fournir des services personnalisés en tenant compte de vos besoins.
- Vous procurer des soins et des services sécuritaires.
- Améliorer de façon continue la qualité de nos services.
- Dans la mesure du possible, respecter votre droit de choisir un établissement ou un professionnel.

Votre responsabilité

- Utiliser judicieusement nos services.
- Exprimer vos attentes.
- Donner toutes les informations pertinentes sur votre santé.
- Participer à votre plan d'intervention.
- Respecter les consignes reçues.
- Respecter les consignes pour verser votre contribution à vos soins et services.

LA PROTECTION ET LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE



Votre droit à la sécurité

- Pouvoir recevoir des soins d'urgence lorsque votre vie ou votre intégrité est menacée.
- Recevoir des soins et des services sécuritaires.
- Vous sentir en sécurité tant sur le plan physique que psychologique et social.
- Être protégé contre toute forme d'abus ou d'exploitation.

Notre engagement

- Vous prodiguer des soins et des services de qualité et sécuritaires.
- Être vigilant à l'égard de toute forme d'abus, de harcèlement, de violence ou d'exploitation dont vous pourriez être victime.
- Créer un climat de confiance et de sécurité.
- Utiliser les mesures de sécurité et d'hygiène applicables dans l'établissement.
- Vous protéger si vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.

○ D

Votre responsabilité

- Respecter les consignes de sécurité et d'hygiène applicables dans l'établissement.
- Éviter de vous placer dans des situations à risque.
- Informer les personnes responsables de toute situation qui pourrait mettre en danger votre sécurité et celle de votre entourage.
- Préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition.
- Prendre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de vos biens.

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

Votre droit d'être informé

- Être informé de façon efficace afin de pouvoir prendre des décisions libres et éclairées.
- Recevoir l'enseignement nécessaire pour l'application de votre plan d'intervention.
- Être assisté d'une personne de votre choix pour toute démarche.
- Avoir accès à votre dossier en vous adressant aux archives de l'établissement.
- Être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services qui pourrait entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.
- Être informé des modalités vous permettant d'exprimer votre insatisfaction.

Notre engagement

- Transmettre toute information pertinente sur les soins et les services, sur les ressources du milieu ainsi que sur les modalités d'accès.
- Vous aider à mieux comprendre votre état de santé et de bien-être en répondant clairement à vos questions.
- Donner l'enseignement nécessaire pour l'application du plan d'intervention.
- Vous permettre d'avoir accès à votre dossier dans les meilleurs délais.
- Vous informer le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services.
- Fournir les informations concernant la façon de signaler vos insatisfactions et/ou pour le dépôt d'une plainte.

Votre responsabilité

- Demander les explications nécessaires afin de bien comprendre votre état de santé.
- Fournir toutes les informations requises.
- Demander les informations nécessaires concernant vos droits et vos responsabilités.
- Vous informer de l'existence des services des ressources disponibles et de leurs modalités d'accès.

AUTONOMIE ET PARTICIPATION

Votre droit à l'autonomie

- Être reconnu comme une personne capable de se prendre en main et de décider de ce qui la concerne.
- Prendre part à l'élaboration de votre plan d'intervention avec la collaboration de vos proches si vous le souhaitez.
- Participez aux activités qui vous intéressent, qu'elles soient organisées par l'établissement, le comité des usagers ou le comité des résidents.
- Avoir la possibilité de développer vos capacités.
- Participer aux soins et services qui vous sont prodigués et prendre vos propres décisions à cet égard.

Notre engagement

- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Vous impliquer dans l'élaboration ou la révision de votre plan d'intervention avec la collaboration de vos proches.
- Donner l'enseignement nécessaire pour que vous, ou vos proches, puissiez contribuer activement aux soins et aux services.
- Favoriser le maintien et le développement de vos capacités tout en respectant vos limites.
- Ajuster nos interventions à votre rythme.
- Créer un environnement propice à l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Promouvoir votre participation aux activités tout en respectant vos choix et vos préférences.

Votre responsabilité

- Transmettre les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration de votre plan d'intervention.
- Participer aux soins et aux services et aux décisions qui vous concernent.
- Respecter les objectifs de votre plan d'intervention.
- Participer aux rencontres qui vous concernent et collaborer avec le personnel.

ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE



Votre droit d'être accompagné et assisté dans l'exercice de vos droits

- Recevoir l'aide d'une personne qualifiée pour comprendre un renseignement de nature médicale ou psychosociale vous concernant.
- Recevoir l'aide et l'accompagnement d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir un service ou des explications, pour exprimer vos besoins et, le cas échéant, votre insatisfaction ou votre plainte.
- Recevoir l'information nécessaire à l'exercice de vos droits.

Notre engagement

- Expliquer clairement les informations qui vous concernent en respectant votre rythme.
- À votre demande, vous fournir l'assistance d'un professionnel lors de la consultation de votre dossier.
- Vous apporter aide et assistance si vous souhaitez vous exprimer au sujet d'une situation qui vous concerne ou obtenir un service.
- Vous permettre d'exprimer votre insatisfaction.
- Vous diriger vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services si vous avez besoin d'assistance pour formuler une plainte.

Votre responsabilité

- Informer les intervenants de la nature de vos besoins d'assistance.
- Collaborer au traitement de la plainte que vous adressez à l'établissement en fournissant toutes les informations pertinentes.
- Dénoncer toute forme de pression que vous pourriez subir dans l'exercice de vos droits.

CONFIDENTIALITÉ ET UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Votre droit à la confidentialité

- Être assuré du caractère confidentiel de votre dossier et de tout renseignement vous concernant.
- Convenir de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à des tiers.
- Être informé de l'utilisation possible de votre nom, adresse, téléphone pour fins de sondage sur la qualité des services reçus ou pour une sollicitation de la part d'une fondation de notre établissement, à moins d'un refus de votre part.

Notre engagement

- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.
- S'assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés au dossier.
- Veiller à ce que seules les personnes habilitées aient accès au dossier de l'utilisateur.
- Ne pas divulguer les renseignements confidentiels sans le consentement de l'utilisateur ou à moins d'y être autorisé par la loi. Dans ces cas, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires et se conformer aux dispositions légales.
- Vous informer de la possibilité d'utiliser vos nom et adresse à des fins de sondage sur la qualité des services.

Votre responsabilité

- Respecter la vie intime et personnelle des autres usagers et des intervenants.
- Informer une personne responsable de toute violation de confidentialité à votre endroit.
- Nous informer de votre refus d'utilisation de certains renseignements personnels pour fins de sollicitation de dons ou de sondage.

Vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers?

Vous pouvez joindre :

- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services | 819 825-5858, poste 2424
- Le comité des usagers | 819 825-5858, poste 8227

à changer

Solange Bégin

Références :

- AQIÉSSS.
- Charte des droits et libertés de la personne.
- Code civil du Québec.
- Code d'éthique du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS).
- Loi sur la santé et les services sociaux.

Le présent document a été inspiré du Code d'éthique du CHUS et adapté pour le CISSS de la Vallée-de-l'Or.

Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.



CHOISIR SA LIBERTÉ

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE



Membre de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec



TABLE DES MATIÈRES

1. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER	02
1.1 Dispositions générales	02
1.2 Intégrité et objectivité	02
1.3 Indépendance et désintéressement.....	03
1.4 Confidentialité et secret professionnel	05
2. RAPPORTS AVEC LE CENTRE NORMAND	08
Remerciements	09



1. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER

1.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1.1** Lorsque l'employé intervient auprès des usagers, il tient compte des limites de sa compétence et des moyens dont il dispose.
- 1.1.2** L'employé cherche toujours à établir et à maintenir une relation de confiance avec l'utilisateur. Il intervient de manière professionnelle; il n'intervient pas dans les affaires personnelles de l'utilisateur ne relevant pas de sa compétence.
- 1.1.3** L'employé doit toujours faire preuve de respect envers l'utilisateur, et ce, même dans des situations d'exercice de contrôle ou de confrontation (ex. : renvoi, non-conformité aux règles, etc.).

1.2 INTÉGRITÉ ET OBJECTIVITÉ

- 1.2.1** L'employé s'acquitte de ses obligations avec intégrité et impartialité; il doit faire preuve de disponibilité et de diligence.
- 1.2.2** L'employé informe l'utilisateur, dès que possible, de l'ampleur et des conséquences du mandat qu'un tiers lui a confié à son sujet et il doit obtenir son accord à ce sujet.

Quand plusieurs employés sont impliqués, cette tâche revient à l'employé principal attiré au dossier.
- 1.2.3** L'employé fournit à l'utilisateur les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services rendus ou à être rendus.

1.2.4 L'employé qui, unilatéralement (sans le consentement de l'utilisateur), cesse d'offrir ses services à un utilisateur pour un motif juste et raisonnable, veille à ce que cette situation ne soit pas préjudiciable à l'utilisateur.

Il prend en considération les règles et normes en vigueur au Centre Normand. Si nécessaire, cette décision doit être appuyée par le personnel d'encadrement.

1.2.5 L'employé doit s'abstenir d'entretenir toutes relations de nature abusive (ex. : sexuel, financier, affectif...).

1.3 INDÉPENDANCE ET DÉSINTÉRESSEMENT

1.3.1 Le Centre Normand et l'employé doivent subordonner leurs intérêts personnels ou ceux de leurs collègues aux intérêts des utilisateurs.

1.3.2 L'employé demeure vigilant à respecter la confidentialité lorsqu'un tiers est impliqué.

1.3.3 L'employé sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Il ne doit pas y trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel.

Dès que l'employé constate qu'il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts ou qu'il risque de s'y trouver, il doit définir la nature et le sens de ses obligations et de ses responsabilités et en informer l'utilisateur et son supérieur.

- 1.3.4** L'employé ne peut recevoir quelque rémunération ou avantage que ce soit de la part d'un usager pour des services rendus dans le cadre de son travail. L'employé ne peut donc pas bénéficier de son statut pour tirer quelconque avantage d'un usager.
- 1.3.5** L'employé ne peut suggérer ou offrir à tout usager de lui fournir des services privés. Toutefois, il ne peut l'empêcher de le contacter pour avoir des services dans le privé s'il en fait la demande, mais le professionnel ne peut lui offrir dans le cadre de ses fonctions de l'établissement.
- 1.3.6** L'employé qui fournit des services privés à une personne et qui désire la référer au Centre Normand pour des raisons spécifiques, prend toutes les mesures nécessaires pour que cette situation soit claire et ainsi éviter toute confusion pour l'usager et les cliniciens impliqués.
- 1.3.7** L'employé doit s'assurer que sa pratique privée et celle réalisée dans le cadre de ses fonctions au Centre Normand soient bien délimitées et indépendantes l'une de l'autre.
- 1.3.8** Le Centre Normand et l'employé reconnaissent le droit de l'usager à demander un changement de l'employé et ne doivent d'aucune façon lui en tenir préjudice.
- 1.3.9** Lorsqu'un usager désire porter plainte concernant les services qu'il reçoit, tout employé doit l'informer de la procédure à suivre et lui remettre le formulaire de plainte.



1.4 CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

1.4.1 Tout employé doit respecter la confidentialité de toute l'information qu'il possède concernant un usager. En aucun temps (au travail ou dans son milieu familial, pour des fins d'enseignement ou dans tout lieu public, etc.), il ne doit mentionner des informations qui permettent d'identifier un usager, même le fait qu'il recourt à nos services.

Lorsqu'un employé rencontre à l'extérieur du Centre Normand un usager ou un ex-usager, l'employé ne doit rien verbaliser qui puisse laisser deviner que celui-ci est connu du Centre Normand.

Au Centre Normand, les exceptions à cette règle sont : les discussions que nécessite l'encadrement professionnel; les échanges entre employés concernés ou contribuant à l'intervention; la transmission d'informations utiles aux personnes impliquées dans la tenue du dossier.

1.4.2 À moins que ce ne soit utile pour fin de compréhension, on évitera de mentionner le nom de l'usager lors de discussions ou d'échanges pour des fins d'intervention. Ces échanges doivent se faire dans des lieux appropriés et on doit s'assurer qu'un tiers ne peut entendre les discussions. Les employés accordent une attention particulière à maintenir des propos respectueux; ils évitent de dévoiler des informations inutiles aux fins de la discussion et pouvant causer des préjudices aux usagers.

1.4.3 Toute communication de renseignements (verbaux, écrits, enregistrements audio, audiovisuels) concernant l'usager doit être faite avec son consentement éclairé : il est informé et il consent par écrit; il comprend quelle information exacte sera transmise; il sait à qui elle est destinée, comment et par qui elle pourra être utilisée; il en saisit les conséquences possibles. Le consentement est d'une durée limitée (voir la politique « Gestion du dossier des usagers »).

1.4.4 L'employé peut transmettre des renseignements sans consentement dans les situations suivantes :

- une législation l'y oblige (ex. : notamment un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) en vertu de la Loi de la protection de la jeunesse);
- une situation d'urgence pour la santé ou la sécurité de l'utilisateur ou celle d'autrui (ex. : situation potentielle de suicide ou d'homicide);
- un ordre du coroner dans l'exercice de ses fonctions;
- en cas de menace ou de poursuite de la part d'un utilisateur à son égard;
- une obligation du tribunal;
- un acte illégal de l'utilisateur pouvant mettre en danger d'autres personnes.

Hormis, lorsqu'il s'agit d'un signalement à la DPJ, dans tous ces cas et dès que cela est possible, l'employé consulte son supérieur immédiat.

De plus, les informations transmises se limitent aux éléments relatifs à la situation particulière.

1.4.5 Lorsqu'on informe un utilisateur de la confidentialité de nos services, les exceptions où nous pouvons ou devons transmettre de l'information lui sont mentionnées.

1.4.6 L'employé informe les participants à une session de groupe de la possibilité que soit révélé un aspect quelconque de la vie privée de l'un ou l'autre d'entre eux et il les engage à respecter le caractère privé et confidentiel des communications qu'ils pourront entendre durant cette session.

1.4.7 Parmi les employés, seul le personnel autorisé a accès aux dossiers d'un usager, en l'occurrence : le personnel responsable des archives, les personnes impliquées à l'admission, le personnel médical, les intervenants et les coordonnateurs (trices). Cet accès se limite à l'exercice spécifique de leurs fonctions.

1.4.8 Lorsque l'usager demande accès à son dossier, l'employé facilite cette démarche en lui indiquant la procédure à suivre.





2. RAPPORTS AVEC LE CENTRE NORMAND

- 2.1** L'employé doit respecter les orientations cliniques, les valeurs, la philosophie de gestion.
- 2.2** L'employé a la responsabilité de fournir des services de qualité. Ayant le souci d'améliorer son travail et d'augmenter ses compétences, il utilise les moyens mis à sa disposition par le Centre Normand et ceux aussi relevant de son initiative personnelle.
- 2.3** L'employé exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail.
- En cas de désaccord avec un collègue, l'employé peut remettre en question son intervention en présence de l'employé concerné. Le respect implique qu'il faut parler à la personne concernée plutôt que de la personne concernée.
- 2.4** L'employé appelé à s'impliquer dans le suivi clinique d'un usager doit se renseigner s'il y a d'autres employés ou professionnels impliqués et entreprendre au besoin une démarche de collaboration (PI, PSI).
- 2.5** L'employé se présente au travail dans un état compatible avec les exigences requises. Il ne doit, en aucun cas, s'acquitter de ses fonctions en état d'intoxication ou de perturbation de ses facultés.
- De plus, l'employé ne doit pas se présenter au travail en ayant une haleine éthylique.

2.6 L'employé accorde une attention particulière à sa tenue vestimentaire, en se présentant au travail dans une tenue convenable. De plus, il évite de porter des vêtements sur lesquels apparaissent des textes ou images suggérant la consommation d'alcool, de tabac, de jeu, etc.

2.7 Afin de contribuer au meilleur suivi possible, l'employé voit à respecter la politique «Gestion des dossiers des usagers».

2.8 L'employé interprète avec prudence les données recueillies lors de ses observations et expertises et celles qu'il a obtenues de ses collègues. Dans tout rapport écrit ou verbal, il s'efforce de transmettre les informations dans un style qui tient compte des personnes à qui il s'adresse.

2.9 En cas d'absence, l'employé doit prendre les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice à l'usager. Il tient compte des règles en vigueur au Centre Normand.

REMERCIEMENTS

Nous tenons remercier tous ceux et celles qui ont participé à la révision de ce Code. / SEPTEMBRE 2008

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCES

Adoption par le conseil d'administration le 17 février 2009



Membre de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec

CENTRENORMAND.ORG



Nouveaux droits pour les usagers

AJOUT AUX CODES D'ÉTHIQUES SUIVANTS :

CSSS de la Vallée-de-l'Or, CSSS de Rouyn-Noranda, CSSS Les Eskers, CSSS Les Aurores-Boréales, CSSS Témiscamingue

En vertu de la Loi concernant les soins de fin de vie, en vigueur le 10 décembre 2015, ces nouveaux droits s'ajoutent à ceux prévus dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, le Code civil du Québec ainsi que la Charte des droits et libertés de la personne.

Vos nouveaux droits

DROIT DE RECEVOIR DES SOINS DE FIN DE VIE

Les soins de fin de vie sont *les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir* (art 3, Loi 2).

Les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie visent à leur offrir une meilleure qualité de vie, notamment en soulageant les souffrances. Cependant, ces soins ne servent pas à accélérer ni à retarder la mort. Ils sont adaptés aux besoins de chaque personne dont l'état le requiert.

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé ou qu'elle a retiré son consentement.

DROIT AU RESPECT DE SES DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Les directives médicales anticipées indiquent à l'avance, via un formulaire prévu à cet effet, les soins médicaux spécifiques que la personne accepte ou refuse de recevoir au moment où elle devient inapte.

Attention, l'aide médicale à mourir ne peut être formulée au moyen de directives médicales anticipées.

Notre engagement

Respecter votre refus de recevoir les soins ou la révocation de votre consentement.

Respecter votre consentement de recevoir des soins de fin de vie.

Nous assurer que la fin de vie se fasse en toute dignité, compréhension, sécurité, compassion, équité et en respect de l'autonomie, des besoins et des droits de la personne.

Aider et soutenir les personnes et leur famille dans l'exercice de leur droit.

Si le personnel soignant, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, refuse de prodiguer ces soins, il a l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa volonté puisse être respectée par des intervenants consentants. (art. 50, Loi 2)

Questions

Si vous avez des questions concernant ces nouveaux droits, n'hésitez pas à en parler à un professionnel de la santé.

Si vous croyez que vos droits sont lésés, contacter le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 1-888-764-5531.

