

Centre de santé et de services sociaux
de Papineau

Notre Code d'éthique

Je m'engage

Un milieu à dimension
humaine

Nous nous engageons

25 juin 2008

Ce code d'éthique a été adopté par le conseil d'administration
du Centre de santé et de services sociaux de Papineau
le 25 juin 2008

En vertu de l'article 233 de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux**,
L.R.Q., c. S-4.2



Afin de faciliter la lecture du présent document,
le masculin est utilisé comme genre neutre pour
désigner aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
DÉFINITIONS	3
I. LA RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS OU DES RÉSIDENTS	4
1.1 Respect et dignité	4
1.2 Reconnaissance de l'autonomie et respect des besoins individuels	5
1.3 Intégrité et inviolabilité	5
1.4 Intimité et respect de la vie privée	6
1.5 Égalité et équité	7
1.6 Liberté de conscience ou de religion	7
II. LA PROTECTION DE LA PERSONNE	8
2.1 Protection	8
2.2 Sécurité	8
2.3 Attention	9
III. LES SERVICES DE QUALITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ	10
3.1 Accessibilité aux services	10
3.2 Services adéquats et de qualité	10
3.3 Services continus et personnalisés	11
3.4 Choix de l'établissement et du professionnel	12
3.5 Services d'hébergement	12
IV. L'IMPORTANCE D'INFORMER	13
4.1 Utilisation judicieuse des services	13
4.2 Information sur les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès	13
4.3 État de santé et de bien-être	14
4.4 Accès au dossier de l'utilisateur	14
4.5 Divulgence de tout accident	14
4.6 Procédure d'examen des plaintes	15
4.7 Comité des usagers ou de résidents	15
4.8 Secret professionnel	15
4.9 Confidentialité	15

V.	L'IMPORTANTANCE DE PARTICIPATION	16
5.1	Soins, services et accompagnement	16
5.2	Plan d'intervention ou plan de services individualisé.....	17
5.3	Comité des usagers ou de résidents	17
5.4	Élections au conseil d'administration (établissement ou agence).....	17
VI.	L'IMPORTANTANCE D'OFFRIR ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE.....	18
6.1	Assistance pour comprendre une information	18
6.2	Accompagnement et aide pour s'exprimer ou pour obtenir un service	19
VII.	L'IMPORTANTANCE DE LA REPRÉSENTATION.....	20
7.1	Droits reconnus à l'utilisateur	20
7.2	Consentement d'un représentant.....	20
VIII.	LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS OU DES RÉSIDENTS.....	22
8.1	À l'endroit de vous-même	22
8.2	À l'endroit des autres usagers ou résidents.....	22
8.3	À l'endroit des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles.....	23
8.4	À l'endroit de l'établissement.....	23
IX.	LES DIFFÉRENTES CONSULTATIONS.....	25
X.	LES DISPOSITIONS FINALES.....	26

PRÉAMBULE

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 ou d'un groupe d'individus, à concrétiser dans ses actions les valeurs propres à l'être humain.

Un code d'éthique ne doit pas être perçu comme un outil d'évaluation ou de contrôle. Il s'agit plutôt d'un instrument de référence sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée. Le code d'éthique de l'établissement reflète les valeurs préconisées par l'établissement, lequel reconnaît le droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. Par cette reconnaissance, les intervenants de l'établissement s'engagent à respecter les droits des usagers ou des résidents. On vise à offrir des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribuent ainsi à leur bien-être. Pour une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des usagers ou des résidents en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation de soins et de services.

Dans ce contexte, le code d'éthique constitue un instrument de promotion par excellence des droits des usagers ou des résidents ainsi que des pratiques et conduites attendues des intervenants. Il définit également la responsabilisation de chaque individu, incluant l'utilisateur ou résident, dans le cadre d'une relation thérapeutique. Le code d'éthique représente aussi un outil de réflexion continue dans une perspective d'humanisation des relations entre les intervenants et les usagers ou les résidents. Chacun, y compris l'utilisateur, est invité à s'appropriier les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel, collectif et individuel.

Le code d'éthique ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Pour guider la gestion et la prestation des services, l'établissement adhère aux lignes directrices suivantes :

1. La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
2. Le respect de l'utilisateur ou le résident et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes à son endroit;

3. L'utilisateur ou le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, civilité, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de sa sécurité et de ses besoins;
4. L'utilisateur ou le résident doit, selon ses capacités, participer aux soins et aux services le concernant; sa collaboration et ses engagements sont essentiels;
5. L'utilisateur ou le résident doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse;
6. La protection de l'utilisateur ou le résident est une priorité de l'établissement et de ses intervenants.

Les intervenants et les représentants de l'établissement sont des ressources humaines précieuses et essentielles dans une prestation de soins et services de qualité. L'utilisateur ou le résident et, le cas échéant, ses proches sont partie intégrante de cette prestation de qualité.

Les responsabilités du Centre de santé et de services sociaux de Papineau sont de promouvoir la santé et le bien-être; accueillir, évaluer et diriger les personnes et leurs proches vers les services requis; prendre en charge, accompagner et soutenir les personnes nécessitant une attention particulière. En tant qu'établissement, il doit également offrir une gamme de services généraux de santé et de services sociaux et certains services spécialisés.

Le code d'éthique est en lien direct avec les valeurs organisationnelles véhiculées dans le plan d'organisation du Centre de santé et de services sociaux de Papineau qui guideront nos actions et nos décisions.

À cette fin, l'établissement s'assure que les personnes qui requièrent des services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, 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 au domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

DÉFINITIONS

Code d'éthique : Texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère une organisation et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements. Le code d'éthique se veut un document de référence utile permettant à l'ensemble des clientèles d'adhérer à une vision commune. Il sert également à exprimer un engagement ferme envers une pratique éthique en permettant des remises en question et des ajustements au niveau de nos actions quotidiennes.

Éthique : Science de la morale; art de diriger la conduite. Qui concerne la morale.

Éthique clinique (bioéthique) : Conseil en matière d'éthique, sur des problématiques de soins et de services aux usagers et aux résidents.

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 : les employés (contractuels inclus), les médecins (résidents inclus), les dentistes, les sages-femmes, les stagiaires et les bénévoles.

Morale : Ensemble des règles d'action et des valeurs qui fonctionnent comme normes dans une société.

Résident : Toute personne qui reçoit des soins ou des services en hébergement de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant du résident 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 des soins le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives du résident.

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 des soins le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'usager.

I. LA RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS OU DES RÉSIDENTS

PARCE QUE les usagers et les résidents sont au cœur de la mission de l'établissement et constituent sa raison d'être, le respect de leur personne est une valeur que nous privilégions. L'établissement considère donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et respect de ceux-ci par les intervenants de l'établissement :

- Droit au respect de votre personne et de votre dignité;
- Droit à la reconnaissance de votre autonomie et au respect de vos besoins individuels;
- Droit au respect de votre intégrité et de votre inviolabilité;
- Droit au respect de votre intimité et de votre vie privée;
- Droit à la considération en toute égalité et équité;
- Droit à la reconnaissance de votre liberté de conscience ou de religion.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

1.1 Respect et dignité

L'utilisateur est traité avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance.

- 1.1.1 Être disponible et empressé d'accueillir l'utilisateur ou le résident, de lui prêter assistance, et le faire avec courtoisie, civilité, politesse et respect.
- 1.1.2 En tout temps, s'identifier auprès de l'utilisateur ou du résident par son nom et sa fonction. Lui préciser, chaque fois, le but de la visite et prendre le temps de lui expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'on s'apprête à faire.
- 1.1.3 Utiliser un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme. Le langage est clair, accessible et à la portée de l'utilisateur ou du résident. Si nécessaire, le mode de communication sera adapté aux limitations fonctionnelles de l'utilisateur.
- 1.1.4 S'adresser à l'utilisateur ou au résident par le nom qu'il préfère et selon le choix qu'il a exprimé. Privilégier le vouvoiement. S'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant.
- 1.1.5 Favoriser, dans la mesure du possible, le respect des valeurs spirituelles propres à chaque individu.

1.1.6 Au cours de la prestation de soins ou de services, respecter la pudeur et la dignité de l'utilisateur ou du résident et faire preuve de réserve et de délicatesse. Pour les soins d'hygiène ou autres soins intimes, prendre les moyens raisonnables et appropriés.

1.2 Reconnaissance de l'autonomie et respect des besoins individuels

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

1.2.1 Favoriser autant que possible l'autonomie de l'utilisateur ou du résident tout en respectant son individualité. L'encourager à maintenir son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne et lui prêter assistance au besoin.

1.2.2 En tout temps recourir, avec la collaboration de l'utilisateur ou du résident, à des plans d'intervention ou de services qui favorisent l'actualisation et le développement des capacités de l'utilisateur ou du résident, et lui fournir au fur et à mesure les explications nécessaires.

1.2.3 Ajuster les interventions au rythme de l'utilisateur ou du résident et respecter ses incapacités ou ses déficiences.

1.2.4 Promouvoir la participation de l'utilisateur ou du résident aux différentes activités offertes par l'établissement, tout en respectant ses choix ou ses préférences.

1.3 Intégrité et inviolabilité

En tout temps, les actes et gestes des intervenants de l'établissement respectent l'intégrité et l'inviolabilité de l'utilisateur ou du résident.

1.3.1 S'assurer de l'obtention du consentement libre et éclairé de l'utilisateur ou du résident avant de le 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.

- 1.3.2 Après s'être assuré de la bonne compréhension de l'utilisateur ou du résident sur les différentes options de soins ou de services proposées ainsi que sur les risques et les conséquences associés à chacune d'elles, respecter son refus, même lorsque son choix peut sembler déraisonnable. Cette règle ne s'applique cependant pas aux soins d'hygiène ou s'il y a eu ordonnance judiciaire autorisant l'hébergement ou l'administration des soins requis par l'état de santé de l'utilisateur ou du résident.
- 1.3.3 Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécent à l'endroit d'un usager ou d'un résident.
- 1.3.4 Protéger l'utilisateur ou le résident 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 l'utilisateur ou au résident ou tout comportement inacceptable à son endroit. Dans la mesure du possible, offrir à l'utilisateur toute l'aide requise.
- 1.3.5 Ne solliciter, ni n'accepter aucune rémunération, cadeau, pot-de-vin ou pourboire des usagers ou des résidents.

1.4 Intimité et respect de la vie privée

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

- 1.4.1 Respecter le droit de l'utilisateur ou du résident à l'intimité. Cela comprend notamment le respect de sa vie intime, de son environnement personnel, de son besoin de recevoir de la visite en toute intimité, de son besoin de solitude.
- 1.4.2 Adopter une attitude de discrétion à l'égard de faits ou d'information portés directement ou indirectement à sa connaissance et dont la divulgation pourrait porter atteinte à la vie privée de l'utilisateur, du résident ou de ses proches.
- 1.4.3 Éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'utilisateur, du résident ou de ses proches au-delà de sa responsabilité professionnelle.

1.5 Égalité et équité

Chaque usager ou résident est reçu et traité sans aucune discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les usagers ou résidents, en tenant compte des besoins de l'utilisateur ou du résident et de l'organisation et des ressources de l'établissement.

1.6 Liberté de conscience ou de religion

L'individualité de l'utilisateur ou du résident est prise en considération en tenant compte des droits des autres usagers ou des autres résidents.

1.6.1 Respecter la liberté de conscience ou de religion de l'utilisateur dans les limites où celle-ci ne nuit pas à sa propre sécurité ou intégrité pendant la prestation de soins ou de services, ni aux droits et libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.

II. LA PROTECTION DE LA PERSONNE

PARCE QUE nous croyons à l'importance d'assurer la protection de ses usagers et de ses résidents, l'établissement considère essentielle la reconnaissance des droits suivants :

- Droit à la protection;
- Droit à la sécurité;
- Droit à l'attention.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'établissement offre aux usagers et aux résidents un environnement sécuritaire, calme, accueillant, propre et sécurisant.

2.1 Protection

2.1.1 Protéger l'utilisateur ou le résident en lui prodiguant des soins et des services de qualité en tout temps et s'assurer que des soins d'urgence lui soient offerts lorsque sa vie ou son intégrité est menacée.

2.2 Sécurité

2.2.1 Créer un climat de confiance et prendre les moyens nécessaires afin que l'utilisateur ou le résident se sent en sécurité tant sur le plan physique que psychosocial. Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services.

2.2.2 Connaître et utiliser les mesures de sécurité et d'hygiène applicables au sein de l'établissement.

2.2.3 Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.

2.2.4 Déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident concernant l'utilisateur ou le résident et effectuer les rapports pertinents en temps utile. L'établissement prend les moyens qui s'imposent pour contrer les effets d'un accident et pour en éviter la récurrence.

2.2.5 Apporter une assistance et une protection à l'utilisateur lorsqu'il manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage.

2.3 Attention

2.3.1 Démontrer de l'empathie et porter une attention soutenue à l'utilisateur ou au résident et être à l'écoute de ses besoins spécifiques en tenant compte de son état de santé.

III. LES SERVICES DE QUALITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ

PARCE QUE nous croyons à l'importance de vous offrir des services de qualité et d'en assurer l'accessibilité et la continuité, l'établissement considère essentielle, sous réserve de certaines limites, la reconnaissance des droits suivants :

- Droit à l'accessibilité aux services;
- Droit aux services adéquats et de qualité;
- Droit aux services continus et personnalisés;
- Droit de choisir l'établissement et le professionnel;
- Droit aux services d'hébergement.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

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

3.1 Accessibilité aux services

3.1.1 Donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou les faire donner par une autre ressource avec laquelle l'établissement a une entente de services et qui est située dans son milieu de vie. Dans l'hypothèse où l'établissement ne peut offrir les soins ou les services requis, diriger l'utilisateur vers une ressource appropriée et lui apporter toute l'assistance requise.

3.2 Services adéquats et de qualité

3.2.1 Dans le cadre d'une approche personnalisée, évaluer les besoins et déterminer la nature des services requis. S'assurer de la coordination des services offerts par l'ensemble des intervenants.

3.2.2 Maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme permettant d'atteindre les objectifs du processus d'amélioration continue de la qualité des services.

- 3.2.3 Promouvoir la participation de l'utilisateur ou du résident aux différents soins et services offerts par l'établissement, tout en respectant ses capacités.
 - 3.2.4 Dans le cadre de la prestation de soins ou de services, rechercher le bien-être et la qualité de vie de l'utilisateur ou du résident.
 - 3.2.5 Inviter l'utilisateur ou le résident à participer aux divers sondages portant sur ses attentes et sur sa satisfaction à l'égard de la qualité ou de l'organisation des services offerts par l'établissement.
- 3.3 Services continus et personnalisés**
- 3.3.1 Assurer à l'utilisateur ou au résident la continuité des services requis par son état de santé au moyen d'une coordination efficace et efficiente.
 - 3.3.2 Dans le cadre de la mission de l'établissement et des ressources dont il dispose, rendre des services personnalisés en tenant compte des besoins spécifiques de l'utilisateur ou du résident tant sur les plans physique, psychosocial et spirituel.
 - 3.3.3 Lorsque son état de santé le nécessite et compte tenu de son besoin d'assistance, diriger l'utilisateur ou le résident auprès des ressources appropriées. Transmettre à l'utilisateur ou le résident, dans les meilleurs délais, toutes les informations ou documents nécessaires à la prise en charge de sa situation de santé.
 - 3.3.4 Lors d'un transfert ou d'une situation nécessitant une prise en charge par un tiers (autre établissement, organisme ou professionnel), informer l'utilisateur ou le résident de cette circulation d'information et, le cas échéant, obtenir son consentement. Assurer une liaison efficace et acheminer l'information pertinente auprès des personnes concernées.
 - 3.3.5 Si requis, s'assurer de la continuité des soins ou des services lorsque l'utilisateur ou le résident reçoit son congé de l'établissement afin de lui permettre de les recevoir au moment opportun.

3.4 Choix de l'établissement et du professionnel

3.4.1 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 il dispose, respecter le droit de l'utilisateur ou du résident de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis.

3.5 Services d'hébergement

3.5.1 Continuer à héberger l'utilisateur ou le résident qui a reçu son congé médical de l'établissement jusqu'à ce que son intégration des soins et services à domicile si nécessaire ou qu'une place lui soit assurée dans une autre installation ou un autre établissement ou une autre ressource appropriée à ses besoins. Bien informer l'utilisateur ou le résident de la nature et de l'étendue de ses droits en hébergement ainsi que, le cas échéant, de la contribution exigible de sa part suivant la réglementation applicable.

IV. L'IMPORTANCE D'INFORMER

PARCE QU'IL est important de prendre des décisions éclairées relativement à votre état de santé et de bien-être, l'établissement considère essentielle la reconnaissance de votre droit à l'information sur :

- L'utilisation judicieuse des services;
- Les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès;
- Votre état de santé et de bien-être;
- L'accès à votre dossier;
- La divulgation de tout accident;
- La procédure d'examen des plaintes;
- Le comité des usagers ou de résidents;
- Le secret professionnel;
- La confidentialité.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

En tout temps, l'utilisateur ou le résident a le droit d'être assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelque service offert par l'établissement. Les informations concernant l'état de santé de l'utilisateur ou du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traitées avec discrétion et confidentialité.

4.1 Utilisation judicieuse des services

4.1.1 Favoriser la transmission de toute information pertinente et répondre aux questions afin que l'utilisateur ou le résident puisse faire le choix des soins et services requis, de manière judicieuse.

4.2 Information sur les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès

4.2.1 Bien informer l'utilisateur ou le résident des services offerts par l'établissement, correspondant à ses besoins ou, le cas échéant, des autres ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que de la façon d'y accéder.

4.2.2 Renseigner l'utilisateur ou le résident sur les modalités d'enregistrement, d'inscription, d'admission et de congé applicables au sein de l'établissement. Lui fournir tous les renseignements pertinents sur le mode de fonctionnement des cliniques ou ressources externes ainsi que des modalités de prises de rendez-vous, le cas échéant.

4.3 État de santé et de bien-être

4.3.1 Aider l'utilisateur ou le résident à mieux comprendre son état de santé et de bien-être. Utiliser des termes clairs et simples et expliquer les objectifs visés par les soins ou services offerts et leurs impacts potentiels (risques ou conséquences) sur l'état de santé et de bien-être de l'utilisateur ou du résident afin de lui permettre de prendre une décision libre et éclairée.

4.3.2 En vue de favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être de l'utilisateur ou du résident, prodiguer l'enseignement nécessaire pour l'application du plan d'intervention. Lorsque requis et autorisé par l'utilisateur ou le résident, cet enseignement concerne les personnes susceptibles de lui apporter de l'aide.

4.4 Accès au dossier de l'utilisateur

4.4.1 Permettre à tout usager ou résident de quatorze ans et plus d'avoir accès à son dossier de l'utilisateur dans les meilleurs délais, à moins qu'un médecin désigné ne soit d'avis que cette communication causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé (physique ou psychologique) de l'utilisateur ou du résident.

4.4.2 Expliquer à l'utilisateur ou au résident les modalités d'accès au dossier de l'utilisateur et les restrictions applicables concernant les renseignements visant ou émanant de tiers.

4.5 Divulgence de tout accident

4.5.1 On entend par « accident » une action ou une situation qui est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences indésirables sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur ou du résident, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

4.5.2 Informer le plus tôt possible l'utilisateur, le résident ou ses proches de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptibles d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences indésirables sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Apporter un soutien à l'utilisateur ou au résident et à ses proches.

4.6 Procédure d'examen des plaintes

4.6.1 Fournir, sur demande ou autrement, un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes à l'utilisateur, au résident, à son représentant ou à sa famille.

4.7 Comité des usagers ou de résidents

4.7.1 Transmettre à tout usager ou du résident qui le désire les coordonnées du comité des usagers ou du comité de résidents. Favoriser ou encourager l'accès à l'information et à la participation de l'utilisateur aux activités organisées par ce ou ces comités.

4.8 Secret professionnel

4.8.1 À titre de professionnel, ne pas divulguer les renseignements confidentiels recueillis ou obtenus dans l'exercice de ses fonctions, sans le consentement de l'utilisateur ou du résident à moins d'y être autorisé par la loi.

4.9 Confidentialité

4.9.1 Faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur ou le résident.

4.9.2 Assurer la confidentialité du dossier et des communications entre l'utilisateur ou le résident et les intervenants. Dans la mesure du possible, discuter avec l'utilisateur ou le résident des sujets sensibles le concernant dans des lieux appropriés.

4.9.3 Contrôler rigoureusement la circulation de l'information concernant un usager ou un résident ainsi que celle issue de son dossier. 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 ou du résident.

4.9.4 Convenir avec l'utilisateur ou le résident de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à ses proches.

4.9.5 Lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par l'utilisateur ou le résident, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires. Dans le cadre de cette divulgation, se conformer aux dispositions légales applicables.

V. L'IMPORTANCE DE PARTICIPATION

PARCE QUE nous croyons à l'importance de la participation des usagers et des résidents, l'établissement l'encourage, dans la mesure de vos capacités et selon vos désirs, dans les domaines suivants :

- Lors de la dispensation des soins, services et accompagnement;
- Lors de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisé;
- Aux élections des membres du comité des usagers ou de résidents;
- Aux élections de certains membres du conseil d'administration de l'établissement ou de l'agence de santé et de services sociaux.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'établissement privilégie la participation de l'utilisateur ou du résident dans toutes les décisions le concernant.

5.1 Soins, services et accompagnement

- 5.1.1 Encourager l'utilisateur ou le résident à participer aux soins et aux services qui lui sont prodigués.
- 5.1.2 Créer un environnement favorisant l'expression des besoins et des attentes de l'utilisateur ou du résident.
- 5.1.3 Fournir à l'utilisateur ou le résident les renseignements pertinents et lui apporter l'éclairage et le soutien requis pour lui permettre de prendre ses propres décisions, eu égard au niveau de soins et de services offerts.
- 5.1.4 Donner l'enseignement nécessaire à l'utilisateur, le résident ou à ses proches pour qu'ils contribuent activement au plan de soins, de services ou d'intervention.

5.2 Plan d'intervention ou plan de services individualisé

5.2.1 Favoriser la participation de l'utilisateur ou du résident et des partenaires s'il y a lieu lors de l'élaboration et à la révision du plan d'intervention ou de service ou de son plan de services individualisé.

5.3 Comité des usagers ou de résidents

5.3.1 Faciliter dans la mesure du possible la tenue des activités du comité des usagers ou du comité de résidents et encourager la participation de l'utilisateur ou du résident.

5.3.2 Diriger l'utilisateur ou le résident qui en fait la demande à l'autorité compétente du comité des usagers ou du comité de résidents.

5.4 Élections au conseil d'administration (établissement ou agence)

5.4.1 Favoriser la participation de l'utilisateur ou le résident en l'informant des principaux événements de l'établissement.

5.4.2 Informer l'utilisateur ou le résident de la tenue prochaine d'élections en vue de pourvoir un poste au sein du conseil d'administration ou encore au sein de l'agence de la santé et des services sociaux.

VI. L'IMPORTANCE D'OFFRIR ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE

PARCE QUE nous croyons à l'importance de vous offrir l'accompagnement et l'assistance dont vous avez besoin, l'établissement les considère essentiels aux fins suivantes :

- Pour comprendre une information;
- Pour s'exprimer ou pour obtenir un service, incluant la formulation d'une plainte.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

Il importe que l'utilisateur ou le résident comprenne les informations qui lui sont transmises et qu'une assistance lui soit, au besoin, apportée.

6.1 Assistance pour comprendre une information

6.1.1 Expliquer clairement toute information transmise à l'utilisateur ou le résident, plus particulièrement celle de nature médicale ou sociale ainsi que toute information qu'un utilisateur pourrait avoir de la difficulté à comprendre. Communiquer ces renseignements et ces explications en respectant le rythme, le potentiel et les limites de l'utilisateur. Répondre adéquatement aux questions de l'utilisateur ou du résident.

6.1.2 Fournir, à l'utilisateur ou au résident qui en fait la demande, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de son dossier.

6.2 Accompagnement et aide pour s'exprimer ou pour obtenir un service

- 6.2.1 Apporter aide et assistance à tout usager ou résident souhaitant s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant, ou désirant obtenir un service ou un suivi et qui nécessite de l'accompagnement pour le faire adéquatement.
- 6.2.2 Permettre à l'utilisateur ou au résident d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux qu'il a reçus, ou qu'il aurait dû recevoir, de la part de l'établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne qui donne des soins et services par l'intermédiaire de l'établissement.
- 6.2.3 Diriger l'utilisateur ou le résident qui requiert de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou toute démarche relative à sa plainte, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

VII. L'IMPORTANCE DE LA REPRÉSENTATION

PARCE QUE nous croyons à l'importance de la représentation en cas de perte d'autonomie décisionnelle, l'établissement la considère essentielle dans les circonstances suivantes :

- Pour l'exercice des droits reconnus par la loi lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous représenter vous-même;
- Pour obtenir un consentement d'un représentant, lorsque vous n'êtes plus en mesure de le donner.

LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

En cas de perte d'autonomie décisionnelle de l'utilisateur ou du résident, celui-ci est représenté par une personne pour l'exercice de ses droits.

7.1 Droits reconnus à l'utilisateur

7.1.1 Reconnaître le droit de l'utilisateur ou du résident inapte d'être représenté pour l'exercice de ses droits et faciliter cette représentation.

7.1.2 Reconnaître le fait que le représentant parle et agit au nom de l'utilisateur ou du résident.

7.2 Consentement d'un représentant

7.2.1 Lorsque l'inaptitude de l'utilisateur ou du résident à consentir aux soins requis par son état de santé est constatée, c'est-à-dire qu'il n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté, recourir au consentement d'un représentant, c'est-à-dire obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à consentir pour et au nom de l'utilisateur ou du résident. Les représentants sont :

- le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur;
- le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur ou du résident majeur inapte;
- la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur ou le résident majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur ou le résident majeur inapte.

7.2.2 Favoriser l'implication du représentant de l'utilisateur ou du résident et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle.

VIII. LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS OU DES RÉSIDENTS

L'établissement a une préoccupation constante de maintenir de bonnes relations avec l'ensemble de ses intervenants, les usagers, les résidents, et les visiteurs, préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et services de qualité et sécuritaire.

8.1 À l'endroit de vous-même

8.1.1 Vous êtes le premier responsable de votre état de santé, c'est pourquoi vous êtes informé et invité à participer à l'améliorer, dans la mesure du possible, à éviter tout abus de médicament et à recourir aux mesures hygiéniques nécessaires.

8.1.2 Il importe de bien vous informer des différentes offres de service et des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.

8.1.3 Vous êtes responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous y présenter.

8.1.4 Participer, autant que possible, aux soins et aux services qui vous concernent. Participer à l'élaboration de votre plan d'intervention ou plan de services individualisé.

8.2 À l'endroit des autres usagers ou résidents

8.2.1 Lors d'hospitalisation ou d'hébergement, vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité, c'est pourquoi on vous invite à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui.

8.2.2 Lors d'hospitalisation, d'hébergement, de rencontre individuelle ou de groupe, on vous demande de ne pas avoir en votre possession tout objet et/ou substance pouvant être nuisible pour vous-même ou pour autrui.

8.3 À l'endroit des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles

- 8.3.1 Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec les intervenants qui œuvrent auprès de vous, c'est pourquoi vous devez maintenir des rapports honnêtes et respectueux avec ceux-ci. Nous ne tolérons aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécent auprès des membres du personnel et des bénévoles.
- 8.3.2 Vous devez transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et à l'élaboration ou à la révision de votre plan de soins, de votre plan de services individualisé ou de votre plan d'intervention. Au besoin, demandez des explications ou posez des questions sur les soins et services qui vous sont proposés.
- 8.3.3 Vous êtes invité à prévenir et à aviser, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et celui des autres usagers, résidents ou intervenants.

8.4 À l'endroit de l'établissement

- 8.4.1 Vous êtes responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à votre disposition, c'est pourquoi vous êtes invité à prendre toutes les précautions requises.
- 8.4.2 Vous êtes convié à respecter les consignes de sécurité de l'établissement.
- 8.4.3 Vous êtes invité à respecter les 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.
- 8.4.4 Vous êtes responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous y présenter.

- 8.4.5 Vous êtes responsable du versement de votre contribution à l'hébergement, si applicable; c'est pourquoi on vous invite à favoriser son versement dans les délais fixés.
- 8.4.6 Nous vous encourageons à signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude, s'il y a lieu, et fournir les coordonnées de cette personne.

IX. LES DIFFÉRENTES CONSULTATIONS

L'établissement se dote, avec l'appui des usagers, des résidents et de ses employés, du code d'éthique qui suit, dûment adopté par le conseil d'administration.

Les consultations ont été faites auprès de :

- L'exécutif du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)
- L'exécutif du Conseil des infirmières et infirmiers (CII)
- L'exécutif du Conseil multidisciplinaire (CM)
- L'exécutif du Comité du personnel non clinique
- L'exécutif des syndicats locaux
- L'association des gestionnaires
- Le comité des usagers
- Les comités de résidents
- Le comité de vigilance et de la qualité
- Le comité de direction
- Les gestionnaires
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

X. LES DISPOSITIONS FINALES

10.1 Application du code – Tout manquement au code d'éthique de l'établissement de la part d'un intervenant peut faire l'objet d'une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

10.2 Procédure d'examen des plaintes – La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS de Papineau.

10.3 Informations – Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers :

Le COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES peut être joint au :

578, rue Maclaren Est, Gatineau (Québec) 819 986-9917 poste 2240
J8L 2W1 1 866 961-8016 appel sans frais

Le COMITÉ DES USAGERS peut être joint au :

578, rue Maclaren Est, Gatineau (Québec) 819 986-9917 poste 2398
J8L 2W1

Le COMITÉ DE RÉSIDENTS Centre d'hébergement Petite-Nation peut être joint au :

14, rue Saint-André, St-André-Avellin (Québec) 819 983-7341 poste 408
J0V 1W0

Le COMITÉ DE RÉSIDENTS Centre d'hébergement Vallée-de-la-Lièvre peut être joint au :

111, rue Gérard-Gauthier, Gatineau (Québec) 819 986-4115 poste 5238
J8L 3C9

Le COMITÉ DE RÉSIDENTS Hébergement hôpital peut être joint au :

155, rue Maclaren Est, Gatineau (Québec) 819 986-4115 poste 4097
J8L 0C2

- 10.4 Responsable de l'application** – Chaque individu est responsable de l'engagement de l'application du Code d'éthique.
- 10.5 Responsable de la promotion du code d'éthique** – Les gestionnaires et les directeurs sont les personnes responsables de la promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.
- 10.6 Entrée en vigueur** – Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.
- 10.7 Révision** – Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois (3) années suivant son adoption par le conseil d'administration.