

**Centre de santé et de services sociaux
d'Antoine-Labelle
(CSSS d'Antoine-Labelle)**

Siège social

515, boul. Dr Albiny-Paquette
Mont-Laurier QC J9L 1K8
Téléphone : (819) 623-6127
poste 342

☐ Centre de Mont-Laurier
2561, Chemin de la Lièvre Sud
Mont-Laurier QC J9L 3G3
Téléphone : (819) 623-1234

☐ Centre de L'Annonciation
1525, Principale Nord
Ville de Rivière-Rouge QC J0T 1T0
Téléphone : (819) 275-2118

☐ CHSLD Sainte-Anne
411, de la Madone
Mont-Laurier QC J9L 1S1
Téléphone : (819) 623-5940

☐ CLSC
515, boul. Dr Albiny-Paquette
Mont-Laurier QC J9L 1K8
Téléphone : (819) 623-1228

☐ CLSC
1525, rue Principale Nord
Ville de Rivière-Rouge QC J0T 1T0
Téléphone : (819) 275-2411

☐ CLSC
8, rue St-Denis, C.P. 309
Notre-Dame-du-Laus QC J0X 2M0
Téléphone : (819) 767-2488

☐ CRDI Sainte-Agathe
201, St-Vincent
Sainte-Agathe QC J8C 2B6
Téléphone : (819) 326-2182

☐ CRDI Mont-Laurier
600, rue de la Madone
Mont-Laurier QC J9L 1S9
Téléphone : (819) 623-1187

Centre de santé et de services sociaux
d'Antoine-Labelle

L'éthique

Une réflexion de chaque instant...

**Code d'éthique adopté par le conseil
d'administration le 21 juin 2005**

Coordonnées pouvant être utiles :

- ♦ Comité des usagers du CSSS-AL :
Téléphone : (819) 275-2118 poste 3728
- ♦ Directeur de la qualité :
Téléphone : (819) 275-2118 poste 3209
- ♦ Direction générale : (819) 623-6127 poste 342
(819) 275-2118 poste 3210
- ♦ CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides) :
Téléphone : 1-800-563-6261
- ♦ Protecteur des usagers :
Téléphone : 1-877-658-2625

Fonctions du comité des usagers :

- ♦ renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- ♦ défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers
- ♦ accompagner et assister, sur demande, un usager dans ses démarches lorsqu'il désire porter plainte
- ♦ faire la promotion pour l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Rédaction :
Germain Plamondon

Conception graphique :
France Forget et Lorraine Morin

Références

- Codes d'éthique du CHCR Antoine-Labelle :
 - ⇒ Centre L'Annonciation
 - ⇒ Centre Mont-Laurier
 - ⇒ CHSLD Sainte-Anne
 - ⇒ CLSC des Hautes-Laurentides
- Code d'éthique du CRDI de Québec
- Code d'éthique du Centre Le Florès
- Code d'éthique du CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières
- Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux

Note : Avec leur autorisation, nous nous sommes inspirés, très étroitement, du code d'éthique du CRDI de Québec. Nous les en remercions.

Table des matières

Définitions	4
Préambule	5
Valeurs fondamentales	6
Introduction	7
Mission	8
Pourquoi se doter d'un code d'éthique ?	9
À qui s'adresse ce code d'éthique ?	9

Section 1 Engagements respectifs

Engagement 1 : Le respect	12
Engagement 2 : Une information judicieuse	14
Engagement 3 : Services de qualité	16
Engagement 4 : Défense des droits et des intérêts	16
Engagement 5 : Accompagnement	18

Section 2 Pratiques et conduites attendues du personnel

Le respect de la personne humaine	25
Le respect de l'intimité	25
Le respect de l'autonomie	25
Le respect de la qualité de vie	26
Le respect de l'information et de la confidentialité	26
Le respect du droit d'expression	27

Annexe I

- ◆ Rôle du directeur de la qualité concernant l'application du code d'éthique
- ◆ Engagement du CSSS d'Antoine-Labelle
- ◆ Références

Définitions

Éthique : science de la morale; art de diriger la conduite.

Respect : sentiment qui porte à traiter l'utilisateur avec égard, à le considérer et à agir de façon à ce qu'il conserve son estime de soi, sans porter atteinte à son intégrité.

Engagement du CSSS d'Antoine-Labelle

Le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle s'engage à poursuivre et à réaliser, avec son personnel, l'idéal exprimé dans le code d'éthique.

Le conseil d'administration invite chacun de ses intervenants et de ses partenaires à adapter leurs habitudes de travail et leurs comportements aux exigences d'un service humain de qualité.

Annexe I

Rôle du directeur de la qualité concernant l'application du code d'éthique

- ♦ assurer la diffusion du code d'éthique au sein de l'établissement auprès du personnel, des usagers et de leurs proches ainsi qu'auprès de nos partenaires privilégiés
- ♦ recevoir les commentaires et les plaintes à l'égard des manquements concernant l'application des dispositions du code
- ♦ promouvoir les débats éthiques au sein de l'organisation
- ♦ s'assurer de son appropriation et de sa mise à jour.

Préambule

Le Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle est fier de traduire, dans ce code d'éthique, la richesse des valeurs qui rallient ses diverses missions tout en précisant son engagement envers le respect des droits des usagers à travers l'ensemble des services.

Ce code d'éthique témoigne d'une philosophie axée sur l'amélioration continue et sur une offre de services de qualité. Il détermine les paramètres d'une pratique empreinte d'équité, de compassion et de respect. Aussi, il s'inscrit dans la volonté de l'établissement d'affirmer une tolérance zéro à l'égard de toutes formes d'abus et d'attitudes irrespectueuses envers les personnes recevant des soins et services ou envers celles qui y travaillent.

Ce document est un projet de ralliement autour de la question éthique, de reconnaissance des droits des usagers et d'appropriation par tout le personnel de conduites et de comportements envers les clients, les visiteurs, les familles, les partenaires et collègues de travail qui actualisent les valeurs jugées importantes par l'ensemble de l'établissement.

Nous souhaitons que chacun fasse de ce code d'éthique un engagement personnel et qu'il représente un idéal à poursuivre et à surpasser.

Nous réaffirmons que la personne la plus IMPORTANTE dans l'établissement est l'utilisateur.

Valeurs fondamentales du CSSS d'Antoine-Labelle

- ♦ Le respect de l'utilisateur dans toute sa personne
- ♦ Le développement de ses capacités
- ♦ L'importance de l'implication des personnes qui lui sont significatives
- ♦ La qualité du milieu de vie
- ♦ L'intégrité des relations interpersonnelles

Le respect du droit d'expression

- ♦ Le personnel fait preuve d'écoute face aux critiques formulées par les usagers ou leurs proches
- ♦ Le personnel favorise la participation de l'utilisateur ou de son représentant légal à son plan de services
- ♦ Le personnel informe l'utilisateur de la procédure à suivre pour acheminer ses commentaires ou insatisfactions à l'égard des services reçus.

L'impartialité

L'acceptation de faveurs ou de cadeaux par les membres du personnel peut être de nature à compromettre l'indépendance ou l'impartialité nécessaire à l'exécution de leurs fonctions ou la réputation d'intégrité de l'établissement :

- ♦ Dans la mesure du possible, toutes les marques personnelles de reconnaissance doivent être refusées.
- ♦ Dans le cas contraire, la marque de reconnaissance doit être partagée avec les membres de l'équipe et, si possible, avec la clientèle.

Le respect de la qualité de vie

- ♦ Le personnel respecte l'utilisateur en bannissant toute forme de violence verbale, physique ou d'autre nature
- ♦ Le personnel encourage l'utilisateur à exprimer ses sentiments face à sa vie et à sa qualité de vie
- ♦ Le personnel s'efforce d'offrir à chaque usager un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire.

Le respect de l'information et de la confidentialité

- ♦ Le personnel doit fournir l'information à l'utilisateur concernant les soins et services offerts et leurs conséquences
- ♦ Le personnel doit aviser l'utilisateur qui refuse un traitement ou qui déroge à une politique, des conséquences qui en découlent
- ♦ Le personnel s'engage à respecter la plus stricte confidentialité des renseignements personnels y compris les renseignements relatifs aux activités de recherche, d'enseignement ou de formation.

Introduction

Conscient de sa responsabilité, l'établissement se dote d'un code d'éthique applicable à l'ensemble des personnes oeuvrant à l'intérieur de son organisation : médecins, employés, bénévoles, stagiaires, ressources contractuelles, etc.

Le présent document, en plus d'être l'instrument privilégié pour rallier le personnel autour de la mission, des valeurs, de la philosophie et des orientations choisies en matière de services à la clientèle, se veut l'élément important pour susciter le respect des devoirs et des obligations que nous avons envers les usagers, le personnel et la population.

L'article 3 de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* énonce les valeurs qui doivent guider l'élaboration du code d'éthique :

- ♦ La raison d'être des services est la personne qui les requiert
- ♦ Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit
- ♦ L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins
- ♦ L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant
- ♦ L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser judicieusement les services.

Ce code d'éthique énonce les droits des usagers et leurs responsabilités en tant qu'utilisateurs de nos services, ainsi que les conduites, attitudes et pratiques attendues par l'ensemble des intervenants.

Mission

Le Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle doit :

- ♦ assurer à la population de la MRC d'Antoine-Labelle l'accès à une large gamme de services de santé et de services sociaux de 1^{re} et 2^e lignes, notamment à des services de prévention, d'évaluation, de diagnostic et de traitement, de réadaptation et de soutien
- ♦ offrir des services surspécialisés à des personnes présentant des problèmes de santé mentale, de déficience intellectuelle et de perte d'autonomie et qui proviennent de l'extérieur de notre MRC
- ♦ garantir à la population de son territoire, par le biais d'ententes ou d'autres modalités, l'accès aux services spécialisés et surspécialisés
- ♦ permettre la mise en place de mécanismes de référence et de suivi des usagers des services de santé et des services sociaux ainsi que l'instauration de protocoles cliniques à l'égard des services offerts à ces derniers
- ♦ s'assurer de la participation des ressources humaines disponibles et nécessaires à la prestation des services de santé et des services sociaux
- ♦ impliquer divers groupes de professionnels du territoire et permettre l'établissement de liens entre eux
- ♦ favoriser la collaboration et l'implication de tous les intervenants des autres secteurs d'activité du territoire ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux.

Le respect de la personne humaine

- ♦ Le personnel témoigne du respect à l'utilisateur par ses paroles, par ses gestes, en le vouvoyant, et ce, dans un climat de confiance et d'empathie
- ♦ Le personnel offre des services de manière à respecter les valeurs, les croyances et le libre choix des usagers ou de leur famille.

Le respect de l'intimité

- ♦ La dignité, l'intimité et la pudeur de l'utilisateur doivent être respectées.

Le respect de l'autonomie

- ♦ Le personnel implique l'utilisateur en le faisant participer aux décisions qui le concernent
- ♦ Le personnel offre à l'utilisateur un service adapté à ses capacités et à son rythme d'apprentissage et de développement
- ♦ Le personnel favorise le développement de l'autonomie de l'utilisateur en évitant d'établir des relations de dépendance, en l'informant de ses droits, en le protégeant contre toute forme d'exploitation dans les relations humaines.

Le respect des droits de l'utilisateur dépend largement de la finalité de la relation que le personnel établit avec chaque personne nécessitant des soins ou des services.

L'attitude fondamentale du personnel doit être d'accorder à l'utilisateur un traitement équitable, attentif, empreint de sollicitude et de respect.

Le *Code d'éthique* incite le personnel :

- ◆ à donner des services de qualité
- ◆ à agir dans le respect des valeurs de l'établissement tout en tenant compte des dimensions physique, psychologique, sociale, culturelle et spirituelle de chaque individu
- ◆ À favoriser l'autonomie de l'utilisateur et à maximiser son indépendance.

Cette section présente les règles de pratique qui doivent guider l'ensemble du personnel, des médecins, des professionnels, des contractuels, des chercheurs, des stagiaires et des bénévoles dans leurs attitudes et comportements envers tous les utilisateurs et leur famille.

Pourquoi se doter d'un code d'éthique ?

Doter l'organisation d'un code d'éthique signifie :

- ◆ affirmer les valeurs et les engagements qui guident son action
- ◆ confirmer les droits des utilisateurs et de leurs proches
- ◆ préciser les conduites et les pratiques professionnelles attendues de la part de l'ensemble des membres de l'organisation, ainsi que de ceux qui se joignent à elle pour réaliser sa mission
- ◆ informer et sensibiliser les utilisateurs et leurs proches au sujet de leurs droits et de leurs responsabilités.

À qui s'adresse ce code d'éthique ?

Les personnes concernées par le code d'éthique sont :

- ◆ les utilisateurs et leurs proches
- ◆ l'ensemble des membres de l'organisation
- ◆ les responsables de ressource intermédiaire et de ressource de type familial
- ◆ les stagiaires
- ◆ les bénévoles
- ◆ les médecins
- ◆ les résidents.

Droits de l'usager en vertu de la Loi :

- ◆ à l'information
- ◆ à des services adéquats
- ◆ au professionnel et à l'établissement de son choix
- ◆ de recevoir des services en cas d'urgence
- ◆ de donner ou non son consentement
- ◆ de participer aux décisions
- ◆ d'être accompagné ou assisté
- ◆ d'être représenté
- ◆ d'accès à son dossier
- ◆ de porter plainte et d'exercer des recours

Autres droits fondamentaux :

- ◆ à la confidentialité
- ◆ au respect et à la dignité
- ◆ à des conditions de vie décentes
- ◆ à la protection de ses biens
- ◆ de connaître sa situation financière
- ◆ à la liberté d'expression
- ◆ à une défense pleine et entière

Responsabilités de l'usager en vertu de la Loi :

- ◆ de collaborer à son traitement
- ◆ d'utiliser les services de façon judicieuse
- ◆ de contribuer financièrement à certains services (hébergement)
- ◆ de collaborer au traitement d'une plainte

Autres responsabilités :

- ◆ de respecter les règlements
- ◆ d'assumer la responsabilité de ses actes dans la mesure du possible
- ◆ de prendre soin de sa personne
- ◆ de surveiller ses biens
- ◆ de respecter les droits et biens d'autrui
- ◆ de respecter les zones réservées au personnel (archives, services administratifs, etc.)

Section 2

Pratiques

et conduites

attendues

du personnel

Section 1

- Nos engagements envers vous
comme usager
- Vos engagements envers nous
comme établissement

Engagement 1 : Le respect

Nos engagements envers vous comme usager sont :

- ◆ de respecter votre intégrité et votre dignité
- ◆ de vous considérer en toute équité et en toute égalité
- ◆ de reconnaître votre liberté de conscience et de religion
- ◆ de vous donner toute l'information nécessaire pour un consentement éclairé
- ◆ de vous dispenser des soins d'hygiène dans des lieux qui respectent votre intimité et votre pudeur
- ◆ de respecter votre intimité pour l'expression de votre vie affective et sexuelle, dans les limites de la vie en société
- ◆ de vous permettre de disposer d'espaces privés et de posséder des effets personnels
- ◆ de s'adresser à vous ainsi qu'à vos proches de façon courtoise et respectueuse en vous vouvoyant
- ◆ de vous accompagner dans vos prises de décision et de respecter vos choix
- ◆ de respecter votre rythme d'apprentissage s'il y a lieu
- ◆ de développer une relation empathique dans le cadre d'une intervention professionnelle, en respectant votre intimité et celle de vos proches
- ◆ d'être à l'écoute des situations où vous considérez ainsi que vos proches avoir vécu un manque de respect et de vous accompagner dans la recherche de solutions
- ◆ de respecter intégralement ce qui vous appartient (ex. : courrier, biens, etc.).

Engagement 5 : Accompagnement

Vos engagements envers nous comme établissement sont :

- ◆ de collaborer aux décisions relatives à votre plan de services ou d'intervention et aux rencontres qui vous concernent
- ◆ de communiquer vos besoins et vos attentes ainsi que ceux de vos proches
- ◆ de manifester votre désaccord éventuel à propos des orientations qui vous concernent et des différends avec vos proches.

Engagement 5 : Accompagnement

Nos engagements envers vous comme usager sont :

- ♦ de vous assurer la protection physique, psychologique et sociale que requiert votre état ou votre situation
- ♦ de vous assister dans l'ensemble des dimensions de votre vie de façon individualisée, en tenant compte de votre vécu, de vos valeurs, de vos capacités, de votre motivation ainsi que de votre rythme d'apprentissage et d'adaptation
- ♦ de faciliter le développement de votre potentiel, le maintien de vos acquis et de votre autonomie en vous offrant le soutien nécessaire ainsi que les occasions de l'exercer
- ♦ de vous fournir un accompagnement personnalisé afin de faciliter vos démarches de différents ordres
- ♦ de soutenir vos proches et votre réseau dans le rôle qu'ils exercent auprès de vous
- ♦ de dénoncer toute forme d'abus à votre endroit auprès des autorités compétentes et d'intervenir promptement.

Engagement 1 : Le respect

Vos engagements envers nous comme établissement sont :

- ♦ de développer des relations respectueuses avec le personnel de l'organisation et avec nos partenaires;
- ♦ de respecter l'intimité des personnes qui habitent le même milieu de vie que vous
- ♦ de vous exprimer à propos des situations où vous jugez que l'on vous a manqué de respect.

Engagement 2 : Une information judicieuse

Nos engagements envers vous comme usager sont :

- ◆ de vous assurer que la divulgation de renseignements vous concernant de même que vos proches sera faite de manière confidentielle et dans des lieux appropriés, cela en conformité avec les lois, les politiques et les règlements en vigueur
- ◆ De vous assurer que l'utilisation de renseignements personnels tels votre nom, prénom, adresse et numéro de téléphone, dans le cadre d'une démarche de sondage ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement, ou dans le cadre du processus d'agrément, ou encore à des fins de sollicitation pour un don à une fondation, se fera en conformité avec les règles de confidentialité en vigueur
- ◆ de vous informer au sujet de la mission de l'établissement, de ses orientations, de son fonctionnement, de ses mécanismes de recours (plaintes et représentations) ainsi que de l'existence d'un comité d'usagers
- ◆ de prendre les moyens pour vous transmettre l'information dont vous avez besoin ainsi que vos proches, de façon compréhensive et claire
- ◆ de favoriser l'accès et la transmission de toute information pertinente à la compréhension de votre situation, de votre dossier, de votre plan de services individualisé ainsi que de vos prestations de services
- ◆ d'échanger régulièrement avec vous et avec vos proches à propos des décisions à prendre pour vous offrir des services qui répondent, le plus adéquatement possible, à l'évolution de vos besoins.

Engagement 4 : Défense des droits et des intérêts

Vos engagements envers nous comme établissement sont :

- ◆ de collaborer dans la mesure de vos capacités aux démarches de représentation de vos intérêts
- ◆ de respecter les mécanismes prévus pour formuler une plainte.

Engagement 4 : Défense des droits et des intérêts

Nos engagements envers vous comme usager sont :

- ♦ de vous soutenir dans la promotion et la défense de vos droits ainsi que ceux de vos proches lorsque la situation l'exige, et ce sans crainte de représailles
- ♦ de vous assurer des mesures de protection que requiert votre état ou votre situation, conformément aux procédures légales, en vous y associant avec votre accord dans la mesure du possible et lorsque le contexte le permet (Ex. : Demande de régime de protection)
- ♦ de vous associer, dans la mesure du possible, aux discussions et aux décisions concernant la détermination d'un niveau de services lorsque votre état de santé l'exige, respectant les repères éthiques, cliniques et juridiques
- ♦ de vous informer, ainsi que vos proches, des modalités pour faire cheminer une plainte et des recours à votre disposition et d'y répondre avec diligence.

Engagement 2 : Une information judicieuse

Vos engagements envers nous comme établissement sont :

- ♦ de transmettre tous les renseignements qui peuvent être pertinents à votre suivi
- ♦ de demander les explications nécessaires à la compréhension de votre situation
- ♦ de participer aux prises de décisions vous concernant
- ♦ de respecter les modalités liées à l'accessibilité de votre dossier.

Engagement 3 : Services de qualité

Nos engagements envers vous comme usager sont :

- ♦ de considérer l'ensemble de vos besoins ainsi que les préoccupations de vos proches en vous proposant une offre de services personnalisés
- ♦ de vous offrir, ainsi qu'à vos proches, tout le soutien professionnel requis pour faciliter votre intégration sociale en collaboration avec nos partenaires
- ♦ d'évaluer nos services afin d'améliorer constamment notre prestation de services
- ♦ de vous inviter à joindre les structures participatives de l'établissement visant à améliorer la qualité des services
- ♦ de respecter votre refus de services selon les mécanismes prévus par la loi.

Engagement 3 : Services de qualité

Vos engagements envers nous comme établissement sont :

- ♦ de formuler vos besoins et vos attentes ainsi que ceux de vos proches, de participer activement à l'élaboration de votre plan de services
- ♦ de collaborer aux évaluations sur la qualité des services
- ♦ de respecter les règles de fonctionnement des milieux de distribution de services
- ♦ de collaborer, ainsi que vos proches, selon vos intérêts et vos capacités, aux structures participatives de l'établissement visant à améliorer la qualité des services.