



constance-lethbridge
CENTRE DE RÉADAPTATION - REHABILITATION CENTRE

La réadaptation, **l'art du possible**



CODE D'ÉTHIQUE

Suivez-nous sur



www.constance-lethbridge.com





constance-lethbridge
CENTRE DE RÉADAPTATION - REHABILITATION CENTRE



Siège social

7005, boulevard de Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec)
H4B 1T3

Point de services

16777, boulevard Hymus
Kirkland (Québec)
H9H 3L4



Pour nous joindre :

Tél. : 514 487-1770

Sans frais : 1 866 487-1891

www.constance-lethbridge.com

Affilié à l'Université McGill



Agréé par le



Préambule

Le présent code d'éthique* se veut un guide, une référence suggérant des conduites et des attitudes à adopter dans le but d'optimiser la qualité des relations entre le client du Centre de réadaptation Constance-Lethbridge (CRCL) et les individus y œuvrant. On compte parmi ces derniers, les membres du personnel, les stagiaires, les chercheurs, les médecins ainsi que les contractuels. Par dessus tout, le code d'éthique se veut une invitation au respect de l'autre en tant qu'individu à part entière.

Il puise ses origines d'une part dans les différentes chartes, québécoise et canadienne, des droits et liberté, ainsi que dans les articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec.

D'autre part, il s'appuie sur un ensemble de valeurs morales véhiculées par la société libre et démocratique dans laquelle nous évoluons, soit : le droit à la confidentialité, à la dignité, à la santé et au bien-être de chacun et également le droit à la protection de l'intégrité physique, psychique et morale de tout individu.

Afin de faciliter la lecture du texte, un seul genre a été retenu pour identifier le féminin et le masculin.

** English version available upon request*

Droits des clients

1. Tout client a le droit au respect de sa dignité et de son individualité comme valeur de base sans discrimination en regard de son âge, sa déficience, sa race, son genre et son état civil.
2. Tout client doit être traité d'une manière respectueuse et a le droit de recevoir, selon sa préférence, des services en langues française ou anglaise.
3. Tout client a le droit de recevoir des services de qualité permettant d'exercer des rôles sociaux valorisés dans notre société.
4. Tout client a le droit d'être informé sur les interventions visant sa réadaptation, de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences qui y sont associés.
5. Tout client a le droit de participer à toute décision concernant son plan d'intervention y compris le droit de refuser les services ou interventions proposés.
6. Tout client a le droit de refuser de participer à des projets de recherche.
7. Tout client a le droit au respect de son intimité dans ses traitements.
8. Tout client a le droit au respect de la confidentialité des informations relatives à sa condition incluant celles contenues dans son dossier. La divulgation de ces informations à des individus ou organismes autres que l'équipe traitante nécessite l'autorisation formelle du client. Toutefois, cette autorisation ne s'applique pas aux organismes dûment autorisées par la Loi.
9. Tout client a le droit de consulter son dossier. Cette consultation doit s'effectuer avec l'assistance d'un intervenant désigné parmi l'équipe traitante.
10. Tout client a le droit à un environnement propre et sécuritaire pour lui-même et ses biens.
11. Tout client a le droit d'être informé de l'existence du comité des usagers et d'y participer sans préjudice à son traitement.
12. Tout client doit être informé de la procédure des plaintes et peut être assisté, à sa demande, dans ce processus sans préjudice à son traitement.

Principes du code d'éthique

LE RESPECT

Le respect est une attitude de considération polie et digne. En ce sens, le CRCL et les membres de son personnel s'engage à :

1. respecter la dignité et l'individualité de chacun comme valeur de base, sans discrimination au regard de l'âge, la déficience, la race, le sexe ou l'état civil.
2. parler d'une manière respectueuse, sans paternalisme, infantilisme, supériorité ou familiarité (par exemple ne pas tutoyer un client sauf s'il le demande).
3. reconnaître les différences spirituelles, culturelles et respecter les idées d'autrui.
4. respecter la propriété des clients.
5. prévenir tout abus ou harcèlement psychique, sexuel ou physique envers les clients.
6. s'adresser aux personnes en français ou en anglais, selon leur préférence, ou dans leur langue maternelle lorsque c'est possible.
7. reconnaître le droit au travail, à une occupation et à un emploi du temps valorisant chez les personnes ayant une déficience physique.
8. respecter le droit à l'intimité de chacun.
9. discuter des sujets avec les clients dans une atmosphère de respect et de dignité.
10. respecter le droit du client de formuler une plainte lorsqu'il n'est pas satisfait des services reçus.

■ LA CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité consiste à respecter ce qui est ou doit être tenu secret. En ce sens, le CRCL et les membres de son personnel s'engage à :

1. ne fournir aucun renseignement contenu dans un dossier clinique à moins que la loi ou le client ne l'autorise.
2. ne pas divulguer les particularités des maladies, les raisons des arrêts de travail ou autre information clinique ou sociodémographique des clients sauf aux membres de l'équipe traitante lorsque jugés pertinents à l'intervention.
3. informer les clients que des renseignements pertinents seront partagés entre les membres de l'équipe afin de maximiser la qualité des services.
4. tenir les discussions dans un endroit qui respecte la confidentialité des clients.
5. utiliser des renseignements personnels concernant la clientèle dans les deux contextes suivants qui sont en conformité avec les dispositions législatives¹ :
 - a) Lorsque le CRCL doit transmettre des informations à un organisme d'accréditation dans le cadre du processus d'agrément (i.e à des fins de mesurer la satisfaction de la clientèle avec les services rendus) ;
 - b) Lorsque le CRCL souhaite² solliciter un client pour faire un don à son bénéfice ou à celui de la Fondation Constance-Lethbridge. Le client a, en tout temps, le droit de refuser que le CRCL utilise ou continue d'utiliser ces renseignements à cette fin, ainsi que des moyens pour ce faire.

1. L'accès au dossier du client sans consentement est permis dans des situations explicitées dans la LSSSS.

2. Utiliser les nom, prénom et adresse d'un client

■ L'INFORMATION

L'information consiste à fournir des renseignements sur des faits ou des individus. En ce sens, le CRCL et les membres de son personnel s'engage à:

1. respecter le droit du client à être informé de son état de santé, des médicaments prescrits et de leurs effets secondaires, des services, des ressources disponibles et des thérapies préconisées.
2. informer le client des conséquences découlant d'un refus de service ou d'intervention.
3. donner des renseignements exacts et objectifs dans un langage clair et accessible.
4. informer le client de la procédure à suivre pour formuler une plainte concernant les services reçus.

Responsabilités du client

Le client s'engage à:

1. respecter les normes et pratiques en vigueur au CRCL.
2. transmettre toute l'information nécessaire pour l'élaboration et la révision de son plan d'intervention.
3. participer activement selon ses capacités aux traitements et aux rencontres qui le concernent.
4. faire preuve de collaboration avec le personnel en vue d'évaluer et d'améliorer sa réadaptation.
5. prendre en charge sa santé et son bien-être.
6. respecter l'horaire des rendez-vous.
7. manifester le besoin d'assistance auprès du personnel.
8. manifester du respect dans ses relations avec les autres clients et dans ses rapports avec le personnel.
9. respecter la confidentialité et l'intimité des autres.
10. faire preuve de respect pour l'environnement et la propriété des autres.
11. prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour lui-même, son état de santé et de bien-être et celui des autres.
12. informer le personnel de la satisfaction des services reçus ou, dans le cas contraire porter plainte si la situation paraît le justifier.
13. tenir compte des limites du personnel du CRCL dans les services qui sont dispensés.

Engagement du CRCL

1. Le CRCL dispense ses services sans aucune discrimination.
2. Le personnel respecte le droit d'autrui et ne commet aucun abus à cause de son pouvoir ou de son influence.
3. Le personnel offre aux clients des services de qualité en tenant compte de la définition suivante : «La qualité est la recherche de l'excellence axée sur l'engagement, la compétence, l'efficacité et l'humanisation des services».
4. Toute demande formulée par un client sera toujours prise en considération. Elle ne sera refusée que pour des raisons valables selon les normes et pratiques du CRCL.
5. Les gestionnaires du CRCL et le personnel ne prendront aucune décision concernant un client qu'après avoir examiné ses besoins.
6. Le personnel s'engage à associer le client à toute décision concernant sa réadaptation et à le faire participer à l'élaboration de son plan d'intervention.
7. Les gestionnaires et le personnel du CRCL s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éliminer en tout temps les risques d'accidents et de maintenir des conditions adéquates de propreté et de sécurité.