



Code d'éthique

Le **client**, notre raison d'être.

L'**engagement**, notre façon d'être.



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES
ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

de la **MONTÉRÉGIE-EST**





Édition

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Montérégie-Est (CRDITED de la Montérégie-Est).

Ce document a fait l'objet d'une vaste consultation auprès des intervenants, des gestionnaires, du conseil multidisciplinaire ainsi que du comité des usagers.

Dans ce document, le générique masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

La version électronique du Code d'éthique du CRDITED de la Montérégie-Est est disponible au **www.crditedme.ca**.



TABLE DES MATIÈRES

Notre mission.....	5
Notre mandat.....	5
L'éthique au CRDITED de la Montérégie-Est.....	6
Nos valeurs organisationnelles.....	6
Cadre légal du code d'éthique.....	8
Fondement du code d'éthique.....	10
Les droits	
Droit au respect et à la dignité.....	12
Droit d'être informé adéquatement.....	14
Droit de recevoir des services de qualité...en toute confidentialité.....	16
Droit à l'intégrité physique et psychologique.....	18
Mes responsabilités...comme usager.....	20
Dispositions finales du code d'éthique.....	21
Application du code.....	21
Comité d'éthique.....	22
Procédure d'examen des plaintes.....	22
Comité des usagers.....	23
Références.....	23







NOTRE MISSION

Le CRDITED de la Montérégie-Est est un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation ainsi que des services d'hébergement aux personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA), de même que des services de soutien et d'accompagnement à l'entourage (famille, proches, partenaires, milieux de vie) de ces personnes sur le territoire de la Montérégie-Est.

NOTRE MANDAT

L'ensemble des services du CRDITED de la Montérégie-Est est axé sur :

- le développement de l'autonomie ;
- l'intégration et la participation sociales ;
- la réduction des situations de handicap de la personne.

Les interventions sont personnalisées et tiennent compte des caractéristiques, des besoins et des champs d'intérêt de la personne.

En tant que membre du réseau québécois de la santé et des services sociaux, le CRDITED de la Montérégie-Est collabore avec d'autres organismes, établissements ou milieux qui offrent des services à ses usagers (réseau scolaire, communautaire, de la petite enfance, etc.). Il offre ainsi la réponse la plus complète aux besoins de sa clientèle.

En plus d'offrir des services aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ayant des besoins de nature spécialisée, le CRDITED de la Montérégie-Est accepte également deux diagnostics provisoires, soit le retard global de développement et l'hypothèse de TSA.

L'ÉTHIQUE AU CRDITED DE LA MONTÉRÉGIE-EST

Toute personne qui travaille ou dispense des services au sein du CRDITED de la Montérégie-Est s'engage à respecter le code d'éthique. Le code d'éthique s'applique à toutes les personnes qui, dans le cadre des activités du CRDITED de la Montérégie-Est, œuvrent directement ou indirectement auprès de la clientèle, notamment les intervenants, professionnels, gestionnaires, cadres, administrateurs, ressources intermédiaires et de type familial, contractuels, bénévoles ou stagiaires.

Le code d'éthique traduit la culture organisationnelle et les valeurs fondamentales qui guident l'engagement quotidien de toutes les personnes œuvrant au CRDITED de la Montérégie-Est. Il énonce les conduites et les pratiques attendues de ces personnes en lien avec les droits des usagers ainsi que les responsabilités et les comportements attendus de ces derniers. Il s'agit d'une démarche collective visant l'amélioration continue de la qualité des services aux usagers.



NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

Par notre travail, nous venons en aide à des personnes en situation de handicap. Nous avons donc choisi des valeurs humanistes qui sont en lien avec cette relation d'aide. Ces valeurs guident nos actions, notre sens moral et donc, notre éthique.

Ainsi, le CRDITED de la Montérégie-Est s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes : **le respect, la collaboration, la communication et l'engagement.**



Le respect

Offrir des services fondés sur des rapports sociaux harmonieux où les actions, les attitudes et les comportements s’y reflètent, tel est le souci de l’organisation. Le respect suscite et nourrit des attitudes telles que la bienveillance, l’humilité, la tolérance, la patience, l’honnêteté et l’équité. Ces qualités, particulièrement importantes dans une relation d’aide, enrichissent toutes les formes de rapports humains et de façon particulière, ceux avec nos usagers et leurs proches.

La collaboration

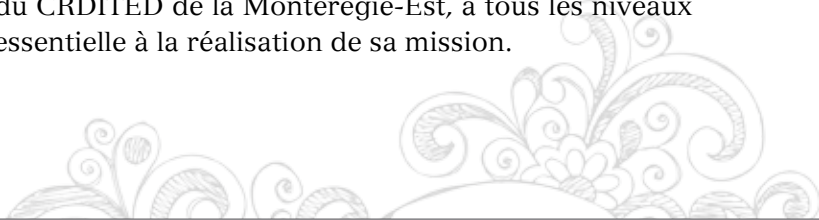
Répondre aux besoins des usagers crée un contexte nécessitant une collaboration entre les personnes qui gravitent autour d’eux. Collaborer suppose le partage de savoirs, d’expertise dans le but d’arriver à un consensus qui est favorable au développement et au bien-être de la personne qui reçoit de nos services. L’établissement met en valeur la tolérance et la contribution de tous, incluant l’usager et sa famille, de façon à ce qu’ils se sentent associés à toute prise de décisions cliniques.

La communication

Une communication réussie confère de la crédibilité aux parties et assure entre elles un climat relationnel sain. Elle permet de surmonter de nombreux obstacles et d’aplanir bien des difficultés. Elle exige cependant franchise, transparence, clarté et cohérence de la part de tous et doit pouvoir faire preuve d’ouverture, d’écoute et de confiance.

L’engagement

L’engagement se traduit par la volonté d’agir, la recherche de la compétence, l’exigence de la qualité, la constance et la persévérance dans l’action et l’acceptation de sa responsabilité. L’engagement de tous les membres du CRDITED de la Montérégie-Est, à tous les niveaux de l’organisation, est une condition essentielle à la réalisation de sa mission.





CADRE LÉGAL 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, 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 ». - Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), RLRQ, c. S-4.2

Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins ou de prendre ses décisions, son représentant verra à s'assurer du respect de ses droits¹. Le comité des usagers peut être sollicité pour accompagner l'utilisateur ou son représentant conformément à son mandat.



.....

¹ Sont présumées être des représentants, les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec :

- 1) Le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur ;
- 2) Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte ;
- 3) La personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son incapacité ;
- 4) La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

LSSSS, RLRQ, c. S-4.2, article 12.

Il importe de préciser qu'outre l'article 233 de la LSSSS, d'autres sources législatives soutiennent les droits et encadrent la pratique professionnelle dont principalement la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec et :

- La Loi sur les services de santé et les services sociaux ;
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ;
- La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ;
- La Loi sur la protection de la jeunesse ;
- Les autres dispositions légales encadrant la dispensation des services de santé et des services sociaux.





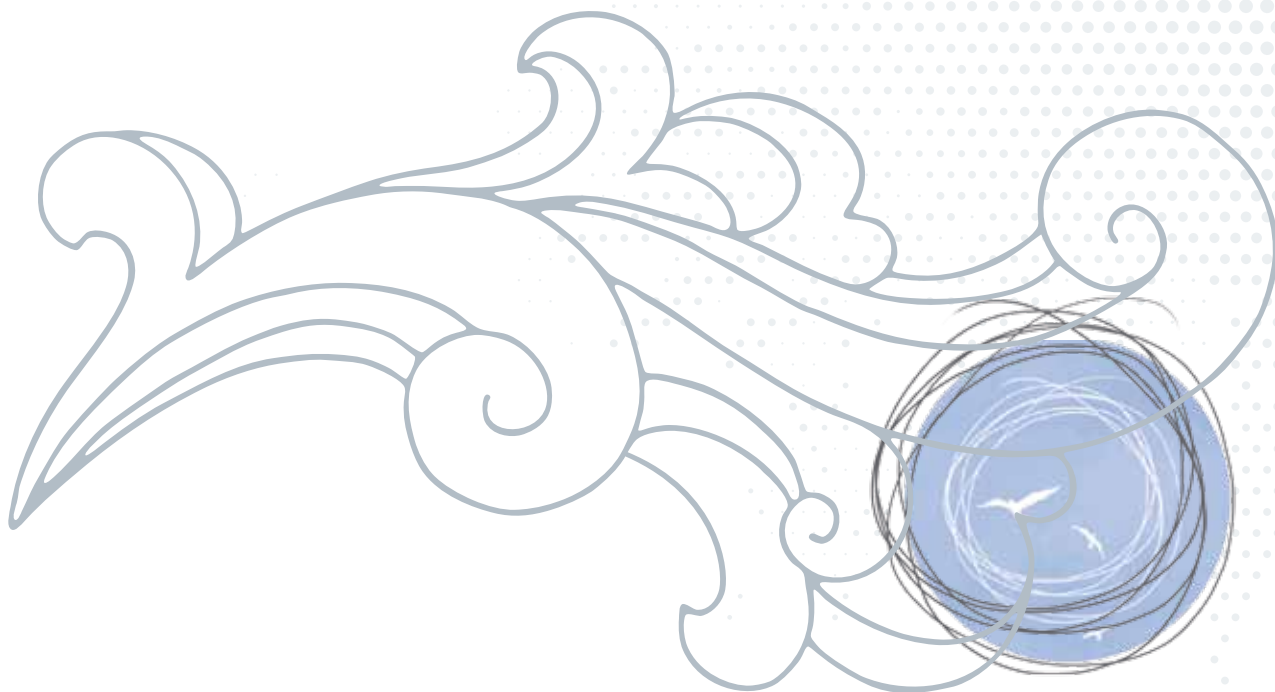
FONDEMENT DU CODE D'ÉTHIQUE

- L'unicité de la personne en besoin de services ;
- La reconnaissance et le respect des aspirations, des valeurs et des droits des usagers et de leurs proches ;
- Leur implication et celle de leurs proches dans l'organisation des services qui leur sont destinés ;
- L'utilisation d'approches cliniques reconnues comme étant les meilleures pratiques ;
- Des rapports humains respectueux et empathiques ;
- Le respect des compétences des usagers et de leur entourage, ainsi que de leur pouvoir de décision.





LES DROITS



DROIT

AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Les attentes de l'utilisateur

Être traité avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance indépendamment de sa langue, sa culture, ses valeurs, ses croyances, sa religion, sa condition physique, psychologique, intellectuelle et de sa réalité économique, sociale et familiale.

Être respecté dans ses libertés fondamentales (ex. : droit à la vie, à la sûreté et l'intégrité, droit à la liberté de religion, d'expression, à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation...)²

Mes engagements envers l'utilisateur

Je suis poli et courtois dans tous mes rapports avec vous et vos proches. Je tiens compte de votre réalité économique, sociale et familiale, de votre culture et de vos valeurs. Également, je respecte et valorise vos compétences.

J'utilise un langage accessible, adapté à votre âge, votre mode de vie et à votre niveau de communication. À cet égard, je développe des habiletés d'écoute et d'observation et favorise l'expression de vos goûts, sentiments et préférences.

Je prends les moyens nécessaires pour vous connaître, connaître vos valeurs, vos forces, votre histoire de vie, vos intérêts actuels et vos choix.

J'utilise une approche, des attitudes et des méthodes positives et valorisantes qui témoignent d'une vision globale de la personne, tout en respectant les règles professionnelles et les lois établies.

² Charte des droits et libertés de la personne, art. 12



Les attentes de l'utilisateur

Être respecté en valorisant sa capacité de décision et son autonomie, et être impliqué dans les décisions le concernant.

Être respecté dans son intimité et sa vie privée.

Mes engagements envers l'utilisateur

J'établis, avec vous, un rapport égalitaire et non infantilisant, et j'adapte mes interventions pour favoriser votre autodétermination.

Je vous considère comme une personne à part entière et je vous mets à contribution dans l'identification de vos besoins et des moyens mis en place pour y répondre : plan d'intervention (PI) / plan de services individualisé (PSI).

Je favorise que vous ayez un véritable chez vous, un milieu permettant de satisfaire votre besoin d'autonomie, votre intimité, vos besoins affectifs et sociaux, tout en vous permettant de créer des liens stables et significatifs.

Lorsque je dois vous donner des soins d'hygiène, je le fais dans le respect de vos valeurs, de votre dignité et de votre intégrité.

Je respecte votre orientation sexuelle.



DROIT

D'ÊTRE INFORMÉ ADÉQUATEMENT

Les attentes de l'utilisateur

Être informé adéquatement de l'offre de services du CRDITED de la Montérégie-Est et de ses partenaires et de la façon d'y accéder.

Être informé adéquatement des différents moyens existants pour l'aider à exercer ses droits et répondre à ses besoins.

Mes engagements envers l'utilisateur

Je vous informe adéquatement sur l'accessibilité ainsi que les services et ressources existants au CRDITED de la Montérégie-Est et vous réfère à d'autres services du réseau de la santé et des services sociaux ou communautaires, selon vos besoins.

Je vous transmets les informations pertinentes concernant :

- Le comité des usagers ;
- Les mécanismes de recours ;
- Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
- Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix pour obtenir des informations ou participer à certaines démarches (PI/PSI).



Les attentes de l'utilisateur

Être informé adéquatement
sur le contenu et les modalités
d'accès à son dossier.

Pouvoir consentir ou refuser
les soins et services proposés,
incluant de participer à un
projet de recherche, après
avoir reçu toute l'information
nécessaire pour prendre une
décision.

Mes engagements envers l'utilisateur

J'échange régulièrement avec vous sur l'évolution de
votre situation; au besoin, je vous communique les
modalités d'accès et les règles régissant votre dossier
et peux vous accompagner dans ces démarches.

Je vous accompagne et fournis l'information
nécessaire pour que vous puissiez consentir de
façon libre et éclairée aux soins et services requis
par votre condition.

Je favorise l'affirmation de vos choix et l'expression
de votre refus. Je vous aide à vous affirmer, à
vous positionner dans une relation d'égalité, en
vue de prévenir les situations d'exploitation ou de
subordination.

DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ..

Les attentes de l'usager

Recevoir des services de qualité, personnalisés, appropriés et disponibles dans ses différents milieux de vie.

Les renseignements personnels le concernant ou concernant les membres de son entourage sont protégés et traités en toute confidentialité.

Mes engagements envers l'usager

J'établis, avec vous et votre entourage, une relation basée sur la confiance et la réciprocité tout en gardant une distance professionnelle.

Je me préoccupe de bien comprendre votre situation, d'identifier vos besoins spécifiques et d'intervenir, en fonction de ceux-ci, à des moments et lieux convenus entre nous.

Je mise constamment sur vos forces et vous offre toutes les occasions possibles de développer pleinement votre potentiel.

Je m'assure que seules les informations utiles et pertinentes soient transmises, avec votre accord aux intervenants impliqués au PI/PSI.

Je respecte les règles concernant la tenue de votre dossier.

Je respecte le caractère confidentiel des informations transmises concernant votre vie privée ainsi que celle de votre entourage (proches et tiers).

EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

Les attentes de l'utilisateur

Recevoir des services de qualité sur les plans humains, sociaux et s'inscrivant dans les meilleures pratiques.

Mes engagements envers l'utilisateur

Je maintiens à jour mes connaissances et je développe mes compétences en fonction de l'évolution des meilleures pratiques.

Je mets tout en œuvre pour que vous ayez accès aux programmes et services correspondant à vos besoins en fonction des situations de handicap que vous vivez, selon les ressources disponibles.

Je m'enquiers régulièrement de votre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus et je fais les ajustements conformément aux responsabilités qui me sont dévolues.



DROIT À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

Les attentes de l'utilisateur

Recevoir des soins et services dans un climat de confiance et se sentir en sécurité en tout temps et en toutes circonstances.

Mes engagements envers l'utilisateur

Je mets tout en œuvre pour assurer votre bien-être et votre confort (température, bruits ambiants, positionnement, vêtements secs...).

Je suis vigilant et vous aide, au besoin, pour que vos droits soient respectés en matière de soins requis ou non par votre état de santé.

Je connais, applique et vous enseigne, selon le service, la procédure à suivre en cas d'incendie ou de catastrophe.

Je déclare les incidents et accidents dont vous êtes victime et vous divulgue la nature et les circonstances d'un accident survenu au cours de la prestation de services que vous avez reçue. Je vous informe des mesures préventives, correctives et de soutien mises en place.



Les attentes de l'utilisateur

Obtenir l'assistance et la protection appropriées lorsqu'il manifeste des comportements représentant des risques pour lui-même ou son entourage.

Être protégé lors de violence, d'abus et de négligence, de danger pour la vie ou de risque d'exploitation

Mes engagements envers l'utilisateur

Dans le cas où votre intégrité physique ou celle d'une autre personne serait compromise, j'utilise, en dernier recours, des mesures de contrôle pouvant restreindre votre liberté ou mobilité, en respectant la réglementation en vigueur.

J'utilise ces mesures seulement après avoir exploré et identifié l'ensemble des mesures alternatives possibles et après avoir sollicité votre participation dans l'ensemble de la démarche.

J'ai toujours le souci de vous accompagner dans une intervention respectueuse et centrée sur votre état.

Je connais et applique les mesures prévues par l'établissement si vous vivez de la violence ou si je soupçonne que vous en viviez dans le respect de vos droits afin que la situation cesse et ne se reproduise pas.

Je m'assure que vous recevez, en priorité, le soutien requis dans de telles situations.

Je vous informe de vos recours possibles.



MES RESPONSABILITÉS...COMME USAGER³

- Dans la mesure de mes compétences et de mes capacités, m'exprimer avec politesse et développer des relations respectueuses envers le personnel, les personnes qui partagent mon quotidien et envers les partenaires ;
- Respecter les modalités de collaboration et de fonctionnement des milieux m'offrant des services ;
- Participer activement, dans la mesure de mes capacités, aux prises de décisions cliniques me concernant ;
- Transmettre tous les renseignements pertinents à la compréhension de mes besoins ;
- Formuler mes besoins, mes attentes et collaborer à la démarche d'adaptation ou de réadaptation (plan d'intervention, plan de service et autres contextes) dans la mesure de mes capacités ;
- Exprimer mon accord ou mon désaccord à propos des orientations qui me concernent ;
- Exprimer mon insatisfaction à mon intervenant ou à son supérieur et, si une situation perdure, me référer aux mécanismes prévus lors d'insatisfaction en vue d'identifier des pistes de solutions.

Comme intervenant, je m'engage à accompagner l'utilisateur, le soutenir afin qu'il puisse assumer, dans la mesure de ses compétences et de ses capacités, ses responsabilités.



³ Ces responsabilités engagent également le représentant et les proches de l'utilisateur.

DISPOSITIONS FINALES DU CODE D'ÉTHIQUE

Application du code

Toute personne qui travaille ou dispense des services au sein du CRDITED de la Montérégie-Est, incluant les ressources intermédiaires et de type familial, s'engage à respecter le code d'éthique. Le code d'éthique ne comporte pas en lui-même de sanction(s) et ne prétend pas remplacer les règlements internes, les codes de déontologie des ordres professionnels ni se substituer aux contrats, aux conventions collectives, à la procédure d'examen des plaintes ou encore à tout autre mécanisme de règlement de litige. Cependant, pour les membres de l'organisation, un manquement au code d'éthique peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. De plus, toute personne témoin d'un manquement au code d'éthique est dans l'obligation de le signaler à l'instance détenant l'autorité.

Le code d'éthique se veut un outil de mobilisation de l'ensemble des intervenants et ne pourra jamais se substituer à l'écoute, à la conscience individuelle et professionnelle des intervenants. Si l'intervenant se sent dépassé, en conflit avec ses valeurs, débordé par une ou des situations et qu'il s'interroge sur les gestes à poser, il doit demander le soutien dont il a besoin auprès des instances concernées. Enfin, de la même manière, l'indépendance professionnelle doit être préservée et toute situation à risque de conflit d'intérêts doit être signalée auprès du supérieur immédiat.



A decorative swirl in the top left corner and a red circle in the top right corner containing three black birds in flight.

Comité d'éthique

Dans l'établissement, un comité d'éthique est disponible pour soutenir les intervenants relativement à des enjeux ou des dilemmes éthiques devant être abordés et résolus.

Le gestionnaire des services de réadaptation, devant un dilemme éthique, est invité à soumettre la situation à la Direction des services professionnels, de la recherche et de la qualité. Les intervenants ciblés par la problématique seront invités à participer aux échanges avec les membres du comité.

Procédure d'examen des plaintes

L'utilisateur ou son représentant peut s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou s'il a le sentiment d'un manquement commis à son endroit. S'il a besoin d'aide pour formuler une plainte, l'utilisateur ou son représentant peut demander assistance à une personne de son choix, soit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au comité des usagers de l'établissement ou au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Montérégie. Vous pouvez trouver les coordonnées sur le site web de l'établissement à l'adresse suivante : www.crditedme.ca sous l'onglet *Traitement des plaintes*.



Comité des usagers

Le comité des usagers a comme mandat de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie, de défendre leurs droits et leurs intérêts et d'assister un usager qui le demande dans toute démarche qu'il désire entreprendre, et, en l'occurrence, lorsqu'il désire porter plainte. Pour de plus amples renseignements : comite.usagers@crditedme.ca.

Références

Ce code d'éthique est librement inspiré des codes d'éthique de divers centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Québec ainsi que ceux de certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux.





www.crditedme.ca

Notre portail de recherche :
recherche.crditedme.ca



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE ET EN TROUBLES
ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT

de la **MONTÉRÉGIE-EST**

CRDITED de la Montérégie-Est

1255, rue Beauregard, Longueuil (Québec) J4K 2M3
Téléphone : 450 679-6511 • Télécopieur : 450 928-3315