

DISPOSITIONS FINALES

APPLICATION

Toute personne désirant soumettre des interrogations quant à l'application de ce code d'éthique ou émettre des suggestions relativement à sa promotion peut adresser celles-ci au cadre responsable de la promotion, du suivi et de l'interprétation du code d'éthique.

Tout usager, ou son représentant, désirant porter plainte ou toute personne désirant signaler un manquement à ce code d'éthique doit s'adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les informations relatives à la procédure à suivre sont disponibles au bureau de ce dernier.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le rôle du comité d'éthique est d'assister la personne responsable de la promotion de l'agir éthique ainsi que du suivi et de l'interprétation du code d'éthique au sein de l'établissement.

Le comité d'éthique est composé de :

- 1 représentant des cadres administratifs;
- 1 représentant des cadres cliniques;
- 1 représentant des professionnels;
- 3 intervenants dont au moins 2 éducateurs;
- 2 représentants des usagers;
- 1 personne-ressource qualifiée en éthique; et
- le cadre responsable de la promotion, du suivi et de l'interprétation du code d'éthique.

N. B. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services agit à titre de membre invité.

L'échéance du mandat des membres et la procédure du renouvellement de celui-ci sont prévues au règlement de régie interne du comité.

Adopté par le conseil d'administration le 15 juin 2011.

EXEMPLAIRES SUPPLÉMENTAIRES

Des exemplaires supplémentaires de ce document peuvent être obtenus, sur demande, auprès des centres de services suivants :

TERRITOIRE DU DOMAINE-DU-ROY

835, rue Roland
Roberval (Québec) G8H 3J5
Tél. : 418 275-1360 / 1 877 475-7821
Télé. : 418 275-8703

TERRITOIRE DE MARIA-CHAPDELAINE

364, 8^e Avenue
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 3E5
Tél. : 418 276-7491
Télé. : 418 276-3058

TERRITOIRE DU LAC-SAINT-JEAN-EST

400, boulevard Champlain Sud
Alma (Québec) G8B 3N8
Tél. : 418 662-3447 / 1 877 458-9122
Télé. : 418 275-8601

TERRITOIRE DE JONQUIÈRE

2509, rue du Long-Sault
Jonquièrre (Québec) G7X 4J2
Tél. : 418 547-4442 / 1 877 388-9155
Télé. : 418 275-8617

TERRITOIRE DE CHICOUTIMI

766, rue du Cénacle
Chicoutimi (Québec) G7H 2J2
Tél. : 418 549-4003 / 1 877 843-0622
Télé. : 418 275-8620

TERRITOIRE DE LA BAIE

1331, 2^e Avenue
La Baie (Québec) G7B 1M6
Tél. : 418 544-7383
Télé. : 418 275-8616

ET SUR LE SITE INTERNET :

www.crdited02.qc.ca

COORDONNÉES UTILES

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Tél. : 418 549-4003, poste 117
1 877 843-0622
Télé. : 418 549-5281

COMITÉ DES USAGERS

Tél. : 418 662-3447, poste 152
1 877 458-9122
Télé. : 418 275-8601

DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS, DE RÉADAPTATION ET DE LA RECHERCHE

Tél. : 418 662-3447, poste 122
1 877 458-9122
Télé. : 418 275-8602

RESPONSABLE DE LA PROMOTION, DU SUIVI ET DE L'INTERPRÉTATION DU CODE D'ÉTHIQUE

Tél. : 418 662-3447, poste 120
1 877 458-9122
Télé. : 418 275-8602

CODE D'ÉTHIQUE

REFLET DE NOS VALEURS

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



SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

CODE D'ÉTHIQUE

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



SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

REFLET DE NOS VALEURS





PRÉAMBULE

Considérant sa mission, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) du Saguenay–Lac-Saint-Jean s'engage à ce que chaque personne inscrite reçoive des services adaptés à ses besoins, et ce, dans un contexte privilégiant la communication, le respect, la participation, la discrétion et l'intégrité.

Ce code d'éthique se veut le reflet de nos valeurs organisationnelles que sont la Qualité, la Compétence, l'Implication. Il est un guide dans notre façon d'être et d'agir. Il va au-delà du simple respect des lois, des règlements et des conventions en vigueur.



DROITS ET RESPONSABILITÉS

Les droits des usagers¹ du réseau de la santé et des services sociaux sont reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, articles 4 à 16).

Ces droits sont, notamment² :

- Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir;
- Le droit de recevoir des services adéquats avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de recevoir les services et les soins que requiert son état;
- Le droit d'être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins;
- Le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus;
- Le droit d'accepter ou de refuser les services ou les soins de façon libre et éclairée;
- Le droit de participer aux décisions qui le concernent, dont celui de participer aux rencontres d'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services, le cas échéant;
- Le droit d'être accompagné ou assisté de la personne de son choix ou du comité des usagers lorsqu'il désire obtenir des informations sur les services;
- Le droit d'être représenté advenant une inaptitude temporaire ou permanente;
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, dans toute intervention;
- Le droit d'accès à son dossier;
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles.

LA RESPONSABILITÉ ET L'AUTODÉTERMINATION

Chaque personne demeure, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, responsable d'elle-même et, comme tout citoyen à part entière, a la capacité de faire des choix pouvant modifier le cours de sa vie.

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Le code d'éthique se veut l'expression de l'importance accordée aux droits des usagers au CRDITED du Saguenay–Lac-Saint-Jean. En ce sens, l'établissement et son personnel s'engagent à :

1. Offrir des services spécialisés d'adaptation et de réadaptation dans les contextes d'intégration prévus à l'offre de service, et ce, tant pour les usagers que pour les partenaires;
2. Répondre aux besoins des usagers dans un climat harmonieux, c'est-à-dire :
 - a) utiliser une approche empathique par une écoute attentive de l'utilisateur, une considération de la globalité de sa personne;
 - b) utiliser une approche chaleureuse, positive, valorisante, sécurisante;
 - c) employer un langage accessible et respectueux, tant dans le ton que dans la forme;
3. Faire la promotion des principes de valorisation sociale (image, rôle, développement des compétences, etc.) dans le but d'accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne;
4. Favoriser la participation active de l'utilisateur au sein de la communauté;
5. Maintenir une bonne communication et agir en concertation avec les différents intervenants et partenaires concernés afin d'assurer la continuité et la personnalisation d'un épisode de service;
6. Respecter les capacités, les choix et le rythme des usagers;
7. Considérer le parent comme un collaborateur important en développant des stratégies ayant pour but d'impliquer et de supporter l'entourage de l'utilisateur (famille, proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services;
8. Respecter la confidentialité en faisant en sorte que les renseignements personnels soient protégés par un environnement de travail et des attitudes garantissant leur non-divulgaration à des personnes non autorisées³;
9. Référer aux partenaires concernés les personnes présentant des besoins de santé et de services sociaux qui ne peuvent être comblés par l'offre de service de l'établissement et accompagner ces personnes dans cette démarche.

¹ Ces droits sont exercés par le titulaire de l'autorité parentale dans le cas d'une personne mineure et selon les niveaux de représentation prévus à l'article 15 du Code civil du Québec pour une personne majeure incapable.

² Cette énumération est adaptée de la Loi sur la santé et les services sociaux, dont le texte intégral est disponible, sur demande, auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

³ La Loi prévoit que l'établissement peut utiliser certains renseignements, tels le nom et les coordonnées de l'utilisateur, pour l'inviter à participer à des sondages portant sur les attentes et la satisfaction à l'égard de la qualité des services reçus ou à participer à une campagne de financement au bénéfice d'une fondation de l'établissement. En tout temps, l'utilisateur peut demander à l'établissement que les règles adoptées pour l'utilisation de ces renseignements lui soient expliquées, ou que de tels renseignements ne soient plus utilisés à ces fins, en s'adressant à la Direction des services professionnels, de réadaptation et de la recherche.

RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER
EN APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE

La loi prévoit que l'établissement peut utiliser, à des fins spécifiques et selon certaines conditions, certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur. En conséquence, l'établissement établit les règles suivantes et doit :

1. Contexte et nature des renseignements personnels recueillis
 - 1.1 N'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM et ADRESSE de l'utilisateur et qu'à des fins de sollicitation de DONS au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de l'établissement.
 - 1.2 N'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM, ADRESSE et NUMÉRO DE TÉLÉPHONE de l'utilisateur et qu'à des fins de SONDAGE auprès des usagers visant à connaître leurs attentes, leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts et, le cas échéant, de leur organisation et des résultats obtenus.
2. Personnes dûment autorisées et aux seules fins prescrites
 - 2.1 Permettre l'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur uniquement par des personnes de l'établissement dûment autorisées et aux seules fins prescrites. Ne tolérer aucune utilisation à d'autres fins. Toute violation de cette règle est sanctionnée par l'autorité compétente de l'établissement.
 - 2.2 Informer sans délai l'autorité compétente de l'établissement de toute violation des règles d'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur applicables dans l'établissement.
 - 2.3 Informer l'utilisateur de l'utilisation envisagée des dons sollicités.
3. Protection des renseignements personnels de l'utilisateur
 - 3.1 Utiliser les renseignements personnels de l'utilisateur conformément aux normes et pratiques relatives à la confidentialité applicables dans l'établissement.
4. Droit de refus de l'utilisateur
 - 4.1 Donner à l'utilisateur l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de sollicitation de dons ou de sondage, lors de son inscription.
 - 4.2 Informer l'utilisateur que, en tout temps et sans risque de représailles, il peut demander à l'établissement ou, le cas échéant, à la fondation de ne pas ou de ne plus utiliser ses renseignements personnels aux fins de sollicitation de dons ou de sondage en communiquant avec la Direction des services professionnels, de réadaptation et de la recherche au 418 662-3447, poste 120.