

Qualité des soins et services

L'utilisateur a le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social, avec continuité et de façon personnalisée.

Nous nous engageons, dans la mesure du possible, à :

- Vous offrir des services dans un milieu sain et agréable et demeurer à votre écoute;
- Vous offrir les meilleures disponibilités et un accès rapide à nos services;
- Vous assurer une relation d'aide avec les mêmes intervenants en cours d'intervention ainsi qu'un service personnalisé et continu;
- Arrimer nos pratiques cliniques avec celles reconnues comme étant les plus efficaces dans le domaine de la réadaptation.

Implication

L'implication et la participation des usagers aux décisions qui les concernent sont des éléments essentiels à l'atteinte des objectifs d'intervention.

Nous nous engageons à :

- Vous impliquer dans la détermination du plan d'intervention (PI) et du plan de services individualisé (PSI) qui vous concernent et discuter avec vous de toute modification;
- Vous fournir toute l'information nécessaire à l'intervention;
- Vous présenter les avantages, les inconvénients et les moyens disponibles lors des prises de décision;
- Faire appel à vos forces, à votre contribution et à votre volonté de vous impliquer;
- Respecter les choix faits par vous ou votre représentant.

Responsabilités des usagers

Afin d'offrir une meilleure qualité des services, l'utilisateur (ou son représentant légal) doit collaborer avec les intervenants au cours du processus d'intervention.

Voici quelques exemples de collaboration :

- Exprimer vos besoins et attentes;
- Participer activement aux décisions qui vous concernent et aux objectifs visés au cours de votre réadaptation;
- Utiliser judicieusement les services qui vous sont proposés;
- Entretenir des relations courtoises et respectueuses avec le personnel et les autres usagers;
- Informer le personnel de votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus;
- Utiliser, si nécessaire, les mécanismes prévus pour exprimer votre insatisfaction ou désaccord envers les services reçus ou que vous auriez dû recevoir;
- Respecter les rendez-vous convenus et prévenir le plus rapidement possible si vous ne pouvez pas vous présenter;
- Respecter les règles en vigueur dans notre établissement notamment les règles d'hygiène ainsi que celles concernant le tabac, l'alcool, la drogue et le jeu;
- Respecter les lieux et les équipements dans le cadre des services rendus.

Droits des usagers

Vous avez le droit :

- D'être informé des services disponibles et de la façon de les obtenir;
- De recevoir des services continus qui sont adéquats, personnalisés et sécuritaires;
- D'accéder à votre dossier confidentiel;
- D'accepter ou de refuser des services de façon libre et éclairée;
- De participer aux décisions vous concernant, particulièrement au niveau du plan d'intervention et du plan de services individualisé;
- D'être traité dans toute intervention avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect et la reconnaissance de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins;
- D'être représenté (advenant une inaptitude);
- D'exprimer vos insatisfactions à votre intervenant;
- D'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix pour obtenir de l'information sur les services dispensés;
- De porter plainte.

Pour toute question concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez joindre le comité des usagers au : 819 821-2555, poste 1402

Adopté en direction générale mai 2010



**Centre de réadaptation
en dépendance et santé
mentale de l'Estrie**
Centre Jean-Patrice-Chiasson/
Maison Saint-Georges (CJPC/MSG)

C
**ODE
D'ÉTHIQUE**

**L'utilisateur au centre de
nos préoccupations**



Objet et raison d'être du code d'éthique

Le présent code d'éthique confirme l'engagement du Centre de réadaptation en dépendance et en santé mentale de l'Estrie envers ses usagers et les membres de leur entourage.

Il constitue un guide pour l'ensemble des personnes œuvrant dans notre établissement (membres du personnel, médecins, stagiaires et bénévoles). Notre code d'éthique s'appuie sur les droits des usagers prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et comprend également certaines responsabilités et attentes envers notre clientèle.

Notre code d'éthique soutient les normes et politiques existantes dans notre établissement pour maintenir la qualité des services. Il se veut aussi un complément aux valeurs morales, à la responsabilité et à la compétence de chaque employé. Il vise à favoriser la création et le maintien de relations harmonieuses entre nos usagers, leurs familles et les membres de notre personnel.

Nous encourageons nos usagers à consulter ce code d'éthique qui énonce leurs droits et responsabilités afin de participer pleinement à leur démarche de réadaptation. De même, nous tenons à ce que les membres de notre personnel utilisent cet outil dans leurs relations quotidiennes avec les usagers et leurs proches, leurs collègues et leurs partenaires.

Respect, dignité et sécurité

En toutes circonstances, l'usager est traité avec respect et dignité et ce, dans un environnement sécuritaire.

Nous nous engageons à :

- Nous adresser à vous poliment et avec respect en prenant le temps de bien comprendre votre demande pour y répondre le plus rapidement et efficacement possible;
- Utiliser un langage qui, tant dans le ton, le contenu et la forme, est accessible, respectueux et absent de toute familiarité. Le vouvoiement est privilégié;
- Traiter avec égard et équité toutes vos demandes;
- Reconnaître et considérer vos forces et vos difficultés;
- Ne tolérer aucune violence physique ou verbale, aucune forme d'intimidation, de harcèlement et d'attouchement indécent ou à connotation sexuelle;
- Favoriser un environnement sécuritaire qui minimise les risques d'incident ou d'accident.

Discrétion et confidentialité

L'information concernant l'état de santé de l'usager, les renseignements personnels et le contenu du dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

Nous nous engageons à :

- Préserver votre vie privée en limitant notre recherche d'information aux stricts besoins de l'intervention;
- Adopter une attitude de retenue judicieuse à l'égard des faits ou de l'information qui sont portés directement ou indirectement à notre attention et dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée ou à celle de vos proches;
- Discuter de votre situation uniquement dans le but de mieux vous aider, dans des endroits privés et avec les personnes concernées;
- Utiliser certains renseignements personnels provenant de votre dossier, avec votre consentement, afin d'améliorer votre situation personnelle, familiale et sociale.

Accessibilité à l'information

Une personne informée est une personne davantage en mesure de prendre des décisions éclairées.

Nous nous engageons à vous informer:

- De vos droits et responsabilités selon les lois en vigueur afin de vous en faciliter la compréhension;
- Des services que nous offrons, de leurs possibilités et de leurs limites, selon notre mandat et notre rôle;
- Du droit d'accès à votre dossier, des façons de l'exercer et des règles de confidentialité qui y sont rattachées;
- De votre droit de porter plainte et des moyens à prendre pour l'exercer;
- Des autres ressources existantes, en vous y référant lorsque nécessaire et en vous fournissant les renseignements sur les ressources ou les personnes à joindre pour obtenir l'aide désirée.

Utilisation de certains renseignements personnels provenant du dossier de l'usager

Conformément à la Loi 83, un établissement peut utiliser le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'usager à des fins de sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard des services offerts à moins que l'usager ne s'y oppose lors de son enregistrement, de son inscription ou de son admission.