



**Centre de réadaptation
Dépendances et Santé mentale de l'Estrie
(Centre Jean-Patrice Chiasson/Maison St-Georges)**

**Code d'éthique
sur les droits des usagers et les pratiques et
conduites attendues des employés**

Janvier 2006

Table des matières

Introduction.....	3
1. Objet :.....	4
2. Définition des termes :.....	4
3. Droits des usagers :.....	5
4. Pratiques et conduites attendues de l'ensemble du personnel de l'établissement	7
4.1 : Qualité des services.....	7
4.2 : Respect des usagers.....	7
4.3 : Intégrité et désintéressement.....	8
4.4. Confidentialité.....	9
4.5. Accès aux dossiers	10
4.6. Relations avec les collègues de l'établissement et partenaires du réseau	10
5. Diffusion du code d'éthique.....	11
6. Responsabilités à l'égard du présent code	11

Introduction

Le Centre de réadaptation en dépendances et santé mentale de l'Estrie (Jean-Patrice Chiasson/Maison St-Georges) est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux qui est régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Parmi les objectifs poursuivis par cette loi, figure au premier chef la volonté de mettre en place toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect des droits des usagers ⁽¹⁾ par les établissements qui ont la responsabilité de rendre ces services et par tous ses employés. L'article 3 de cette loi précise également les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

- 1. la raison d'être des services est la personne qui les requiert ;*
- 2. le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit ;*
- 3. l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité ;*
- 4. l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant ;*
- 5. l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.*

À cette fin, les établissements de santé et de services sociaux ont l'obligation de mettre en place des mesures pour l'application de la présente loi et l'une de ces mesures est décrite à l'article 233 ² :

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 des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

D'une part, le législateur veut s'assurer que tous les usagers seront bien informés de leurs droits en matière de services de santé et de services sociaux et d'autre part, les établissements auront défini de façon concrète les comportements attendus de leur personnel pour assurer le respect de ces droits.

¹ Le genre masculin est employé sans aucune discrimination et uniquement dans le but de ne pas alourdir le texte.

² L'article de la Loi sur les services de santé et les services sociaux auquel l'une ou l'autre disposition du présent règlement est cité pour référence. Les emprunts textuels sont en italique.

L'établissement reconnaît ainsi sa responsabilité d'assurer, en collaboration avec tous les membres de son personnel, le bien-être des usagers qui font appel à ses services et le respect des orientations qu'il s'est donné en matière de réadaptation.

L'établissement reconnaît aussi que les usagers ont des obligations notamment qu'ils sont les premiers responsables du maintien et de l'amélioration de leur état de santé et de leur bien-être.

1. Objet :

Le présent code d'éthique constitue l'engagement de l'établissement et de ses employés à :

1. Promouvoir les droits de ses usagers relativement aux services rendus et de s'assurer que ces usagers sont informés de ces droits.
2. Clarifier les pratiques et conduites attendues de l'ensemble de son personnel.

Ajoutons que le code d'éthique est en appui à l'ensemble des normes et politiques déjà existantes dans l'établissement pour maintenir la qualité de nos services. Il se veut aussi un complément aux valeurs morales, à la responsabilité et à la compétence professionnelle de chacun.

Plusieurs employés sont régis par un code d'éthique lié à leur profession et il est de leur responsabilité de connaître ce code et de s'y conformer.

Le présent code concerne tous les employés puisqu'ils peuvent être directement en contact avec les usagers ou indirectement par le biais d'informations écrites et verbales.

2. Définition des termes :

Usager :

Toute personne ou membre de l'entourage (personne qui a un lien fortement significatif envers l'utilisateur) qui demande ou reçoit des services dans le cadre de la mission et des programmes du Centre de réadaptation en dépendances et santé mentale de l'Estrie (Jean-Patrice Chiasson/Maison St-Georges).

Employé :

Tout salarié membre du personnel de l'établissement. Ceci comprend aussi les stagiaires et personnes travaillant dans le cadre de projets spéciaux.

Intervenant :

Toute personne impliquée dans l'intervention clinique auprès des usagers ou dans la réalisation du plan d'intervention. Sont également compris les stagiaires qui interviennent auprès des usagers.

Établissement :

Centre de réadaptation en dépendances et santé mentale de l'Estrie (Jean-Patrice Chiasson/Maison St-Georges).

3. Droits des usagers :

Cette section énumère les droits des usagers qui reçoivent ou désirent recevoir des services de l'établissement. Elle reprend, le plus souvent textuellement, les droits énoncés par la Loi sur les services de santé et des services sociaux qui apparaissent les plus pertinents au contexte de réadaptation de l'établissement. Par ailleurs, l'établissement reconnaît son obligation de respecter l'ensemble des droits de ses usagers tel que formulé par les lois et chartes des droits en vigueur au Québec et au Canada.

- 3.1. *Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. (art. 4)*
- 3.2 : *Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. (art. 5)*
- 3.3 : *Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir les services de santé ou des services sociaux. (art. 6)*

Par ailleurs, l'exercice de ce droit est limité par la Loi sur les services de santé et les services sociaux de deux façons :

- 3.3.1 : *Rien dans la présente loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. (art. 6)*
- 3.3.2 : *Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. (art. 13)*

Conformément aux restrictions prévues à l'article 13 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et dans le contexte des orientations de réadaptation adoptées par l'établissement, le droit au choix du professionnel sera limité par la disponibilité des intervenants, les contraintes de la programmation clinique et la pertinence de l'appariement usager intervenant, telle qu'évaluée dans le cadre du plan d'intervention.

- 3.4 : *Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins. (art. 7)*
- 3.5 : *Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. (art. 8)*

Pour permettre l'exercice de ce droit, l'usager a notamment accès à son dossier d'usager selon les politiques en vigueur dans l'établissement et conformément aux dispositions du chapitre II de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

- 3.6 : *Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.*
- Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil (Lois du Québec, 1991, chapitre 64). (art. 9)*
- 3.7 : *Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Il en est de même pour toute modification apportée à ces plans. (art. 10)*
- 3.8 : *Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (art. 11)*
- 3.9 : *Tout usager a le droit de manifester sans préjudice son insatisfaction à l'égard des services reçus, dans la mesure où il le fait dans le respect des personnes concernées. Dans ce contexte, tout usager a le droit à un traitement diligent de ses plaintes.*
- Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants cause d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (art.16)*

3.10 : Les droits reconnus à toute personne dans le présent code peuvent être exercés par un représentant, notamment le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager. (art. 12)

Précisons que le comité des usagers est une instance de l'établissement qui a comme fonction de favoriser l'exercice des droits des usagers.

4. Pratiques et conduites attendues de l'ensemble du personnel de l'établissement

(Certains articles de cette section concernent plus spécifiquement les membres du personnel clinique et la formulation le mentionne explicitement).

4.1 : Qualité des services

4.1.1. L'employé a la responsabilité de fournir des services de qualité notamment en s'assurant que l'usager a été informé de ses droits et du mécanisme de traitement des plaintes.

4.1.2. L'employé a la responsabilité de développer et de maintenir les expertises et les compétences requises dans le cadre de son travail notamment par son initiative personnelle et par les moyens mis à sa disposition par l'établissement.

L'intervenant a la responsabilité de s'informer et d'actualiser les meilleures pratiques cliniques reconnues dans son domaine d'action par l'établissement.

4.1.3. L'employé intervient auprès des usagers à l'intérieur des limites de ses compétences et des mandats qui lui sont confiés par son établissement.

4.1.4. L'employé se présente au travail dans un état compatible avec les exigences de qualité de ses tâches. Il ne doit en aucun cas s'acquitter de ses fonctions en état d'ébriété, d'affaiblissement ou de perturbation de ses facultés.

Vu le caractère des services de réadaptation rendus par notre établissement pour des personnes ayant un problème de dépendances, l'employé accorde une attention particulière à sa tenue vestimentaire et évite de porter des vêtements sur lesquels apparaissent des publicités.

4.2 : Respect des usagers

4.2.1. L'employé doit avoir une conduite irréprochable et empreinte de respect envers les usagers sur tous les plans physique, mental et affectif. Ainsi, il évite tout comportement qui pourrait laisser supposer une relation d'intimité, un engagement affectif ou du harcèlement menant à une relation amoureuse et/ou sexuelle avec les usagers.

- 4.2.2. L'intervenant respecte l'horaire prévu pour ses rendez-vous avec les usagers. Il doit faire en sorte que les usagers concernés soient prévenus de toute absence ou retard de sa part aux activités planifiées avec eux.
- 4.2.3. Lorsque des services doivent être interrompus, l'utilisateur doit en être avisé dans un délai raisonnable et tout préjudice doit lui être évité dans la mesure du possible.
- 4.2.4. L'intervenant reconnaît le droit de l'utilisateur à demander un changement d'intervenant et ne doit d'aucune façon lui en tenir préjudice.
- 4.2.5. L'intervenant ne peut cesser de rendre des services à un usager sauf pour des motifs justes et raisonnables. Il prend en considération les règles et pratiques en vigueur dans l'établissement et veille à ce que cette situation ne soit pas préjudiciable à l'utilisateur. La décision doit être prise après approbation par le supérieur immédiat ou une personne autre désignée à cette fin.
- 4.2.6. En toutes circonstances, l'employé fait preuve d'un profond respect pour l'utilisateur et ce même dans des situations de contrôle ou de confrontation. (ex. : renvoi, non-conformité aux règles, etc.)

4.3 : Intégrité et désintéressement

- 4.3.1. L'employé doit subordonner ses intérêts personnels, ceux de l'établissement ou ceux de ses collègues à ceux de l'utilisateur.
- 4.3.2. L'employé doit s'acquitter de ses devoirs avec intégrité et ne pas abuser de la confiance des usagers.
- 4.3.3. L'employé doit éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts. Dès qu'il constate se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts ou qu'il risque de s'y trouver, l'employé doit en informer immédiatement son supérieur immédiat dans les meilleurs délais. (Référence au règlement sur les conflits d'intérêts en vigueur dans l'établissement).
- 4.3.4. L'employé ne peut recevoir quelque rémunération ou avantage que ce soit en biens ou en services de la part d'un usager pour des services rendus dans le cadre de son travail. Si pour répondre à un besoin manifeste d'un usager, l'employé estime qu'un cadeau de valeur modeste doit être accepté, l'employé doit au préalable avoir reçu l'autorisation de son supérieur immédiat.
- 4.3.5. L'employé ne peut suggérer ou offrir à un usager de lui rendre des services sur une base privée. Il doit prendre en considération le règlement sur les conflits d'intérêts en vigueur dans l'établissement.
- 4.3.6. Afin d'éviter des conflits d'intérêts potentiels, l'intervenant doit s'abstenir de rendre des services professionnels notamment aux membres de sa famille, à ses amis, à ses collègues de travail et à ses stagiaires. Les situations ambiguës doivent être signalées au supérieur immédiat.

- 4.3.7. Lorsqu'un usager désire porter plainte concernant les services qu'il reçoit, tout employé doit l'informer des différentes possibilités qui s'offrent à lui conformément au règlement sur la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement.
- 4.3.8. Tout employé doit signaler à son supérieur immédiat tout accident ou incident qui a ou aurait pu entraîner des conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager. En cas d'accident, il s'assure que l'usager est au courant des conséquences selon ce que prévoit le règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident.

4.4. Confidentialité

- 4.4.1. Tout employé doit respecter la confidentialité de toute information qu'il possède concernant un usager. En aucun temps (au travail ou à l'extérieur), il ne doit mentionner des informations qui permettent d'identifier un usager, même le simple fait qu'il recoure à nos services.

En milieu de travail, les exceptions à cette règle sont : les discussions que nécessitent l'encadrement et la supervision professionnels, les échanges entre employés concernés ou contribuant au plan d'intervention ou au plan de services individualisés, la transmission d'informations utiles aux personnes impliquées dans la tenue de dossiers.

- 4.4.2. La mention du nom de l'usager, lors de discussions ou d'échanges, est à éviter à moins que ce ne soit utile pour fin de compréhension. Ces échanges doivent se faire dans des lieux appropriés et pour des fins d'interventions. Les intervenants et employés accordent une attention particulière à maintenir des propos respectueux ; ils évitent de dévoiler des informations inutiles et pouvant causer des préjudices aux usagers.
- 4.4.3. Lorsqu'un employé s'absente de son bureau, il doit s'assurer que toute information confidentielle est protégée adéquatement (autant les dossiers physiques que les contenus informatisés). Ainsi les dossiers physiques doivent être rangés dans des endroits déterminés à cette fin par l'établissement et le logiciel «clientèle» fermé et protégé par un mot de passe.
- 4.4.4. Toute communication de renseignements (verbaux, écrits, enregistrements audio, audiovisuels) concernant l'usager doit être faite avec son consentement avisé. L'usager doit être informé, il doit consentir par écrit, comprendre quelle information exacte sera transmise à savoir à qui elle est destinée, comment et par qui elle pourra être utilisée, et en saisir les conséquences possibles. Le consentement est d'une durée limitée.
- 4.4.5. L'intervenant peut transmettre des renseignements sans consentement de l'usager dans les situations suivantes :
 - Une législation l'y oblige (ex. : Loi sur la protection de la jeunesse) ;

- Une situation d'urgence pour la santé ou la sécurité de l'utilisateur (ex. : situation potentielle de suicide) ;
- En cas de menace proférée ou de poursuite légale de la part d'un utilisateur à son égard ;
- Une obligation de la Cour ;
- La connaissance d'un acte illégal de l'utilisateur pouvant mettre en danger d'autres personnes ;
- Pour des fins d'enseignement, recherche en respectant l'anonymat des utilisateurs.

Dans tous les cas, l'intervenant doit avoir obtenu l'autorisation de son supérieur immédiat avant de transmettre l'information. De plus les informations transmises se limitent aux éléments relatifs à la situation particulière.

4.4.6. L'intervenant qui anime des activités de groupe doit informer les utilisateurs qui y sont impliqués de la possibilité que soient révélés des aspects de la vie privée des participants et les invite à respecter le caractère confidentiel de ces informations.

4.4.7. Un consentement écrit et éclairé doit être obtenu de l'utilisateur invité à participer à un projet de recherche, de même qu'à tout enregistrement audiovisuel où il figure.

4.5. Accès aux dossiers

4.5.1. Seuls les employés de l'établissement dûment autorisés dans le cadre de leurs fonctions ont accès aux dossiers physiques et/ou informatiques dont ils ont la responsabilité.

4.5.2. Lorsque l'utilisateur demande accès à son dossier, l'intervenant facilite cette démarche en lui indiquant la procédure à suivre.

4.5.3. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dans le cadre de ses fonctions a accès aux dossiers des utilisateurs.

4.5.4. L'établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier de l'utilisateur pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des utilisateurs et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

L'utilisateur peut en tout temps demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

4.6. Relations avec les collègues de l'établissement et partenaires du réseau

4.6.1. L'employé doit respecter les orientations et la philosophie d'intervention de l'établissement, telles que précisées au plan d'organisation et dans les différents protocoles de collaboration.

- 4.6.2. L'employé exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel, particulièrement son équipe de travail. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail et partenaires du réseau.
- 4.6.3. Dans ses relations avec les usagers, l'intervenant doit éviter de critiquer les actions de ses collègues et doit emprunter la voie hiérarchique pour traiter des réserves ou des désaccords qu'il pourrait éprouver à l'égard de leurs interventions ou en parler directement avec eux.
- 4.6.4. L'employé doit respecter la vie privée de ses collègues auprès des usagers. Il ne doit en aucun cas divulguer des renseignements tels que le nom du conjoint, l'adresse de la résidence, le statut civil, le numéro de téléphone.

5. Diffusion du code d'éthique

- 5.1. Lors de leur accueil dans les services, les usagers doivent être informés de l'existence du présent code d'éthique et des démarches à suivre pour s'en procurer un exemplaire.
- 5.2. Des exemplaires du présent code d'éthique doivent être mis à la disposition des usagers dans les salles d'attente qui leurs sont réservées ou dans des endroits désignés à cette fin dans les points de services.
- 5.3. Un exemplaire du code d'éthique doit être remis à tous les usagers hébergés dans les services de l'établissement.
- 5.4. L'établissement doit voir à ce que tous les employés connaissent et actualisent le code d'éthique. Des rétroactions régulières doivent être faites à cet égard.

6. Responsabilités à l'égard du présent code

- 6.1 L'établissement, dans les limites de ses ressources, doit fournir aux employés les conditions de travail nécessaires à l'application du code d'éthique.
- 6.2 Tout employé qui s'interroge sur l'application du présent code, a l'obligation de consulter son supérieur immédiat pour s'assurer qu'il ne contrevient pas aux principes qui sont énoncés dans le code.
- 6.3 Tout employé a la responsabilité d'intervenir auprès d'un collègue lorsque des manquements au présent code sont portés à sa connaissance. Dans ces situations, il doit en informer son supérieur immédiat.
- 6.4 Aux fins de l'application du code d'éthique, l'employeur remettra à tout nouvel employé un code d'éthique et il incombera à l'employé de prendre toutes les mesures nécessaires dans l'engagement et le respect du présent document dans son intégralité.
- 6.5 En cas de non respect du code d'éthique, l'employeur sera dans l'obligation de prendre des mesures disciplinaires selon la gravité de la situation.