



ÊTRE..
humain



CODE D'ÉTHIQUE

Centre de santé et de services sociaux
de l'Énergie





Ce document a été produit par la Direction générale du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie. Toute reproduction en tout ou en partie de ce document est interdite sans l'autorisation des auteurs.

Octobre 2010

Table des matières

Préambule.....	5
Objectifs.....	5
Définition des termes.....	6
Assises.....	8
Valeurs organisationnelles.....	9
Contenu.....	9
Droits des usagers	11
Pratiques, responsabilités et conduite attendue des intervenants....	11
Responsabilités des usagers.....	35
Les comportements éthiques en milieu de travail.....	41
Notes.....	45



P réambule

S'inscrivant à l'intérieur d'orientations portant essentiellement sur l'amélioration continue de la qualité des services de santé et de services sociaux dispensés à la population, l'adoption d'un code d'éthique centré sur le respect et la promotion des droits des usagers confirme formellement le niveau de priorité que porte le Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie à l'endroit de ces personnes.

Le code d'éthique est un instrument privilégié de promotion des droits et des responsabilités des usagers ainsi que de sensibilisation de tous les intervenants de l'établissement aux valeurs fondamentales qui doivent inspirer leurs pratiques et conduites.

Le code d'éthique reflète, à ce titre, le droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon personnalisée, continue et sécuritaire.

O bjectifs

Constituant un outil de réflexion et de référence à l'égard des droits des usagers, le code d'éthique vise notamment à :

- *Améliorer la cohésion*

Le code d'éthique permet d'améliorer la cohésion entre les intervenants autour d'un certain nombre de devoirs, responsabilités, pratiques et conduites. Cette cohésion réduit les écarts observés entre les droits reconnus et leur traduction dans les faits.

- *Assurer une meilleure garantie du respect des droits*

Les valeurs affirmées dans le code d'éthique ont des effets certains sur la protection de la clientèle et sur la promotion de ses droits. Elles favorisent une approche globale et responsable des questions qui touchent la vie quotidienne en établissement de santé et de services sociaux.

- *Constituer un outil de référence et de sensibilisation*

Le code d'éthique constitue un outil de sensibilisation aux droits des usagers et, le cas échéant, de transformation des pratiques, des attitudes et des mentalités qui favorisent l'application de ces droits.

Définition des termes

Usager : toute personne à qui l'établissement fournit des services de santé ou des services sociaux.

Établissement : Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie

Intervenant : Toute personne qui exerce ses fonctions dans l'établissement, ce qui inclut les employés, les médecins, les stagiaires, les bénévoles et les personnes à contrat (incluant les résidences d'accueil et les ressources intermédiaires).

Intervenant habilité : Toute personne qui exerce pour l'établissement une activité reliée à la vocation de l'établissement ayant la formation et la compétence appropriées pour appliquer les pratiques et conduites relevant de son champ d'exercice.

Représentant légal : Toute personne désignée légalement pour représenter ou assister l'usager dans l'exercice de ses droits civils.

Code d'éthique : Texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale, civique et professionnelle auxquels adhère une organisation et qui sert de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses pratiques et conduites.

Code de déontologie : Texte qui régit un mode d'exercice d'une profession (déontologie professionnelle) ou d'une activité en vue du respect d'une éthique. C'est un ensemble de droits et devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs usagers ou le public.

Milieu de vie : Lieu constituant l'adresse permanente d'une personne qui lui donne accès dorénavant au gîte, au couvert, à des services d'aide, d'assistance et à des soins de santé. C'est recréer un milieu de vie en offrant des services adaptés aux besoins et aux désirs de la personne en perte d'autonomie, à l'intérieur des contraintes de la vie en société.

Partenaire : Personnel ou professionnel d'un établissement, organisme, groupe ou ressource impliqué dans la prestation de soins ou de services à un usager du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie.

Plan d'intervention : Pour faciliter la lecture de ce document la notion de plan d'intervention inclut le plan de service individualisé, le plan d'intervention individualisé, le plan de traitement et le plan thérapeutique infirmier.

Assises

Assises légales

Article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

« 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. »

Ce code d'éthique doit également prévoir les règles d'utilisation des renseignements visés aux articles 27.3 et 107.

(Conformément à l'article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un établissement peut utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. De même qu'il peut, tel qu'énoncé à l'article 27.3, utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement. Un usager peut en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin (articles 27.3 et 107) en se présentant au service d'accueil.)

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

Dispositions particulières : Pour tout usager de moins de 14 ans, les droits s'exercent par le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant légal. Pour tout usager majeur inapte, les droits s'exercent par son représentant légal, la famille ou ses proches. La majorité dépend de l'âge chronologique et non pas de l'âge mental.

Valeurs organisationnelles

Le respect, soit l'attention, l'estime que l'on porte à une personne, une situation, un événement, une décision qui sauvegarde les droits et la dignité

La solidarité, état qui sollicite les personnes à s'accorder une aide mutuelle et qui implique que celles-ci soient liées par une cause, un intérêt commun, un projet collectif qui doit être réalisé en partenariat

L'empathie, soit la capacité de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent et d'intervenir avec une attitude professionnelle et responsable

La cohérence, qui permet de faire apparaître ce qui a été énoncé en paroles, ou plus simplement que nos gestes ou actions représentent nos propos.

Contenu

Principalement, le code d'éthique porte sur les volets suivants :

- la promotion du droit des usagers;
- la sensibilisation aux pratiques et aux conduites attendues ainsi que les responsabilités des intervenants;
- l'information sur les responsabilités des usagers;
- la définition de règles internes de comportements éthiques en milieu de travail.*

Le code d'éthique du CSSS de l'Énergie s'adresse à tous les membres du personnel, les médecins, les stagiaires, aux personnes détenant un contrat de service avec le CSSS de l'Énergie ainsi qu'à toutes les clientèles desservies par le centre de santé.

* volet non prévu à la LSSSS



Droits des usagers

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

Les usagers sont au cœur de la mission du CSSS de l'Énergie et constituent sa raison d'être, le respect de la personne étant une valeur que nous privilégions. Le CSSS de l'Énergie considère donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les divers intervenants de l'établissement.

Droits des usagers

DROIT AU RESPECT, À L'INTÉGRITÉ, À LA DIGNITÉ ET À L'INVIOLABILITÉ

L'utilisateur est traité avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance.

- L'utilisateur a droit à un accueil de qualité, reconnaissant qu'il est au centre de nos interventions.
- L'utilisateur a le droit d'être protégé et de recevoir toute l'assistance requise en lien avec toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence qu'il aurait subi.
- L'utilisateur a droit au respect de ses habitudes de vie, plus particulièrement en milieu de vie.
- L'utilisateur a le droit de mourir dignement, entouré de ses proches et dans le respect de ses convictions spirituelles et religieuses. Sa dépouille doit être traitée avec respect selon les procédures d'usage.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT AU RESPECT, À L'INTÉGRITÉ, À LA DIGNITÉ ET À L'INVIOLABILITÉ

Les actes et les gestes des intervenants de l'établissement respectent l'intégrité et l'inviolabilité de l'utilisateur.

- L'intervenant est disponible pour accueillir l'utilisateur, lui prêter assistance, le faire avec courtoisie, civilité, politesse, respect et empressement.
- En tout temps, l'intervenant s'identifie auprès de l'utilisateur par son nom et sa fonction. Il prend le temps de lui expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'on s'apprête à faire et à s'assurer de son consentement.
- L'intervenant s'adresse à l'utilisateur en le vouvoyant et précède son nom de « monsieur » ou « madame ». L'utilisateur qui désire être appelé par son prénom ou tutoyé doit en faire part au personnel concerné et cela est noté dans le plan d'intervention ou le dossier de l'utilisateur.
- L'intervenant utilise un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme.
- L'intervenant adopte une tenue vestimentaire propre, décente, appropriée à son travail et respectueuse des usagers qu'il dessert en conformité avec les politiques et procédures.
- L'intervenant s'abstient de toute violence verbale, physique ou psychologique, tout geste ou attitude indécent à l'endroit d'un usager et le dénonce.
- L'intervenant habilité accompagne l'utilisateur et ses proches tout au long de l'évolution de la maladie, incluant la fin de vie.
- L'intervenant ajuste les interventions au rythme de l'utilisateur et respecte ses capacités ou déficiences. Il respecte l'horaire des activités convenues avec l'utilisateur, y compris les heures de levée et de coucher, en tenant compte des ressources et des contraintes du milieu.
- L'intervenant traite la dépouille de la personne avec respect et dignité.

Droits des usagers

DROIT À L'AUTONOMIE, DE CHOISIR ET DE CONSENTIR À SES SOINS

L'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités, le respect de ses besoins, ses valeurs personnelles et ses habitudes de vie.

- L'utilisateur a le droit de préserver son autonomie.
- L'utilisateur a le droit d'exercer sa pleine autonomie dans la gestion de ses biens.
- L'utilisateur 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 et il a le droit d'impliquer sa famille dans ses décisions particulières, s'il le désire.
- L'utilisateur a le droit de participer aux différentes activités offertes par l'établissement.
- L'utilisateur a le droit d'actualiser ses capacités et de participer aux activités donnant un sens à sa vie.
- L'utilisateur ne peut être soumis sans son consentement à des soins quelle que soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention.
- L'utilisateur a le droit de choisir le professionnel et l'établissement desquels il désire recevoir des services de santé et des services sociaux, et ce, en tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles dont dispose l'établissement.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À MAINTENIR L'AUTONOMIE, À RESPECTER LES CHOIX DE L'USAGER ET OBTENIR SON CONSENTEMENT

- L'intervenant encourage l'utilisateur à maintenir son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne selon ses capacités et lui prête assistance au besoin.
- L'intervenant favorise l'actualisation et le développement des capacités de l'utilisateur dans les plans d'intervention et de services.
- L'intervenant respecte le choix et les préférences des activités de l'utilisateur. Le personnel encourage l'utilisateur à planifier lui-même ses loisirs et facilite les moyens qui lui permettent de s'actualiser, et ce, selon les modalités qui conviennent le mieux à l'utilisateur.
- L'intervenant favorise la participation de l'utilisateur et /ou de sa famille ou de son représentant légal dans l'élaboration des plans d'intervention.
- L'intervenant s'assure de l'obtention du consentement libre et éclairé de l'utilisateur avant de le soumettre à tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention, sous réserve des cas d'urgence (vie en danger ou intégrité menacée) ou lorsque son consentement ne peut être obtenu en temps utile.
- L'intervenant concerné respecte la décision de l'utilisateur d'accepter ou de refuser des soins ou des interventions après avoir été informé des conséquences de son choix.
- L'intervenant reconnaît que l'utilisateur peut choisir le professionnel qui lui dispensera des soins et services en tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles dont dispose l'établissement.
- L'intervenant avise son supérieur immédiat d'un conflit de rôle ou d'intérêt qui nuit à la situation de soins ou réfère l'utilisateur à un collègue.

Droits des usagers

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

En tout temps, les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur doivent être respectées.

- L'utilisateur a le droit au secret professionnel et à la confidentialité.
- Le dossier de l'utilisateur est confidentiel.



Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ ET AU SECRET PROFESSIONNEL

- L'intervenant s'engage par écrit à respecter la confidentialité.
- L'intervenant garantit à l'utilisateur de garder confidentielles les informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions (sauf exceptions prévues par la loi).
- Toute transmission d'information concernant l'utilisateur sera faite avec l'autorisation de ce dernier ou de son représentant légal.
- Toute communication relative aux soins et services s'effectuera dans un cadre professionnel pour ne viser que le mieux-être de l'utilisateur.
- L'intervenant contrôle rigoureusement la circulation de l'information concernant un utilisateur ainsi que celle issue de son dossier ou des différents systèmes informationnels (télécopie, informatique, etc.).
- L'intervenant se limite à consulter au dossier de l'utilisateur les renseignements dont il a besoin dans l'exercice de ses fonctions.
- L'intervenant convient avec l'utilisateur de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à ses proches.
- L'intervenant s'assure de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents inscrits et mis au dossier. Il veille à ce que seules les personnes habilitées et autorisées aient accès au dossier ou aux données concernant l'utilisateur.

Droits des usagers

DROIT À L'INTIMITÉ ET AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Dans toute intervention directe ou indirecte auprès de l'utilisateur ou du résident, il importe de garder à l'esprit de préserver le droit à l'intimité et au respect de sa vie privée ou de ses proches.

- L'utilisateur a droit à son intimité.
- L'utilisateur a le droit de recevoir des soins intimes par un homme ou une femme selon son choix dans la mesure du possible et dans un environnement qui respecte sa pudeur.
- L'utilisateur peut exprimer sa sexualité sans discrimination et dans le respect d'autrui.
- L'utilisateur a le droit de personnaliser son espace de vie en centre d'hébergement.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT AU RESPECT DE L'INTIMITÉ ET AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

- L'intervenant respecte la vie privée de l'utilisateur, son environnement personnel et le droit de recevoir des visiteurs, selon l'horaire établi s'il y a lieu.
- L'intervenant s'assure du respect de l'intimité de l'utilisateur lors des soins d'hygiène corporelle, des traitements ou des examens.
- L'intervenant évite de s'immiscer dans les affaires et les biens personnels de l'utilisateur ou de ses proches sauf avec l'accord de ce dernier, de son représentant légal ou pour des raisons cliniques, sanitaires ou de sécurité.
- L'intervenant, avant d'entrer dans la chambre d'un usager, annonce sa présence en frappant à la porte et attend le consentement avant d'entrer sauf en situation d'urgence ou lorsque la condition de l'utilisateur ou les lieux ne le permettent pas.
- L'intervenant respecte la sexualité de l'utilisateur sans aucune forme de jugement; il agit avec respect et confidentialité en cette matière.
- L'intervenant favorise la personnalisation de la chambre en fonction des soins et services de santé à donner, de la sécurité, de l'espace disponible et du respect des autres usagers.

Droits des usagers

DROIT AU RESPECT DES BESOINS INDIVIDUELS ET LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE OU DE RELIGION

Indépendamment des différences ethniques, religieuses, sociales, culturelles, psychologiques ou physiques, chaque usager est accueilli avec équité. L'individualité de l'usager est prise en considération en tenant compte des droits des autres usagers.

- L'usager peut exprimer ses besoins, ses goûts, ses émotions, ses sentiments, ses craintes et ses douleurs.
- L'usager a droit au respect de son individualité et à la considération de ses habitudes de vie, de ses valeurs et de ses convictions spirituelles et religieuses.



Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À RESPECTER LES BESOINS INDIVIDUELS ET LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE OU DE RELIGION

- L'intervenant traite l'utilisateur sans aucune discrimination avec le même souci d'équité pour tous, en tenant compte des besoins de l'utilisateur et de l'organisation des ressources de l'établissement.
- L'intervenant s'engage à considérer les besoins de l'utilisateur et les préoccupations de ses proches. Il est attentif aux demandes de l'utilisateur et lui répond adéquatement ou le réfère à une ressource pertinente.
- L'intervenant prend en considération l'expression des goûts, préférences et intérêts de l'utilisateur.
- L'intervenant crée un environnement propice à l'expression des besoins et des attentes de l'utilisateur.
- L'intervenant respecte la liberté de conscience ou de religion de l'utilisateur dans les limites prévues par la Loi et dans la mesure où celle-ci ne nuit pas à sa propre sécurité ou intégrité pendant la prestation de soins ou de services, ni aux droits et libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.
- L'intervenant informe l'utilisateur des services de pastorale offerts par l'établissement.

Droits des usagers

DROIT À LA LIBERTÉ D'OPINION, D'EXPRESSION, DE RÉUNION PACIFIQUE ET D'ASSOCIATION

L'usager est encouragé et soutenu dans l'expression de ses opinions.

- L'usager a le droit d'exprimer ses opinions, ses critiques et ses suggestions dans le cadre du fonctionnement général de l'établissement.
- L'usager a le droit d'être informé et de participer aux activités de la communauté susceptibles de l'intéresser.
- L'usager a le droit de s'impliquer et/ou d'être représenté par un comité d'usagers et/ou un comité de résidents.
- L'usager a le droit de vote lors de l'élection des personnes qui représentent la population au conseil d'administration de l'établissement. Il a aussi le droit de se présenter à ces élections.
- L'usager a le droit d'assister aux réunions mensuelles du conseil d'administration et d'y poser des questions lors de la période prévue à cette fin.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À LA LIBERTÉ D'OPINION, D'EXPRESSION À FAVORISER LE DROIT DE RÉUNION ET D'ASSOCIATION

- L'intervenant respecte l'expression des sentiments de l'utilisateur et fait preuve d'empathie face à des manifestations émotives de l'utilisateur liées à son état de santé.
- L'intervenant manifeste de l'ouverture et de la disponibilité en accueillant les suggestions de l'utilisateur et ses proches.
- L'intervenant accepte et favorise la libre expression de l'utilisateur et respecte ses opinions de quelque nature qu'elles soient, dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et libertés des autres usagers, résidents ou des personnes qui exercent des fonctions au sein de l'établissement.
- L'intervenant accepte et favorise le regroupement des usagers et des résidents, leur participation au comité des usagers et au comité des résidents ou aux activités de ces derniers.
- L'intervenant facilite la circulation de l'information sur les événements de la communauté.
- L'établissement informe l'utilisateur du calendrier de rencontres du conseil d'administration.

Droits des usagers

DROIT À L'INFORMATION

La transmission de toute information pertinente est favorisée de façon à répondre aux questions de l'utilisateur afin qu'il puisse exercer de manière judicieuse le choix des soins et des services requis par son état de santé.

- L'utilisateur a le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et ressources.
- L'utilisateur a le droit d'être informé sur son état de santé et de son bien-être ainsi que de tout accident dont il est victime et des mesures qui s'en suivent.
- L'utilisateur a le droit d'obtenir des réponses à ses questions.
- L'utilisateur de 14 ans et plus a le droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui refuser l'accès momentanément selon les règles de la LSSSS si la communication du dossier causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. Dans ce cas, la communication du dossier est retardée.
- L'utilisateur a le droit d'autoriser un tiers à consulter son dossier ou une partie du dossier.
- Le représentant légal a le droit d'accès au dossier, et ce, à des fins prévues par la Loi d'accès à l'information. Le titulaire de l'autorité parentale a le droit d'accès au dossier d'un usager mineur.
- L'utilisateur a le droit de connaître les membres du personnel et de pouvoir les identifier à un service particulier.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À DONNER LA JUSTE INFORMATION

- L'intervenant s'assure de la compréhension de toute information transmise à l'usager ou ses proches.
- L'intervenant informe l'usager des services offerts par l'établissement correspondant à ses besoins ou, le cas échéant, des autres ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que la façon d'y accéder.
- L'intervenant, selon les circonstances, renseigne l'usager sur les modalités d'enregistrement, d'inscription, d'admission et de congé applicables au sein de l'établissement. Il lui fournit tous les renseignements pertinents sur les modes de fonctionnement des cliniques ou ressources externes ainsi que des modalités de prise de rendez-vous, le cas échéant selon les normes établies.
- L'intervenant informe l'usager sur son état de santé et de bien-être; il l'aide à mieux le comprendre; il utilise des termes clairs et simples.
- L'intervenant informe l'usager de son droit d'accès à son dossier et le supporte dans sa démarche.
- L'intervenant répond à la demande d'accès selon la procédure d'accès de l'établissement et dans les délais prescrits par la loi.
- L'intervenant doit référer l'usager pour qu'il ait accès à l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier.
- L'intervenant doit déclarer à qui de droit tout accident ou incident survenu lors de la prestation des services.
- L'intervenant désigné doit divulguer à l'usager ou à son représentant légal tout accident ayant entraîné ou susceptible d'entraîner des conséquences sur la santé de l'usager, survenu lors de la prestation de services selon la politique et procédure en vigueur.
- L'intervenant porte sa carte d'identification bien en vue et ne dissimule aucune information contenue sur cette dernière.

Droits des usagers

DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES ADÉQUATS, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

L'usager a accès à des services adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondant à son état de santé.

- L'usager 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, ceci en tenant compte de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.



Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À DISPENSER DES SERVICES ADÉQUATS, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ À L'USAGER

- L'intervenant doit respecter les politiques, règles et procédures et le code d'éthique de l'établissement.
- L'intervenant concerné doit connaître et respecter son code de déontologie.
- L'intervenant prête assistance à toute personne qui a besoin d'aide.
- L'intervenant donne les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou les fait donner par une autre ressource avec laquelle l'établissement a une entente de services. Dans l'hypothèse où l'établissement ne peut offrir les soins et les services requis, il doit diriger l'utilisateur vers une ressource appropriée et lui apporter toute l'assistance requise.
- L'intervenant doit s'assurer s'il y a un besoin de continuité des soins et des services lorsque l'utilisateur reçoit son congé de l'établissement afin de lui permettre de les recevoir au moment opportun selon les ressources disponibles.
- L'intervenant habilité évalue les besoins et détermine la nature des services requis. Il s'assure de la coordination des services offerts par l'ensemble de l'établissement.
- L'intervenant maintient un niveau de compétence et de professionnalisme et il s'engage dans un processus d'amélioration continu de ses compétences.
- L'intervenant recherche le bien-être et la qualité de vie de l'utilisateur dans le cadre de la prestation de soins ou de services.

Droits des usagers

DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES ADÉQUATS, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ (suite)

- L'utilisateur a le droit de recevoir des services appropriés à ses besoins.
- L'utilisateur a le droit de recevoir des soins continus et de qualité administrés par un personnel compétent.
- L'utilisateur a droit à des services et des soins sécuritaires.
- L'utilisateur dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir des soins que requiert son état en respect du niveau de soins convenu avec lui et du certificat de non réanimation s'il y a lieu. Il incombe à l'établissement, lorsque demande lui est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.
- L'utilisateur a droit à une alimentation saine et équilibrée adaptée à ses besoins.
- L'utilisateur non francophone a le droit de recevoir des services dans sa langue compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À DISPENSER DES SERVICES ADÉQUATS, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ À L'USAGER (suite)

- L'intervenant assure la présence requise, la surveillance appropriée et les soins requis aux usagers dont il est responsable.
- L'intervenant connaît et applique les consignes et les procédures de sécurité liées à la prévention des incidents et accidents.
- L'intervenant respecte les mesures d'hygiène de base et les précautions additionnelles afin de prévenir et contrôler la transmission d'infection.
- L'intervenant doit connaître les codes d'urgence afin d'agir adéquatement.
- L'intervenant en fonction s'engage à répondre ou à orienter l'utilisateur en situation d'urgence afin qu'il puisse recevoir l'aide, le support et les soins dans les plus brefs délais.
- L'intervenant facilite l'accès à une alimentation au goût et adaptée aux besoins de l'utilisateur; celle-ci doit être présentée de façon attrayante, et ce, dans une atmosphère de calme et de détente.
- L'intervenant fera tout en son pouvoir pour répondre aux demandes exprimées dans sa langue et/ou référera l'utilisateur aux ressources concernées.

Droits des usagers

DROIT À UN ENVIRONNEMENT DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRE

L'établissement offre aux usagers un environnement sécuritaire, calme, accueillant, propre et sécurisant.

- L'utilisateur a droit à un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire.
- L'utilisateur a droit au calme et à la tranquillité.
- L'utilisateur a droit à un espace personnel respecté des autres usagers et du personnel.
- L'utilisateur a le droit d'avoir des lieux adaptés pour compenser ses situations de handicaps.
- L'utilisateur a le droit d'être protégé adéquatement des dangers.



Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT À FOURNIR UN ENVIRONNEMENT DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRE

- L'intervenant assure la propreté et la sécurité dans les aires communes de l'établissement et également dans la chambre de l'utilisateur.
- L'intervenant crée un milieu stimulant et utilise tous les moyens dont il dispose pour assurer à l'utilisateur tout le confort et la sécurité qui contribuent à son bien-être personnel.
- L'intervenant favorise un environnement calme.
- L'intervenant utilise un ton de voix posé lors des activités quotidiennes et converse à voix basse aux heures de repos.
- L'intervenant s'assure du respect des lieux physiques et des objets personnels de l'utilisateur.
- L'intervenant favorise des lieux adaptés afin que l'utilisateur puisse circuler sans problème.

Droits des usagers

DROIT DE PORTER PLAINTE, D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ

Il importe que l'utilisateur comprenne les informations qui lui sont transmises pour s'exprimer ou obtenir un service ou pour formuler une insatisfaction. En cas de perte d'autonomie décisionnelle de l'utilisateur, celui-ci est représenté par une personne pour l'exercice de ses droits.

- L'utilisateur 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 l'établissement.
- Les droits de l'utilisateur peuvent être exercés par un représentant légal pour l'utilisateur mineur (moins de 14 ans) et l'utilisateur majeur inapte.
- L'utilisateur a le droit d'exprimer ses commentaires et de porter plainte à l'établissement concernant les services qu'il a reçus, reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ou requis.

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

ENGAGEMENT ENVERS L'ACCOMPAGNEMENT, L'ASSISTANCE OU LA REPRÉSENTATION

- L'intervenant respecte le choix de l'utilisateur d'être accompagné et/ou assisté dans toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.
- L'intervenant reconnaît toute personne désignée à cette fin par la loi comme représentant légal.
- L'intervenant favorise l'implication du représentant de l'utilisateur et il lui communique les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle.
- L'intervenant informe l'utilisateur de la possibilité de porter plainte et d'exercer un recours lorsqu'il se sent lésé dans ses droits et lui en explique les modalités.
- L'intervenant invite l'utilisateur à participer aux divers sondages portant sur ses attentes et sur sa satisfaction à l'égard de la qualité ou de l'organisation des services offerts par l'établissement.



Responsabilités des usagers

L'établissement a une préoccupation constante de maintenir une bonne qualité de relations avec l'ensemble de ses intervenants, les usagers et les visiteurs, préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et services de qualité et sécuritaires.



R Responsabilités des usagers

A L'ENDROIT DE LUI-MÊME

- L'utilisateur est le premier responsable de son état de santé et de son bien-être. C'est pourquoi il est informé et invité à participer à les améliorer, dans la mesure du possible, de prendre correctement ses médicaments et à recourir aux mesures hygiéniques nécessaires.
- L'utilisateur doit s'informer des différentes offres de service et des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.
- L'utilisateur doit accepter et répondre des conséquences de ses actes et de ses décisions, notamment lorsqu'il refuse de consentir à des soins et des services nécessaires à sa santé et son bien-être.
- L'utilisateur est responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de s'y présenter.
- L'utilisateur participe autant que possible aux soins et aux services qui le concernent. Il participe aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de service individualisé et il signifie ses besoins et attentes.

R Responsabilités des usagers

A L'ENDROIT DES AUTRES USAGERS

- L'utilisateur est responsable de la qualité de ses relations avec tous les usagers, d'étage ou d'unité. C'est pourquoi il est invité à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui.
- L'utilisateur ne doit pas avoir en sa possession tout objet ou substance pouvant être nuisible pour lui-même ou autrui.

A L'ENDROIT DES PROFESSIONNELS, DES MEMBRES DU PERSONNEL, DES BÉNÉVOLES ET DES PARTENAIRES

- L'utilisateur est responsable de la qualité de ses relations avec les intervenants qui œuvrent auprès de lui. C'est pourquoi il a le devoir et la responsabilité de favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.
- L'utilisateur doit transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins et à l'élaboration ou à la révision de son plan de soins, de son plan de services individualisé ou plan d'intervention. Au besoin, il demande des explications ou pose des questions sur les soins et services qui lui sont proposés.
- L'utilisateur est invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé et de bien-être et celui des autres usagers.

R Responsabilités des usagers

A L'ENDROIT DE L'ÉTABLISSEMENT

- L'utilisateur est responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à sa disposition. C'est pourquoi il est invité à prendre toutes les précautions requises.
- L'utilisateur est invité à respecter les consignes de sécurité et de prévention des infections de l'établissement.
- L'utilisateur est invité à respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et à quitter l'établissement lorsque son congé est donné et qu'il peut réintégrer son domicile en toute sécurité ou qu'une place lui est assurée auprès d'une autre ressource.
- L'utilisateur est encouragé à signifier à l'établissement, s'il y a lieu, l'existence d'un mandat en cas d'incapacité et à fournir les coordonnées du mandataire.
- L'utilisateur est invité à fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner en son nom un consentement.



Les comportements éthiques en milieu de travail

En conformité avec les valeurs organisationnelles, les comportements éthiques en milieu de travail font référence à des rapports interpersonnels et à un ensemble de règles de civilité observées à l'égard et entre les collègues de travail et autres membres de l'organisation. Partie intégrante de tout contrat de travail, cette obligation de civilité est essentiellement liée au respect des normes de conduites formelles ou informelles généralement reconnues dans notre société. Ces règles sont également observées à l'occasion de travaux menés conjointement avec des partenaires externes de l'établissement.



Droit des professionnels, des membres du personnel, des bénévoles et de nos partenaires

- Oeuvrer dans un environnement de travail professionnel, empreint de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être
- Agir dans un environnement qui promouvoit la tolérance zéro face à des comportements de civilité jugés socialement et professionnellement inacceptables
- Prendre des mesures inhérentes au respect des normes comportementales attendues

Pratiques, responsabilités et conduites attendues des intervenants

- Assurer le développement d'un milieu exempt de toute forme de conduite vexatoire, irrespectueuse, agressive, violente, etc.
- Être attentif aux besoins des collègues et, le cas échéant, des partenaires externes dans l'exercice de leurs fonctions
- Adopter des comportements d'ouverture, de collaboration et de respect dans un environnement centré sur les besoins de l'utilisateur et sur l'amélioration continue de la qualité des services
- Porter un regard critique sur les comportements et leurs impacts sur l'ensemble de l'organisation
- Respect mutuel : faire preuve d'attention et d'écoute face à un collègue et, le cas échéant, un partenaire externe qui expose son point de vue, sans jugement de valeur préconçu, calomnie, intimidation ou représailles et favoriser le travail en collaboration
- Avoir une attitude positive et constructive
- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté, sans violence verbale ou psychologique
- Avoir une communication franche, ouverte et réceptive
- Accomplir avec compétence un travail soigné et honnête

Centre régional de santé mentale et**Centre administratif**

1705, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2N1
Téléphone : 819 536-7500

Hôpital du Centre-de-la-Mauricie

50, 119^e Rue
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 5K1
Téléphone : 819 536-7500

CLSC du Centre-de-la-Mauricie

1265, rue Trudel
Shawinigan (Québec) G9N 8T3
Téléphone : 819 539-8371

Centre de formation et de services

80, 118^e Rue
Shawinigan-Sud (Québec) G9P 3E4
Téléphone : 819 536-7699

Centre d'hébergement Lafèche

1650, 6^e Avenue
Grand-Mère (Québec) G9T 2K4
Téléphone : 819 533-2500

Centre d'hébergement Saint-Maurice

555, avenue de la Station
Shawinigan (Québec) G9N 1V9
Téléphone : 819 536-0071

Centre d'hébergement**Joseph-Garceau**

243, 1^{re} Rue
Shawinigan (Québec) G9N 1K2
Téléphone : 819 537-5173

Centre de services et de la santé au travail du Haut-Saint-Maurice

885, boul. Ducharme
La Tuque (Québec) G9X 3C1
Téléphone : 819 523-4581

École de La jeune relève - secteur jeunesse

(Équipe de quartier, secteur Shawinigan)
2623, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 8R6
Téléphone : 819 539-4282

Équipe de quartier, secteur**Grand-Mère**

500, 5^e Rue
Grand-Mère (Québec) G9T 5L5
819 533-4283



www.csssbe.qc.ca

Centre de services de**Saint-Élie-de-Caxton**

Maison du citoyen
20, chemin des Loisirs
Saint-Élie-de-Caxton (Québec) G0X 2N0
Téléphone : 819 221-2839

CIC de Drummondville

400, rue Saint-Georges, local 105
Drummondville (Québec) J2C 4H4
Téléphone : 819 479-0606

CIC de La Tuque

885, boul. Ducharme
La Tuque (Québec) G9X 3C1
Téléphone : 819 523-4581 poste 2706

CIC de Shawinigan

1650, avenue Georges
Shawinigan (Québec) G9N 2M8
Téléphone : 819 537-6647

CIC de Trois-Rivières

772, rue Champflour
Trois-Rivières (Québec) G9A 1Z4
Téléphone : 819 379-2526

CIC de Victoriaville

905, boul. des Bois-Francis Sud
Victoriaville (Québec) G6P 5W1
Téléphone : 819 357-3322

Pour obtenir une copie de ce document, vous pouvez adresser votre demande à la Direction générale du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie, à :

**1705 avenue Georges
Shawinigan (Québec)
G9N 2N1
819 536-7501**

Adressez votre demande à Mme Johane Paquin, conseillère en procédés administratifs.

Cohérence

Respect

Solidarité

Empathie