

Nos engagements; Vos droits, vos responsabilités



Code d'éthique du CSSS de La Matapédia

Pour vous et avec vous

Dispositions finales

1. Application du code d'éthique

Tout manquement au présent Code d'éthique de la part d'un intervenant peut faire l'objet d'une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

2. Procédure d'examen des plaintes

La procédure est disponible au bureau du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

3. Informations

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers, vous pouvez rejoindre:

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : 418-778-5816, poste 241

Le Comité des usagers du CSSS de La Matapédia et le Comité des résidents de la RMAO: 418-778-5816, poste 265.

4. Responsables de la promotion et de l'application du Code d'éthique

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de la promotion du Code d'éthique auprès des usagers et des résidents. Les gestionnaires du CSSS de La Matapédia voient à son application auprès des intervenants de l'établissement.

5. Entrée en vigueur

Le Code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

6. Révision

Le Code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois (3) années suivant son adoption par le conseil d'administration.

Règles d'utilisation de certains renseignements personnels

La direction du CSSS de la Matapédia a émis une directive concernant l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins de sondage et de sollicitation de dons.

Cette directive est disponible
au secrétariat de la Direction générale
au numéro de téléphone suivant:
418-629-2211 poste 2323



Table des matières

Préambule	p. 4
Énoncé des valeurs	p. 6
Droits des usagers et des résidents et responsabilités des intervenants s'y rapportant	p. 8
Responsabilités des usagers et des résidents.....	p.15
Règles d'utilisation de certains renseignements personnels.....	p.18
Dispositions finales	p.19

Préambule

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de La Matapédia est fier de vous présenter son Code d'éthique. Celui-ci énonce les valeurs que notre établissement s'engage à respecter et décrit les comportements qui doivent aller de pair avec ces valeurs. De plus, notre Code d'éthique fait état des droits et des responsabilités des usagers et des résidents. Enfin, il rappelle les règles qui encadrent l'utilisation des renseignements personnels et énumère les dispositions qui prévalent à sa mise en application.

Le CSSS de La Matapédia regroupe les CLSC d'Amqui, de Sayabec, de Causapscal, le point de chute de Saint-Moïse, l'hôpital d'Amqui ainsi que le Centre d'hébergement et de soins de longue durée, La Résidence Marie- Anne Ouellet de Lac-au-Saumon.

Dans le présent document, l'appellation « intervenants » désigne toutes les personnes qui oeuvrent directement ou indirectement auprès des usagers et des résidents du CSSS de La Matapédia. Ce terme englobe l'ensemble du personnel, les gestionnaires, les membres de l'équipe médicale, les stagiaires ainsi que les bénévoles de l'établissement.



À l'endroit de l'établissement

- . Vous devez contribuer à la préservation des biens de l'établissement mis à votre disposition; vous êtes donc invité à prendre toutes les précautions requises;
- . Vous êtes convié à respecter les consignes de sécurité de l'établissement;
- . Vous êtes invité à respecter les modalités d'admission, d'inscription et de départ de l'établissement;
- . Vous êtes responsable du versement de votre contribution aux coûts de l'hébergement, lorsque cela s'applique;
- . Vous êtes encouragé à signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude, s'il y a lieu, et à fournir les coordonnées de la personne qui vous représente;
- . Vous êtes invité à fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner un consentement en votre nom.





À l'endroit des autres usagers et résidents

- Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec les autres usagers et résidents, c'est pourquoi nous vous invitons à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui;
- Nous vous demandons également de ne pas avoir en votre possession tout objet ou substance pouvant être nuisible aux autres ou à vous-même.



À l'endroit des intervenants

- Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec les intervenants qui oeuvrent auprès de vous; nous vous invitons à favoriser des rapports harmonieux avec ceux-ci. Toute forme de violence (verbale, physique, psychologique) est à proscrire;
- Vous devez transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et à l'élaboration ou à la révision de votre plan d'intervention. Au besoin, demandez des explications ou posez des questions sur les soins et les services qui vous sont proposés;
- Vous êtes invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation qui pourrait comporter un risque pour votre santé, votre bien-être et votre intégrité physique, et ceux des autres usagers et résidents.



L'appellation « usagers » réfère pour sa part aux personnes qui reçoivent des services du CLSC et de l'hôpital.

Pour ce qui est des « résidents », il s'agit des personnes hébergées à la Résidence Marie-Anne Ouellet de Lac-au-Saumon.

Notre Code d'éthique s'adresse d'abord et avant tout aux intervenants du CSSS de La Matapédia. Ceux-ci s'engagent à respecter les droits des usagers et des résidents et à leur offrir des soins et des services de qualité, sécuritaires, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité.

Nous publions également le Code d'éthique à l'intention des usagers et des résidents de nos services, puisque c'est au profit de ces derniers qu'il a été conçu et adopté. Il faut toutefois garder en mémoire que les valeurs qu'il énonce et les comportements qu'il évoque sont également valables en ce qui concerne les rapports des intervenants entre eux. Une règle commune devrait régir nos attitudes; on peut la résumer ainsi :

« Dire ce que l'on fait , faire ce que l'on dit »



Énoncé des valeurs

Les valeurs promues par les intervenants du CSSS de La Matapédia sont les suivantes :

Le respect

Nous définissons cette valeur comme un ensemble d'attitudes qui traduisent une volonté réelle de respecter les choix de vie et les valeurs d'une personne et de l'accompagner dans son expérience unique. Le respect se manifeste par l'acceptation de la personne dans sa globalité, c'est-à-dire en tenant compte de son environnement familial et social. Notre adhésion à la valeur fondamentale qu'est le respect va de pair avec une profonde conviction selon laquelle la personne est libre de ses choix et reste le premier maître d'œuvre de son existence.

La compétence

L'intervenant fait preuve de compétence quand il comprend parfaitement le rôle qu'il doit jouer à l'intérieur de l'établissement et qu'il perçoit clairement les limites associées à ce rôle, de même que les règles qui régissent son champ d'intervention. Une conduite basée sur la compétence signifie que l'on se comporte avec professionnalisme en tout temps et en tout lieu.

L'intervenant compétent agit pour le bénéfice de la clientèle en cherchant à actualiser ses connaissances professionnelles et en visant l'excellence dans les actions et les gestes qu'il pose. Se percevant comme un maillon important de la chaîne de services offerts aux usagers et aux résidents, l'intervenant travaille avec compétence tout en reconnaissant la contribution des autres à cette chaîne de services.

Responsabilités des usagers et des résidents

Le respect mutuel favorise les rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et de services de qualité et sécuritaire.

Si vous êtes un usager ou un résident du CSSS de La Matapédia, sachez que certaines responsabilités vous incombent :

D'abord à votre endroit :

- Vous êtes le premier responsable de votre état de santé; vous en êtes informé et vous êtes invité à participer à l'améliorer, dans la mesure où vous pouvez le faire;
- Vous devez vous informer correctement des différentes offres de service et des limites ou des restrictions qui s'appliquent à l'intérieur de l'établissement;
- Vous avez la responsabilité d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir le personnel concerné dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous y présenter;
- Vous devez participer, autant que possible, aux soins et aux services qui sont prévus dans votre cas, notamment aux rencontres de préparation de votre plan d'intervention. N'hésitez pas, cependant, à faire part de vos besoins et de vos attentes aux personnes concernées.



Droit à l'accompagnement et à la représentation

Nous informons l'usager ou le résident de son droit à l'accompagnement et à la représentation et nous mettons en œuvre des moyens pour faciliter l'exercice de ce droit

A cet égard, nos engagements sont :



- Tenir compte des valeurs et des conduites prévues dans notre Code d'éthique dans nos relations avec les personnes qui accompagnent un usager ou un résident;
- Offrir la possibilité d'un accompagnement pour aider l'usager ou le résident qui ne dispose pas d'une personne-ressource.

Droit de porter plainte

Nous prenons les mesures nécessaires pour régler une situation et pour trouver des solutions avec l'usager ou le résident insatisfait. En cas d'impasse ou de mécontentement, nous le référons au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Nos engagements sont :

- S'informer du mécanisme de traitement des plaintes en vigueur dans l'établissement;
- Transmettre à l'usager ou au résident qui désire porter plainte l'information sur les modalités à suivre et les personnes ou les services à contacter;
- Donner accès à la documentation sur le régime de traitement des plaintes.

La qualité

Faire la bonne intervention au bon moment, pour la bonne personne et par la bonne personne; telle est notre définition d'un service de qualité. Selon cette conception, l'usager ou le résident est partie prenante des soins, des traitements et des services qu'il reçoit. Son implication est essentielle à la prestation d'un service de qualité. C'est pourquoi nous considérons que la responsabilisation et la collaboration des usagers et des résidents sont des valeurs complémentaires à la qualité.



L'entraide

Le partenariat avec la communauté se situe au cœur de notre pratique. Dans une volonté commune d'échanger des savoirs et des expertises au bénéfice de la population matapédienne, les intervenants des milieux institutionnel et communautaire interagissent pour promouvoir l'implication active de la population, le bénévolat et le soutien aux organismes d'entraide.

Droits des usagers et des résidents et responsabilités des intervenants s'y rapportant

Ces droits sont légalement reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le Code civil du Québec et par la Charte des droits et libertés de la personne. Ils sont regroupés sous sept (7) thèmes, chacun étant assorti des responsabilités qui incombent aux intervenants à l'égard des droits en question.

Le droit au respect et la dignité



L'utilisateur ou le résident est un être unique, capable de décider par lui-même. S'il est déclaré inapte à prendre des décisions, nous lui reconnaissons le droit d'être représenté par un tiers. Nous démontrons envers tout usager ou tout résident de nos services une considération réelle dépourvue de préjugé; nous sommes à son écoute et nous l'aidons à exploiter ses forces

Afin d'assurer le respect et la dignité des usagers et des résidents, les intervenants s'engagent à :

- . Tenir compte de leurs valeurs, de leurs choix, de leurs limites, de leurs possibilités et les respecter en tout temps;
- . Accorder la primauté à leurs besoins et à leurs valeurs par rapport à ceux de l'équipe de travail et de l'organisation;
- . Faire preuve d'équité et de justice en évitant toute discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'orientation sexuelle ou le statut social;



- . Éviter les discussions à caractère professionnel dans les aires de circulation (ex : corridor, cafétéria, ascenseur, etc);
- . Transmettre seulement les informations pertinentes à l'utilisateur ou au résident, ou bien à son répondant;
- . Baisser la voix et discuter discrètement dans les aires de travail ouvertes.



Droit à la sécurité et au confort

Dans l'optique d'une prestation sécuritaire des soins et des services, nous assurons le confort et le bien-être des usagers et des résidents. Dans la mesure du possible, nous les protégeons contre les accidents, les blessures et les infections

Pour ce faire, nos engagements sont les suivants :

- . Assurer l'hygiène, la salubrité des installations et la propreté des lieux;
- . Faire en sorte que le matériel et les équipements utilisés respectent les normes prévues et soient sécuritaires;
- . Impliquer l'utilisateur ou le résident dans les mesures de prévention des infections, des accidents et des blessures;
- . Contribuer à la mise à jour et à l'application du plan de sécurité civile;
- . Favoriser la diminution des bruits ambiants (par ex : en manipulant avec soin le matériel, en baissant la voix, etc);
- . Voir à la sécurité de l'utilisateur ou du résident à chaque intervention;
- . S'assurer de posséder toutes les connaissances, l'information et les outils nécessaires **avant** de donner des soins, des traitements ou de la médication;
- . S'informer, auprès de personnes en autorité ou dont les compétences sont reconnues, des actions à poser en cas de doute.



Droit à la participation

Nous favorisons la participation de l'utilisateur ou du résident aux interventions, aux soins, aux traitements et aux services

Afin de favoriser la participation de l'utilisateur ou du résident, les intervenants doivent adopter les comportements suivants :

- . Respecter les choix qui vont à l'encontre de ceux des employés et de l'établissement et proposer des alternatives au besoin;
- . Impliquer l'utilisateur ou le résident dans l'élaboration et le suivi de son plan d'intervention et toujours s'assurer de l'acceptation ou du refus des soins, du traitement, ou de l'intervention proposés;
- . Adapter les procédures de travail à la condition spécifique de l'utilisateur ou du résident afin de s'assurer de sa participation.

Droit à la confidentialité




Ce droit absolu implique que tout professionnel est tenu au secret professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Tous les employés ont le souci constant d'assurer la confidentialité en tout temps et en tout lieu

A cet égard, les intervenants s'engagent à :

- . Assurer le respect des procédures qui concernent la transmission des informations;
- . S'abstenir de parler des usagers et des résidents en dehors des heures de travail ou dans les endroits publics;
- . Fermer la porte lors des consultations;
- . Tenir les discussions de cas dans des endroits fermés et s'en tenir à des propos essentiels et strictement professionnels.



Les communications verbales et non verbales, ainsi que les gestes posés à l'endroit des usagers et des résidents sont empreints de respect et se traduisent par les attitudes et les comportements suivants:

- . S'adresser à eux en étant à proximité;
- . Utiliser le vouvoiement en tout temps à moins d'une demande contraire;
- . Utiliser un langage respectueux en évitant d'infantiliser ou d'utiliser des diminutifs;
- . Éviter de tenir des propos et de poser des gestes trop familiers;
- . Utiliser les mots Monsieur ou Madame quand on s'adresse à quelqu'un;
- . Se présenter, expliquer son rôle, sa fonction dans l'établissement et porter sa carte d'identification dans les secteurs appropriés;
- . Communiquer les choses importantes de façon claire et compréhensible;
- . Frapper à la porte avant d'entrer dans la chambre de toute personne hospitalisée ou hébergée;
- . Respecter l'intimité et la pudeur de chacun en donnant les soins d'hygiène et en administrant les traitements;
- . Toujours présumer de la bonne volonté et du désir de collaboration des usagers et des résidents, nonobstant leurs attitudes et leurs comportements antérieurs.

De plus, les intervenants adoptent une tenue vestimentaire appropriée à leurs fonctions.



Droit aux soins et aux services

Nous tenons à offrir des soins et des services de qualité adaptés aux besoins particuliers des usagers et des résidents. Ces soins et ces services sont dispensés par des personnes compétentes en tenant compte de l'évolution des connaissances et des ressources mises à la disposition de l'établissement

Afin d'offrir des soins et des services de qualité, les intervenants s'engagent à :

- Tenir leurs compétences et leurs connaissances à jour, et au besoin les actualiser;
- Se conformer au code de déontologie et aux règlements qui régissent leur profession;
- Favoriser l'émergence de nouvelles techniques permettant d'augmenter la qualité des soins et des services;
- Diriger au besoin les usagers et les résidents vers les ressources appropriées tout en assurant la continuité de soins et des services.



Droit à l'information

Les intervenants connaissent les droits des usagers et des résidents, les font valoir et les respectent. Ces derniers ont droit à une information juste, honnête et transparente sur leur état de santé ainsi que sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins, aux traitements ou aux interventions qui leur sont proposés ou prescrits

Le respect du droit à l'information se traduit par les attitudes et les gestes suivants :

- Donner tous les renseignements et informations nécessaires à une prise de décision libre et éclairée;
- Connaître les ressources et les services internes et externes et en informer la clientèle;
- Donner l'information pertinente en lien avec son champ de pratique et, au besoin, référer les usagers ou les résidents à une source fiable d'information;
- Transmettre au meilleur de sa connaissance les délais d'attente pour l'obtention du service demandé.

