



# Code d'éthique

## Les valeurs qui guident nos pratiques, notre conduite

- **Le respect de la personne**

Le client est une personne à part entière respectée dans ses valeurs, ses croyances et sa façon d'être. Le personnel doit avoir une vision globale du client et travailler en interdisciplinarité dans le respect des compétences de chacun.

- **La confiance**

Le climat de confiance établi entre le personnel, le client et sa famille est primordial. L'écoute sans jugement et l'empathie sont à la base de ce climat de confiance.

- **La sécurité**

Les soins, les services doivent être sécuritaires et les clients doivent se sentir en sécurité dans l'ensemble de l'établissement.

- **La reconnaissance des capacités du client**

Les capacités du client sont pleinement reconnues dans la participation aux décisions qui le concernent et dans le consentement à ses soins et services.

- **La communication**

Une franche communication doit être établie entre le personnel, le client, sa famille et les membres du personnel entre eux afin d'assurer une réponse adéquate aux besoins exprimés par le client et favoriser un climat de travail harmonieux.

La communication et la collaboration avec nos partenaires du réseau favorisent la complémentarité et la continuité des services au client.



# Code d'éthique

<b>Droits du client</b>	<b>Pratiques et conduites attendues du personnel</b>
<p><b>Droit au respect</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Le client a droit à un accueil de qualité, reconnaissant qu'il est au centre de nos interventions.</li><li>○ Le client a droit au respect de son individualité et à la considération de ses habitudes de vie, de ses valeurs et de ses aspirations.</li></ul>	<p><b>Engagement au respect du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Le personnel s'engage à recevoir le client de façon cordiale.</li><li>○ Le personnel s'engage à considérer les besoins du client et les préoccupations de ses proches.</li><li>○ Les relations du personnel avec le client doivent en tout temps être empreintes de courtoisie, de politesse, d'amabilité et sans jugement de valeur à l'égard de ce dernier.</li><li>○ Le personnel adopte une tenue vestimentaire appropriée à son travail.</li><li>○ Le personnel respecte le client dans ses croyances morales et religieuses.</li><li>○ Le personnel est sensible à ce que le client ressent afin de mieux le comprendre. Il prend le temps de l'écouter et intervient avec délicatesse.</li><li>○ Le personnel s'adresse au client en le vouvoyant. Le client qui désire être appelé par son prénom ou tutoyé doit en faire part</li></ul>

- Le client a droit à son intimité et a droit de ne pas s'impliquer, s'il le désire.
- Le client a droit de recevoir des soins intimes par une personne du sexe de son choix dans la mesure du possible et dans un environnement qui respecte sa pudeur.
- Le client peut exprimer sa sexualité et il a le droit de vivre à sa façon dans le respect d'autrui et sans jugement.
- Le client a droit de choisir le professionnel et l'établissement duquel il désire recevoir des services de santé et des services sociaux et ce tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles dont disposent l'établissement.

### **Droit à l'autonomie**

- Le client a droit de conserver son autonomie.
- Le client a droit d'exercer sa pleine autonomie dans la gestion de ses biens.
- Le client a droit d'impliquer sa famille dans ses décisions particulières s'il le désire.
- Le client a droit de choisir ses fréquentations et le type de relations qu'il désire entretenir avec les autres.

### **Droit à l'information et à la liberté d'expression**

- Le client a droit d'être informé sur son état de santé et de

au personnel concerné. Le personnel n'utilise en aucun temps les surnoms.

- Le personnel encourage le client à vivre une vie sociale tout en respectant son choix de participer ou non.
- Le personnel s'assure du respect de l'intimité du client, lors des soins d'hygiène corporelle, des traitements ou des examens.
- Le personnel respecte la vie intime du client.
- Le personnel reconnaît que le client peut choisir le professionnel qui lui dispensera des soins et services.

### **Engagement à maintenir l'autonomie du client**

- Le personnel favorise l'autonomie du client dans ses activités de vie quotidienne.
- Le personnel offre du support ou de l'assistance au client qui le demande.
- Le personnel favorise la participation de la famille.
- Le personnel respecte la vie affective du client.

### **Engagement à la juste information et à la liberté d'expression du client**

- Le personnel concerné informe le client de son état de santé

bien-être.

- Le client a 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.
- Le client a 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.
- Le client a droit d'obtenir des réponses à ses questions et d'exprimer ses suggestions.
- Le client a droit d'exprimer ses opinions, ses critiques et ses suggestions dans le cadre du fonctionnement général de l'établissement.
- Le client a droit d'être informé et de participer aux activités de la communauté susceptible de l'intéresser.
- Le client a droit de s'impliquer et/ou d'être représenté dans un comité d'usagers.

### **Droit au consentement**

- Le client ne peut être soumis sans son consentement à des soins quelle qu'en soit la nature qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention.

### **Droit d'être accompagné, assisté ou représenté**

- Le client a droit d'être accompagné et assisté d'une personne

et des options qui lui sont offertes pour faire ses choix et ce, dans un langage simple et clair.

- Le personnel fournit au client et à ses proches, l'information adéquate afin de lui permettre de connaître les ressources pertinentes en regard du besoin exprimé.
- Le personnel aide le client et ses proches à exprimer leurs besoins, fournit les renseignements adéquats leur permettant de participer aux décisions et les supporte dans leur choix.
- Le personnel est attentif aux demandes du client et lui répond adéquatement ou le réfère à une ressource pertinente.
- Le personnel prend en considération l'expression des goûts, préférences et intérêts du client.
- Le personnel facilite la circulation de l'information sur les événements de la communauté.
- Le personnel favorise l'accès à l'information et la participation aux activités du comité des usagers.

### **Engagement envers le droit au consentement du client**

- Le personnel concerné respecte la décision du client d'accepter ou de refuser des soins ou des interventions après avoir été informé des conséquences de son choix.

### **Engagement envers l'accompagnement, l'assistance ou la représentation du client**

- Le personnel respecte le choix du client d'être accompagné

de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement.

- Les droits du client peuvent être exercés par un représentant légal pour le client mineur (moins de 14 ans) et le client majeur inapte.

### **Droit à la confidentialité**

- Le client a droit au secret professionnel et à la confidentialité.
- Le dossier d'un client est confidentiel.

### **Droit de consulter son dossier**

- Le client de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si la communication du dossier causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé du client. Dans ce cas, la communication du dossier est retardée.
- Le client a droit d'autoriser un tiers à consulter son dossier ou une partie du dossier.
- Le représentant légal a droit d'accès au dossier et ce à des fins

et/ou assisté dans toute démarche préliminaire à l'intervention.

- Le personnel reconnaît toute personne désignée à cette fin par la Loi comme représentant légal.

### **Engagement au respect de la confidentialité du client**

- Le personnel garantit au client de garder confidentielles les informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions (sauf exceptions prévues par la Loi).
- Toute transmission d'information sera faite avec l'autorisation du client.
- Toute communication relative aux soins et services s'effectuera dans un cadre professionnel pour ne viser que le mieux-être du client.

### **Engagement à la divulgation de l'information du dossier du client**

- Le personnel informe le client de son droit d'accès à son dossier et le supporte dans sa démarche.
- Le personnel répond à la demande d'accès selon la procédure d'accès de l'établissement et dans les délais prescrits par la Loi.
- L'établissement doit fournir au client l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier.

prévues par la loi d'accès à l'information.

- Le titulaire de l'autorité parentale a le droit d'accès au dossier d'un client mineur.

### **Droit à des services adéquats, sécuritaires et de qualité**

- Le client a 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.
- Le client a droit de recevoir des services appropriés à ses besoins.
- Le client a droit de recevoir des soins continus et de qualité administrés par un personnel compétent.
- Le client a droit d'actualiser ses capacités et de participer aux activités donnant un sens à sa vie.
- Le client a droit à une alimentation saine et équilibrée adaptée à ses besoins.
- Le client a droit à des services sécuritaires.

### **Engagement à dispenser des services adéquats, sécuritaires et de qualité au client**

- Le personnel doit posséder les compétences requises et la relation avec le client doit être empreinte d'humanisme.
- Le personnel doit respecter les politiques, directives et procédures de l'établissement.
- Le personnel concerné doit respecter son code de déontologie.
- Le personnel est flexible dans les horaires afin de répondre adéquatement aux besoins du client.
- Le personnel offre des soins personnalisés. Il est à l'écoute lorsque le client exprime ses besoins.
- Le personnel respecte le choix du client et facilite les moyens qui lui permettent de s'actualiser et ce, selon les modalités qui conviennent le mieux au client.
- Le personnel facilite l'accès à une alimentation basée sur le guide alimentaire canadien et adaptée aux besoins du client; celle-ci doit être présentée de façon attrayante et ce, dans une atmosphère de calme et de détente.
- Le personnel connaît et applique les consignes et les procédures de sécurité liées à la prévention des incidents et accidents.

## **Droit à un environnement de qualité et sécuritaire**

- Le client a droit à un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire.
- Le client a droit au calme et à la tranquillité.
- Le client a droit à un espace personnel respecté des autres clients et du personnel.
- Le client a droit d'avoir des lieux adaptés pour répondre à ses handicaps physiques ou psychologiques.
- Le client a droit d'être protégé adéquatement des dangers.

## **Droit de vote et de représentation**

- Le personnel doit déclarer à qui de droit tout accident ou incident survenu lors de la prestation des services.
- Le personnel désigné doit divulguer au client ou à son représentant légal tout accident ayant entraîné ou susceptible d'entraîner des conséquences sur la santé du client, survenu lors de la prestation de services.

## **Engagement à fournir un environnement de qualité et sécuritaire au client**

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

## **Engagement au respect du droit de vote et de représentation du client**

- Le client a 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.
- Le client a droit d'assister aux réunions mensuelles et d'y poser des questions lors de la période prévue à cette fin.

### **Droit de recevoir des services urgents**

- Le client dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à l'établissement, lorsque demande lui est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

### **Droit de porter plainte**

- Le client a droit de porter plainte à l'établissement concernant les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.

### **Droit de recevoir des services en langue anglaise**

- Le client d'expression anglaise a le droit de recevoir des services en langue anglaise 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.

- L'établissement informe et encourage le client à assumer ses responsabilités civiques et sociales en son sein.
- L'établissement informe le client du calendrier des rencontres du conseil d'administration.

### **Engagement à dispenser des services d'urgence au client**

- Le personnel en fonction s'engage à répondre et/ou orienter le client en situation d'urgence afin qu'il puisse recevoir aide, support et soins dans les plus brefs délais.

### **Engagement à respecter le droit du client à porter plainte**

- Le personnel informe le client 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.

### **Engagement à dispenser des services en langue anglaise au client**

- Le personnel fera tout en son pouvoir pour répondre aux demandes exprimées en langue anglaise et/ou référera le client aux ressources concernées.

Mise à jour le 4 mai 2005 cp