

Guide des valeurs

du Centre de réadaptation La Myriade



Dans ce document, nous employons le genre masculin afin d'éviter une lecture fastidieuse.

Remerciements

Le Centre de réadaptation La Myriade remercie toutes les personnes qui ont accepté de collaborer au processus de consultation pour l'élaboration du présent document. Merci également aux membres du comité d'éthique, initiateurs du projet, et aux membres de l'équipe de direction et de gestion qui ont soutenu l'ensemble de cette démarche. Enfin, un merci particulier aux clients qui ont bien voulu partager avec nous leurs réflexions sur les valeurs de référence adoptées par l'établissement.

© 2014, Centre de réadaptation La Myriade
339, boul. Base-de-Roc, Joliette (Québec) J6E 5P3
Téléphone : 450 753-9600, 1 877 753-9622
www.crlamyriade.qc.ca

Vous pouvez reproduire le texte du *Guide des valeurs*, en tout ou en partie, sans demander l'autorisation du détenteur du copyright, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal : mars 2014
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Introduction

Une réflexion des membres du comité d'éthique autour des principaux enjeux associés aux différentes pratiques professionnelles a inspiré l'élaboration du présent guide. D'un commun accord, le groupe s'est prêté à l'exercice d'identifier les valeurs les plus influentes, celles dont s'inspirent au quotidien le personnel du Centre de réadaptation La Myriade et les responsables des ressources d'hébergement dans leurs interactions avec la clientèle, afin de les réunir à l'intérieur d'un document officiel de référence : le *Guide des valeurs*.

La raison d'être de ce document est de présenter les valeurs de référence desquelles découlent nos actions et nos interventions auprès de la clientèle, les valeurs qui se veulent le sceau de notre culture éthique. Cette empreinte organisationnelle du CR La Myriade est le sens commun qui motive nos décisions, nos paroles et nos gestes envers la clientèle de l'établissement. C'est la couleur de nos services, ce que vivent et ressentent les clients de l'établissement à notre contact.

Le *Guide des valeurs* est l'expression de l'engagement des membres du personnel du CR La Myriade et des responsables des ressources d'hébergement envers la clientèle. Les valeurs promues à l'intérieur du présent guide trouvent leur source dans la reconnaissance et le respect des droits des personnes que nous desservons.

La vision organisationnelle du CR La Myriade repose sur l'exercice du droit à la citoyenneté de la clientèle et sur sa participation active dans la communauté. Nous sommes en effet convaincus que les personnes que nous desservons, avec leurs différences et leurs particularités, ont leur place dans la communauté et un rôle à y jouer. La participation sociale est la résultante de la reconnaissance et de l'actualisation de ce statut.

Cette vision partagée par tous les acteurs de l'établissement sous-tend des conduites et des pratiques éthiques empreintes de sensibilité et d'humanisme au service du meilleur intérêt des personnes que nous desservons.

Le *Guide des valeurs* agit à titre officiel en tant que code d'éthique de l'établissement. Les valeurs organisationnelles, qu'on trouve dans la Planification stratégique 2014-2020, se juxtaposent aux valeurs de référence. Les codes de déontologie, les guides de pratiques professionnelles et autres ouvrages complémentaires de même nature ont eux pour fonction première d'identifier, dans les différents champs de pratique, les responsabilités et les conduites attendues de la part du personnel.

Le *Guide des valeurs* est une fenêtre ouverte sur notre quête de ce qu'il y a de meilleur en nous et de ce que nous croyons être le meilleur pour les personnes que nous desservons. Il est également un incitatif à la réflexion éthique, au souci de soi, d'autrui et de l'établissement.

Ainsi, nous visons un constant équilibre entre les valeurs de référence de l'établissement, les valeurs de l'autre et la capacité du personnel et des responsables des ressources d'hébergement de transposer ces valeurs avec savoir-faire dans différents contextes décisionnels et d'intervention.

Les valeurs de référence

Pour le CR La Myriade, la personne vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) est la raison d'être de nos services. Nous reconnaissons et valorisons son individualité et le caractère unique de sa personnalité, de ses qualités humaines, de ses valeurs, de ses croyances, de son expérience de vie, de ses compétences personnelles de même que le pouvoir qu'elle a sur sa vie.

Considérant ce qui précède, la mission et les actions du CR La Myriade reposent sur les trois valeurs de référence suivantes :

- 1. La reconnaissance de l'unicité de la personne;**
- 2. Le souci constant de la qualité de la relation humaine;**
- 3. La dispensation de services de qualité.**

Ces valeurs agissent comme un puissant marqueur éthique; elles sont porteuses du sens que nous voulons donner aux services que nous dispensons et aux interventions qui en découlent. Les membres du personnel du CR La Myriade et les responsables des ressources d'hébergement sont les personnes sur qui repose cet engagement. La volonté d'agir conformément aux valeurs énoncées dans ce présent guide témoigne d'un idéal collectif où intervenir avec art (savoir-être) et avec science (savoir et savoir-faire) ne font qu'un.

1. La reconnaissance de l'unicité de la personne

La valeur d'unicité de la personne fait l'objet d'un large consensus au sein de l'établissement. Notre croyance dans le potentiel de la personne est le moteur de nos interventions. Cette croyance repose sur les fondements suivants :

- Chaque personne est un être unique avec des forces vives;
- Chaque personne possède en elle des ressources susceptibles de contribuer à son épanouissement;
- Chaque personne possède un potentiel de développement;
- Chaque personne est maître d'œuvre de sa vie;
- Chaque personne participe aux décisions qui la concernent dans le respect de ses capacités et de ses désirs en vue de réaliser son projet personnel¹ ou son projet de développement²;
- Nos services sont personnalisés et contribuent à l'amélioration des compétences de la personne et de son image sociale.

¹ Associé à des projets d'intégration en contexte scolaire, communautaire, de travail, etc.

² Pour les clients âgés de 0 à 5 ans

2. Le souci constant de la qualité de la relation humaine

La confiance que nous témoignent les clients est essentielle pour nous. Cette confiance favorise l'implication de la personne à son processus de réadaptation. La qualité de la relation professionnelle est déterminante pour la réussite du parcours dans lequel la personne désire s'inscrire en vue de réaliser son projet personnel ou son projet de développement. Nos rapports avec la clientèle reposent sur plusieurs fondements.

- Nous avons le souci constant d'agir avec la personne dans son meilleur intérêt :
 - Dans le respect de ses valeurs, de ses croyances, de ses désirs et de ses choix;
 - Avec empathie et chaleur humaine dans nos rapports avec elle;
 - Avec honnêteté dans le respect des responsabilités qui nous incombent conformément aux cadres légaux existants;
 - Avec transparence face à la prise de décision et aux interventions mises en place;
 - En toute simplicité dans le choix des moyens retenus et dans nos communications avec elle;
 - En travaillant en collaboration avec les personnes significatives issues de son entourage.
- Nous privilégions des attitudes d'écoute et d'ouverture dans nos rapports avec la clientèle.
- Nous avons le souci d'être attentifs à l'opinion de la personne.
- Nos communications avec elle sont positives et encouragent sa participation.

3. La dispensation de services de qualité

Nous intervenons avec professionnalisme et rigueur, conformément à la mission de l'établissement et à des standards de pratique éprouvés et reconnus scientifiquement. Nos services sont personnalisés et contribuent au développement du potentiel de la personne et à l'amélioration de sa qualité de vie.

Nous travaillons avec différents partenaires externes par souci de complémentarité et d'efficacité. La créativité et la souplesse sont valorisées pour permettre d'intervenir avec doigté dans différents contextes d'intervention. La qualité de nos services repose sur les fondements suivants :

- L'équité dans la dispensation des services;
- L'amélioration continue de la qualité;
- Une organisation de services souple et un réseau d'hébergement de qualité;
- Le réseautage et le partenariat dans une relation gagnant/gagnant qui privilégie l'ouverture;
- Le perfectionnement et la mise à niveau continue des connaissances du personnel;
- L'innovation, la créativité et la recherche;
- La rigueur dans les pratiques professionnelles;
- Le travail en équipe.

Nos valeurs à travers les yeux de la clientèle

Pour faire du *Guide des valeurs* un véritable outil de référence en vue d'offrir les meilleurs services à notre clientèle, nous avons questionné des clients vivant avec une DI ou un TSA sur ce que signifient, pour eux, les trois valeurs de référence adoptées par l'établissement. Voici quelques réponses.

1. Être une personne unique, c'est :

DI	TSA
<ul style="list-style-type: none">• Faire mes propres choix et m'affirmer• Être fier de moi• Reconnaître que j'ai une vie privée• Dire ce que je pense• Avoir des projets• Acquérir de l'autonomie• Apprendre à m'organiser• Être reconnu et avoir un statut de travailleur• Ne pas attendre après les autres• Avoir une belle vie : une vie amoureuse, des amis, un travail que j'aime, gagner plus d'argent, voyager, avoir un ordinateur.	<ul style="list-style-type: none">• Avoir des projets réalisables• Avoir une vie heureuse et un bel avenir• Me sentir écouté• Décider par moi-même• Passer du temps de qualité avec mon intervenant• Aller de l'avant

2. La qualité de la relation humaine avec mon intervenant, c'est lorsque :

DI	TSA
<ul style="list-style-type: none">• Il me donne des encouragements et des conseils• Il discute avec moi de sujets qui me tiennent à cœur• Il fait preuve de compréhension à mon endroit• Il me traite avec respect• Il est poli envers moi• Il a un ton de voix respectueux• Il choisit les bons mots pour que je comprenne• Il m'aide à exprimer mes émotions• Je peux me confier à lui• Je peux me fier à lui	<ul style="list-style-type: none">• Il me donne des conseils, des trucs• Ce qu'il fait pour moi m'aide dans mon développement de vie• Il me guide sur la bonne voie au lieu de me mettre dans le pétrin!• Il m'accepte tel que je suis• Je peux lui demander de répéter si je n'ai pas compris• On fait des jeux ensemble• Il m'encourage• Il m'aide à me calmer

3. Des services de qualité, c'est lorsque mon intervenant...

DI	TSA
<ul style="list-style-type: none">• Prend rendez-vous avec moi• Fait preuve de discrétion envers ma vie privée et respecte mon intimité• Me donne accès à différents services• M'aide à ouvrir mes horizons et à voir ce qui se passe ailleurs• Me propose différents loisirs et me laisse choisir ceux qui me plaisent• Me donne de l'information pour m'aider à faire les bons choix• Me donne du soutien et est présent pour moi lorsque j'ai besoin d'aide	<ul style="list-style-type: none">• Est ouvert aux nouvelles idées et me permet de découvrir de nouvelles passions• Est gentil avec moi• M'explique des choses qui m'aident vraiment• Me demande mon opinion• Accepte que je ne sois pas d'accord• Me traite comme un adulte• M'offre l'opportunité de compter sur lui quand j'en ai besoin• Me présente de nouveaux services• Parle avec moi de mes difficultés• Me laisse lui poser des questions jusqu'à ce que je me sente mieux

Les droits des usagers

Les droits suivants sont reconnus aux usagers par la Loi :

- Être informés sur les services existants et sur la façon de les obtenir;
- Accepter ou refuser des traitements de façon libre et éclairée;
- Participer aux décisions qui les concernent;
- Dans toute intervention, être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leurs besoins et de leur sécurité;
- Accéder à leur dossier;
- Porter plainte, exercer des recours et être assistés dans leurs démarches;
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire*;
- Être informés sur leur état de santé ainsi que sur les solutions possibles et les conséquences avant de consentir à des soins les concernant;
- Être accompagnés ou assistés d'une personne de leur choix lorsqu'ils désirent obtenir des renseignements sur les services;
- Être représentés pour tous leurs droits reconnus advenant leur inaptitude, temporaire ou permanente, à donner leur consentement.

Pour obtenir plus d'information concernant les droits des usagers, consulter la section du régime d'examen des plaintes du site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux à l'adresse suivante : <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php>.

*En tenant compte de l'organisation de l'établissement et de la disponibilité des ressources.

Utilisation des renseignements personnels des usagers

Conformément à l'article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le CR La Myriade peut utiliser les prénoms, noms, adresses et numéros 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.

Conformément à l'article 27.3, l'établissement peut également utiliser les prénoms, noms, adresses d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'utilisateur l'occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin.

En regard de ces articles, l'utilisateur peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à de telles fins.

Conclusion

Pour devenir un véritable guide, un énoncé des valeurs doit pouvoir vivre dans la conscience et s'enraciner dans la réflexion et les pratiques professionnelles de chacun. Voilà le défi qui attend le personnel du CR La Myriade et les responsables des ressources d'hébergement. Pour parvenir à le relever, nous devons porter ensemble quotidiennement les valeurs de l'établissement, en être fiers et en faire la promotion.

Permettons-nous de nous questionner sur le sens de nos relations et de nos actions pour bâtir de véritables repères éthiques contribuant à l'enrichissement des pratiques professionnelles et au développement d'une véritable culture organisationnelle où tous les savoirs convergent vers un seul et même but : le développement plein et entier du potentiel des personnes que nous desservons.