

Code d'éthique

CRDP Le Bouclier

**du Centre intégré de santé et de services sociaux
de Lanaudière**

Adopté le 10 juin 2014
par le conseil d'administration du CRDP Le Bouclier

Québec 

Note au lecteur

Le code d'éthique demeure soumis à l'application des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Pour faciliter la lecture et la compréhension de ce code d'éthique, les droits et responsabilités des usagers (ou de leurs représentants légaux) ont été résumés.

Dans le présent texte, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'en alléger la lecture et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Préambule

De concert avec sa vision, ses valeurs et la révision de son plan d'organisation, le CRDP Le Bouclier s'est doté d'un code d'éthique qui s'adresse à tout le personnel de l'établissement, ainsi qu'aux clients et à leurs proches. Le personnel du CRDP Le Bouclier, ses différentes instances et le comité des usagers représentant la clientèle, adhèrent au présent code d'éthique, qui est le fruit d'une vaste consultation.

Définitions

■ Client

Le client est la personne qui est admissible aux services du CRDP Le Bouclier, sans égard à la fréquence des services, ni à leur nature ou à leur durée.

■ Proche

Le proche est une personne significative dans le milieu du client : parent, conjoint, ami, membre de la famille ou toute autre personne significative pour lui.

■ Personnel

Le personnel comprend toutes les personnes qui œuvrent au CRDP Le Bouclier (administrateurs, gestionnaires, intervenants, médecins, personnel de soutien, stagiaires, chercheurs, ou autres) ou au sein d'organisations connexes qui sont liées par contrat au CRDP Le Bouclier.

Objectifs du code d'éthique

Le code d'éthique se veut un véhicule qui traduit au quotidien la culture de l'organisation et ses valeurs, et guide les comportements attendus dans le respect des personnes.

Ses objectifs sont :

- *affirmer les valeurs qui guident les actions du CRDP Le Bouclier et favoriser leur adhésion,*
- *informer et sensibiliser les clients et leurs proches de leurs droits et responsabilités ainsi que des comportements attendus,*
- *informer le personnel des comportements attendus, autant de la clientèle que des membres du personnel,*
- *promouvoir la recherche de moyens visant l'amélioration continue de la qualité des services qui sont dispensés dans l'organisation.*

Le code d'éthique a pour but de favoriser une harmonisation dans l'interprétation et l'actualisation des valeurs de l'organisation. Il vise à traduire concrètement son application à l'égard des services offerts à la clientèle, en accord aux exigences de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (article 233).

LE CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE LE BOUCLIER

Notre mission

Le CRDP Le Bouclier a pour mission d'offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leurs déficiences physiques, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces personnes.

Le mandat du CRDP Le Bouclier est de desservir les personnes de tous âges qui présentent une déficience auditive, du langage, motrice, ou visuelle résidant sur les territoires des Laurentides et de Lanaudière.

Notre engagement qualité

Le Centre de réadaptation en déficience physique Le Bouclier réitère son engagement à améliorer de façon continue ses façons de faire, afin de maintenir de hauts standards de qualité.

Issu de notre mission, de notre vision et de nos valeurs, l'engagement qualité du CRDP Le Bouclier oriente nos actions et nous guide, afin de maintenir vivante notre volonté de s'améliorer, jour après jour, pour toujours mieux répondre aux besoins évolutifs de l'ensemble de notre clientèle.

Pour le CRDP Le Bouclier, la démarche d'amélioration continue de la qualité intègre la notion de performance, dans un esprit de cohérence, de transparence et de respect des besoins de la clientèle, tout en favorisant la mobilisation du personnel. De même, elle traduit également la préoccupation en regard de la santé, du bien-être et de la sécurité, autant de notre clientèle que de notre personnel.

Ainsi, **notre engagement qualité** nous mène à :

Placer le client et ses proches au centre de nos actions

Le CRDP Le Bouclier reconnaît et met à profit l'expérience, les forces et les compétences des clients et de leurs proches. Son personnel vise à répondre aux besoins du client et à ses attentes, afin que celui-ci réalise ses habitudes de vie de façon optimale et sécuritaire en vue d'améliorer son bien-être.

Faire équipe avec du personnel compétent

Le CRDP Le Bouclier compose son équipe de personnes en mesure d'écouter, de bien informer, de partager ses savoirs, d'innover, d'évaluer ses résultats, de se réajuster et d'intervenir dans un souci constant de qualité et de sécurité dans son offre de services spécialisés.

Agir avec les partenaires dans un esprit de complémentarité

Le CRDP Le Bouclier reconnaît les compétences des différents partenaires et acteurs dans la communauté et collabore avec ceux-ci, afin d'assurer la fluidité des continuums de services et de favoriser la participation sociale des personnes ayant une déficience physique.

Concrètement, le conseil d'administration et la direction du CRDP Le Bouclier s'assurent du respect de cet engagement par :

- la création et la mise en place d'une Direction qualité et performance,
- l'intégration d'une culture de performance alliant l'amélioration continue de la qualité des services au quotidien, la mobilisation du personnel ainsi que la valorisation de ses compétences,
- le suivi rigoureux du plan d'amélioration de l'établissement découlant, entre autres, du rapport d'agrément,
- la gestion des résultats via les tableaux de bord stratégiques,
- l'application du cadre intégrateur de la qualité au CRDP Le Bouclier,
- la promotion des bonnes pratiques entourant la prestation sécuritaire des soins et services.

Cet engagement constitue un des fondements du CRDP Le Bouclier.

Les droits des clients¹

Le client a le droit :

- d'être informé de l'existence des services et des modalités d'accès,
- de recevoir des services adéquats sur les plans humain, social et scientifique, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire, dans un délai raisonnable en fonction de sa condition et des ressources disponibles,
- d'avoir accès aux renseignements contenus à son dossier client,
- de choisir l'établissement en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et des ressources dont il dispose,
- d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de connaître les options qui s'offrent à lui ainsi que les risques associés,
- de consentir ou non à des soins ou services le concernant,
- de participer à toute décision le concernant,
- d'être accompagné et assisté pour obtenir des informations ou entreprendre des démarches en liens avec les services rendus,
- de demander que les renseignements le concernant tels que nom, prénom, adresse et numéro de téléphone ne soient pas utilisés dans le cadre de sondages pour connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts ou pour l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement.

¹ Quelques extraits de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux* du Québec (L.R.Q., c. S-4.2)

La confidentialité

Il est essentiel de garantir la plus stricte confidentialité à notre clientèle en tout lieu et en tout temps. Nul ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation formelle du client ou lorsque la loi le permet.

Il faut assurer la confidentialité du dossier et des communications entre le client et les intervenants et veiller à discuter de sujets sensibles dans des lieux appropriés.

Respecter les règlements et politiques en vigueur dans l'établissement et contrôler rigoureusement la circulation de l'information concernant un client, ainsi que celle issue de son dossier.

Lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par le client, ne donner que les informations jugées pertinentes et nécessaires aux personnes autorisées à les recevoir.

Chaque membre du personnel utilisateur de réseaux, de logiciels, d'équipements informatiques, de banques d'information et de données, quel que soit le support sur lequel elles sont conservées, est responsable de respecter la politique de sécurité des actifs informationnels prévue à cet effet ainsi que les normes, directives et conduites à tenir.

Les valeurs au CRDP Le Bouclier

L'exercice d'identification des valeurs organisationnelles a été réalisé en 2013, dans le cadre de la révision du plan d'organisation 2014-2017.

Essence même du CRDP Le Bouclier, nos valeurs sont :

RESPECT – INNOVATION – ENGAGEMENT – EXCELLENCE

Ces quatre valeurs constituent des éléments essentiels pour le développement et le maintien de la qualité des services offerts aux usagers et d'un climat de travail sain, qui se traduisent par la clarté de nos orientations, la cohérence de nos actions et une confiance mutuelle.

Les comportements attendus

En cohérence avec les valeurs organisationnelles, des comportements sont attendus de la part du personnel et de la clientèle.

Ils sont déclinés ainsi :

Le personnel

- S'engage à appliquer les valeurs organisationnelles dans ses décisions et ses actions tous les jours et agit de manière conforme à l'éthique en tout temps.
- Fait preuve de respect, de courtoisie, d'écoute et de discrétion pour toutes les personnes avec qui il interagit dans le cadre de son travail.
- Fait preuve d'ouverture face à la différence.
- Respecte autrui dans ses valeurs, ses choix, ses paroles, ses actes, sa compétence.
- S'engage à ne pas faire usage des télécommunications (ex. : réseaux sociaux) en présence du client ou pour usage personnel dans le cadre de ses fonctions.
- Adopte une conduite adéquate envers le client, dénuée de toute violence verbale, physique ou psychologique.
- Se concerta et échange avec les membres de l'équipe pour progresser ensemble dans les objectifs du plan d'intervention du client et lui communiquer une information cohérente.
- Communique clairement et vulgarise l'information au client pour favoriser son implication.
- Valide la compréhension du client face aux objectifs et aux interventions proposés.
- Tient compte des opinions du client dans son processus de réadaptation et est ouvert à accepter les idées proposées par la clientèle.
- Utilise la notion de pronostic de participation sociale auprès des usagers, en toute sincérité et empathie.
- Accompagne les clients dans des situations complexes et difficiles, sans juger.
- Contribue à l'évolution des pratiques et aux projets novateurs.
- Tend à faire toujours mieux, afin de mettre sur pied des méthodes de réalisation de son travail qui améliorent la qualité des services offerts à la clientèle.

- S'assure de la fiabilité et de la validité des informations transmises.
- Se soucie de sa propre sécurité et de celle des autres et contribue à la prévention des infections, incidents et accidents.
- Est responsable de ses décisions et de ses actions, ainsi que de l'utilisation appropriée des ressources et de l'information mises à sa disposition.
- Maintient ses compétences à jour pour des services de qualité.
- Évolue dans une approche d'évaluation qui permet la remise en question et l'amélioration continue des services.
- Se projette sur la voie de l'excellence, afin d'offrir un service, à sa portée, répondant aux besoins du client, en visant les plus hauts standards de qualité.

La clientèle

- Adopte une conduite adéquate envers les membres du personnel, les professionnels et les autres clients, dénuée de toute violence verbale, physique ou psychologique.
- Préserve les biens mis à sa disposition et respecte les consignes de sécurité.
- Applique et respecte les mesures reliées à la prévention des infections, des incidents et accidents.
- S'assure de la présence et de la participation du parent ou d'un proche lors de la thérapie d'un enfant.
- S'engage à être assidu et ponctuel aux rendez-vous fixés.
- S'engage à ne pas faire usage des télécommunications (ex. : réseaux sociaux) lors des interventions au CRDP Le Bouclier.
- S'engage à demander une autorisation préalable du professionnel pour filmer, enregistrer ou photographier les interventions.
- Porte une tenue vestimentaire appropriée pour les thérapies.
- S'engage à participer aux interventions sans que son jugement et ses capacités ne soient altérés par la consommation d'alcool ou de stupéfiants.
- S'engage à offrir un milieu sécuritaire et salubre lors de thérapies dans ses milieux de vie.
- Transmet ses besoins et contribue à la hauteur de ses capacités à la détermination et la réalisation des objectifs du plan d'intervention.
- Propose ses idées et fait preuve d'ouverture face aux différentes modalités d'interventions.

- Participe activement aux interventions pour améliorer ses capacités en lien avec ses habitudes de vie.
- Émet des commentaires face à nos actions et partage toute information pouvant avoir un impact sur l'orientation des services, notamment via les sondages clientèle.
- Prend connaissance du processus d'examen des plaintes et de la procédure d'insatisfaction de la clientèle et sait qu'il peut y avoir recours au besoin, sans préjudice.

Conclusion

Toute personne œuvrant au CRDP Le Bouclier, doit s'approprier le contenu du Code d'éthique.

Pour le personnel membre d'un ordre professionnel, le présent Code d'éthique s'applique en complémentarité au Code de déontologie des professions concernées.

Toute personne doit honorer les engagements qui en découlent et adopter une ligne de conduite conforme à ces valeurs.

Le directeur général est la personne responsable de l'application, la promotion, le suivi et l'interprétation du Code d'éthique du CRDP Le Bouclier.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 