

# Code d'éthique du Pavillon du Parc

Personne présentant une déficience  
intellectuelle ou un trouble envahissant  
du développement

Janvier 2005

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	4
Notre mission .....	5
Notre philosophie et nos valeurs d'intervention .....	5
Nos principes de gestion .....	6
<b>Introduction</b> .....	7
L'éthique .....	7
Le code d'éthique .....	7
<i>Les clientèles visées</i> .....	7
<i>Les objectifs du code d'éthique</i> .....	8
<b>Le contexte du code d'éthique</b> .....	8
Le cadre législatif .....	8
<i>Article 233 : Code d'éthique</i> .....	8
<i>Autres sources législatives</i> .....	9
<i>Les politiques de gestion</i> .....	9

<b>Le code d'éthique</b> .....	9
Nos valeurs organisationnelles .....	9
Les droits des usagers énoncés dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux .....	10
<b>Les pratiques et conduites attendues pour soutenir ces droits</b> .....	11
Le droit à l'information .....	12
Le droit au consentement .....	13
Le droit de recevoir des services de qualité .....	14
Le droit à la confidentialité .....	19
Le droit d'être accompagné et représenté .....	21
<b>Dispositions pour soutenir l'application du code d'éthique</b> .....	22
Application du code d'éthique .....	22
Comité d'éthique .....	22
Procédure d'examen des plaintes .....	22
Le comité des usagers .....	23
<b>Références</b> .....	23

## Préambule

Agir, accompagner, soutenir, intervenir auprès des personnes vulnérables représentent des défis en termes de connaissance, d'expérience, mais aussi et beaucoup d'attitudes. Les personnes auprès de qui nous intervenons quotidiennement sont très souvent socialement dévalorisées, mais aspirent à une pleine et entière participation sociale et à exercer leur citoyenneté avec le soutien requis. Notre rôle est de les accompagner dans cette quête. Elles sont aussi souvent très vulnérables, trop vulnérables. Nous devons donc aussi promouvoir leurs droits, nous devons, aussi et surtout, être très soucieux de nos attitudes, de nos gestes et de nos paroles.

Dans le cadre de la consultation pour réviser notre code d'éthique, plus de 200 personnes ont participé à différentes rencontres s'adressant à l'ensemble du personnel clinique et administratif ainsi qu'aux usagers, aux familles, aux responsables des ressources de type familial et des ressources intermédiaires. Dans le but de recueillir les commentaires des personnes adultes présentant une déficience intellectuelle, des ateliers ont été donnés dans chacun des territoires. Voici quelques illustrations des attentes exprimées par ces personnes.

Les usagers s'attendent à ce que les intervenants s'adressent à eux avec :

- politesse;
- gentillesse;
- délicatesse;
- respect;
- honnêteté;
- douceur.

Les droits qu'ils ont valorisés sont :

- le droit à l'intimité;
- le droit d'exercer des choix;
- le droit à des services de qualité;
- le droit à la confidentialité.

Ce qu'ils ont dit en lien avec leur milieu de vie et ce qu'ils aimeraient :

- avoir le droit de prendre des choses dans le réfrigérateur;
- avoir le droit de cuisiner;
- avoir le droit d'inviter ma blonde;
- pouvoir téléphoner;
- pouvoir déménager;
- qu'on frappe à la porte avant d'entrer;
- être accompagnés pour aller voter;
- être consultés plus souvent.

Ce qu'ils apprécient :

- les bons conseils;
- qu'on nous parle doucement, pas fort;
- être écouté;
- avoir une personne qui peut nous expliquer quand on ne comprend pas;
- qu'on respecte mon opinion.

*Bon engagement!*

**Le directeur général,  
Thierry Boyer**

## Notre mission

Le Pavillon du Parc a comme mission d'offrir aux personnes de la région de l'Outaouais présentant une déficience intellectuelle et leurs proches, des services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien répondant à leurs besoins dans un esprit de continuité, de diversité et de souplesse.

Dans le cadre des orientations ministérielles, le Pavillon du Parc a également la responsabilité d'offrir des services aux personnes qui présentent un trouble envahissant du développement.

## Notre philosophie et nos valeurs d'intervention

Notre philosophie d'intervention est basée sur la reconnaissance de la citoyenneté de la personne vivant avec une déficience intellectuelle ou un TED et conçoit que cette personne est capable de vivre en société selon ses capacités si elle bénéficie du soutien nécessaire. Cette philosophie repose sur les valeurs d'intervention suivantes :

- favoriser et promouvoir l'intégration et la participation sociale des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, la valorisation de leurs rôles sociaux, le développement de leurs compétences et l'amélioration de leurs conditions de vie;
- favoriser et reconnaître l'importance du soutien et de l'implication des parents et de leurs proches pour le mieux-être de la personne;
- promouvoir et soutenir la personne dans l'exercice de ses droits.

Cette philosophie d'intervention implique aussi :

- un travail interdisciplinaire pour maximiser le développement de l'enfant et soutenir l'adulte dans son projet de vie;
- la consolidation et le développement d'expertise d'intervention par le développement des ressources humaines et de la recherche;
- un engagement envers l'approche communautaire et une obligation à travailler en partenariat pour le bénéfice des personnes.

## Nos principes de gestion

Au Pavillon du Parc, on mise sur une philosophie de gestion qui place la clientèle au cœur de nos préoccupations. Cette philosophie de gestion implique un engagement de tous envers l'amélioration continue de la qualité des services.

L'amélioration continue de la qualité nécessite d'être soutenue par des principes qui reflètent nos valeurs et donnent un sens à nos actions. Les trois principes suivants servent à guider nos processus décisionnels :

1. une approche client avec une gestion participative;
2. une approche systémique pour l'amélioration des systèmes;
3. une approche de gestion axée sur une organisation apprenante.

Considérant l'importance de la participation et de l'engagement de ses employés pour l'amélioration continue de la qualité des services, le Pavillon du Parc reconnaît que :

- le personnel est le principal artisan par lequel s'actualise sa mission;
- le personnel a besoin d'un climat organisationnel sain pour offrir des services de qualité et viser la satisfaction des usagers;
- le personnel doit, comme les usagers, être respecté dans ses droits et ses besoins pour répondre aux besoins de l'organisation et réaliser sa mission.

## Introduction

### L'éthique

L'éthique aspire à un niveau élevé de compétences professionnelles ainsi qu'à un stade moral supérieur. C'est à ce niveau du stade moral que nos actions sont déterminées par une préoccupation du bien-être de la clientèle. C'est ainsi que l'éthique nous permet d'agir dans l'intérêt de la personne que nous desservons.

Pour rencontrer les exigences de l'éthique, il faut que les valeurs véhiculées et les normes se traduisent par des gestes concrets au quotidien. Il est essentiel de s'assurer que les divers intervenants disposent de soutien clinique, d'outils et de formation. En conséquence, chacun sera en mesure d'adhérer aux valeurs et aux normes, de prévenir et reconnaître les manquements à l'éthique et même de résoudre les dilemmes d'ordre éthique.

### Le code d'éthique

Au-delà du respect de la Loi sur les Services de santé et services sociaux (SSSS), soulignons que le présent code d'éthique est avant tout le résultat d'une réflexion collective sur les compétences professionnelles et les conditions organisationnelles nécessaires pour le mieux-être de la personne.

Le code d'éthique se veut un document de référence utile permettant à l'ensemble des clientèles d'adhérer à une vision commune. Il sert également à exprimer un engagement ferme envers une pratique éthique en permettant des remises en question et des ajustements au niveau de nos actions quotidiennes.

### Les clientèles visées

Le code d'éthique concerne l'ensemble des clientèles de l'organisation. De manière plus explicite, cela fait référence à :

1. La clientèle externe :
  - aux usagers et à leurs proches;
  - aux responsables des ressources de type familial et des ressources intermédiaires;
  - aux stagiaires et bénévoles;
  - aux divers partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.
2. La clientèle interne :
  - à l'ensemble du personnel;
  - aux membres du conseil d'administration;
  - à la Fondation Pavillon du Parc et à la Fondation immobilière de l'Outaouais.

*Au sens de la Loi (L.R.Q., chapitre S-4.2, 34), on entend par usager, toute personne qui reçoit, a reçu, ou aurait dû recevoir des services d'un établissement de santé ou de services sociaux.*

*Précisons également que sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil (Lois du Québec, 1991, chapitre 64) :*

- 1. le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;*
- 2. le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;*
- 3. la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;*
- 4. la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.*

### Les objectifs du code d'éthique

Bien que le code d'éthique vise à répondre aux exigences de la Loi, ses principaux objectifs sont :

- d'affirmer nos engagements envers une pratique éthique;
- de promouvoir les valeurs organisationnelles influençant nos attitudes et nos comportements;
- de rendre explicite auprès du personnel ou toute personne oeuvrant au Pavillon du Parc, les droits des usagers ainsi que les pratiques et conduites attendues;
- d'informer l'usager de ses droits et des implications ou des responsabilités qui en découlent;
- de proposer une démarche permettant de créer un environnement répondant aux exigences de l'éthique.

## Le contexte du code d'éthique

### Le cadre législatif

#### Article 233 : Code d'éthique

L'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que 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.

### Autres sources législatives

Il importe de préciser qu'au Pavillon du Parc, outre l'article 233 de la Loi sur les services de la santé et les services sociaux, d'autres sources législatives supportent les droits et encadrent la pratique professionnelle dont principalement la *Charte des droits et libertés*, le *Code civil* et :

- la Loi sur les services de santé et les services sociaux;
- la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (OPHQ);
- la Loi sur la protection de la jeunesse;
- autres dispositions légales encadrant la dispensation des services de santé et des services sociaux.

### Les politiques de gestion

Les règlements et politiques internes viennent également baliser les pratiques et conduites attendues du personnel. Parmi celles-ci, on retrouve entre autres :

- le règlement sur les situations d'abus concernant les usagers recevant des services au Pavillon du Parc;
- le règlement sur l'utilisation exceptionnelle de mesures de contention, d'isolement ou de substances chimiques;
- la politique contre toutes formes de violence ou de discrimination en milieu de travail;
- la directive sur l'utilisation des réseaux électroniques;
- le règlement sur les modalités d'adoption et de révision des plans d'intervention des personnes recevant des services au Pavillon du Parc et délai accordé aux membres du personnel clinique pour compléter le dossier d'un usager.

## Le code d'éthique

### Nos valeurs organisationnelles

Le Pavillon du Parc s'attend à ce que toute personne, en lien avec l'établissement, adopte ses valeurs et que ces dernières se manifestent à travers les relations entre individus. Ces valeurs déterminent la qualité des rapports entre les personnes, les groupes, les équipes et les organisations. Elles visent à garantir un haut niveau de professionnalisme et exigent que chaque employé s'assure que ses actions et déclarations n'entravent pas sa capacité à exécuter ses fonctions et ne mettent pas en doute son impartialité et sa loyauté. Les valeurs éthiques suivantes guident nos actions et nos décisions et nous permettent de placer le bien commun au-dessus de tout intérêt ou avantage personnel.

#### *Respect*

C'est manifester de la considération à l'égard de toute personne avec laquelle nous sommes en interaction. Le respect exige une attitude de courtoisie, d'écoute et d'ouverture face aux autres.

#### *Confiance*

Rapport de réciprocité, d'ouverture et de transparence entre les personnes et les organisations qui favorise l'implication, le développement, la gestion participative et le partenariat.

#### *Équité*

Notion de justice où les décisions sont prises de façon rigoureuse et impartiale, selon des paramètres objectifs.

### *Intégrité*

Qualité d'une personne dont la conduite et les actes reflètent la cohérence, l'honnêteté, l'imputabilité et la loyauté.

D'autres valeurs organisationnelles, complémentaires aux valeurs éthiques, nous permettent de mettre en place des conditions visant l'amélioration continue de la qualité des services tant pour le bénéfice des usagers que pour l'ensemble du personnel. Ces valeurs associées à la gestion de la qualité sont les suivantes :

### *Participation*

Chaque client est partie prenante des réalisations en influençant ou en prenant les décisions conformément à la mission et aux objectifs de l'organisation.

### *Efficience*

L'utilisation optimale des ressources humaines, financières et matérielles mises à notre disposition dans la réponse aux besoins des clients.

### *Perfectionnement*

Le perfectionnement désigne les activités d'apprentissage qui misent sur le développement des compétences du capital humain.

### *Innovation*

L'innovation, c'est le produit de la créativité et la mise en œuvre de nouvelles idées et activités visant l'amélioration significative d'un produit, d'un service, d'un programme, d'une démarche, d'un mode de fonctionnement, d'une structure et d'une politique.

## Les droits des usagers énoncés dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- **ART. 4** Droit de toute personne d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que les modalités d'accès à ces services et à ces ressources.
- **ART. 5 et 13** Droit de l'usager à des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, selon les ressources disponibles.
- **ART. 6 et 13** Droit de choisir le professionnel ou l'établissement de son choix en fonction des ressources disponibles.
- **ART. 7** Droit de toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger de recevoir les soins que requiert son état.
- **ART. 8** Droit de l'usager d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.
- **ART. 9** Droit de toute personne de n'être soumise sans son consentement, à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.
- **ART. 10** Droit de l'usager de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être.

- **ART. 11 et 12** Droit de l'usager d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé. Droit de l'usager à la représentation.
- **ART. 15** Droit de toute personne d'expression anglaise de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, en fonction des ressources disponibles et dans la mesure où l'on prévoit un programme d'accès visé à l'article 348.
- **ART. 17 à 27** Droit d'accès à son dossier et à la confidentialité.

## Les pratiques et conduites attendues pour soutenir ces droits

Ces droits s'articulent autour de cinq grandes catégories de droits dont le droit à l'information, le droit au consentement, le droit de recevoir des services de qualité, le droit à la confidentialité et finalement, le droit d'être accompagné et représenté.

Ces droits reconnus aux usagers sont identifiés dans la première colonne des tableaux ci-dessous. La deuxième colonne précise les engagements du personnel envers sa clientèle. Quant à la troisième colonne, elle fait référence à l'exercice des droits et responsabilités des usagers. Elle mise sur la reconnaissance de l'habileté de la personne qui présente une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement à exercer ses droits en vertu du respect des différences et des choix individuels. Elle illustre comment l'usager peut concrètement exercer ses droits et assumer des responsabilités.

## 1. LE DROIT À L'INFORMATION

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers <sup>1</sup> Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers <sup>2</sup> Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit d'être bien informé sur son état de santé et de bien-être, sur les services et ressources susceptibles de répondre à ses besoins, de même que sur le contenu de son plan d'intervention.</li> <li>Le droit d'être renseigné sur ses droits et sur les mécanismes de recours en cas d'insatisfaction.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>fournissant à l'utilisateur, dans un langage qui lui est accessible, toute information jugée pertinente afin de lui permettre de prendre des décisions éclairées sur les services, programmes, ressources, traitements ou interventions proposés.</li> <li>informant l'utilisateur sur ses droits et sur les différents recours dont il peut se prévaloir et lorsque requis, en s'assurant qu'il soit représenté devant les diverses instances.</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>demandant les renseignements et les conseils dont il a besoin pour être conscient de son état de santé et de bien-être;</li> <li>s'informant sur les services disponibles et en participant à son plan d'intervention;</li> <li>demandant des explications ou de l'information complémentaire sur ses droits lorsqu'il ne comprend pas ce qu'ils impliquent;</li> <li>nous informant qu'il considère avoir été lésé dans ses droits et en nous précisant ses besoins d'assistance s'il y a lieu.</li> </ul>

1. « autres personnes oeuvrant auprès des usagers » fait référence aux représentants des ressources de type familial et des ressources intermédiaires, aux stagiaires, aux bénévoles.

2. l'utilisateur au sens de l'article 34 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

## 2. LE DROIT AU CONSENTEMENT

<b>Droits reconnus aux usagers</b>	<b>Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers</b> <b>Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues</b>	<b>L'exercice des droits et responsabilités des usagers</b> <b>Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LE DROIT À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit d'exprimer ses besoins et ses attentes et d'avoir un projet de vie.</li> <li>• Le droit d'exprimer ses valeurs, ses opinions, ses goûts et ses intérêts.</li> </ul> </li> <li>• <b>LE DROIT À LA PARTICIPATION ET À LA RESPONSABILISATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention et son plan de services individualisé.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reconnaissant et en respectant les choix de l'utilisateur dans le cadre de son projet de vie;</li> <li>• favorisant un climat de confiance permettant à l'utilisateur de s'exprimer librement et d'établir clairement que la présence et l'implication de l'intervenant, du stagiaire ou du bénévole ne sont justifiées que par les besoins de la personne ou son projet de vie;</li> <li>• reconnaissant à l'utilisateur le droit de prendre les décisions qui le concernent et se limiter, en tant qu'intervenant, à lui apporter l'éclairage et le soutien clinique requis.</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• partageant ses aspirations, ses attentes vis-à-vis de son projet de vie et ses projets personnels;</li> <li>• participant aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de services et en signifiant ses attentes et ses besoins;</li> <li>• respectant ses engagements pris dans le cadre de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé.</li> </ul>

### 3. LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit à l'intimité et à la vie privée.</li> </ul> </li>   <li>• Le droit au bien-être, au maintien et au développement de l'autonomie et à l'épanouissement.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispensant les soins personnels dans un environnement qui assure le respect de la pudeur de l'utilisateur;</li> <li>• soutenant l'utilisateur dans l'identification et l'actualisation de ses projets personnels et de son projet de vie;</li> <li>• favorisant la participation de l'utilisateur aux activités de son milieu de vie. Lui laisser la possibilité de refuser et lui permettre d'être seul, s'il le désire;</li> <li>• permettant à l'utilisateur de disposer d'espaces privés et lui permettre l'accès à ses biens et ses effets personnels;</li>   <li>• reconnaissant les compétences et les capacités de l'utilisateur. Miser constamment sur ses forces et lui offrir toutes les occasions possibles de développer son potentiel tout en respectant son rythme de développement;</li> <li>• mettant en place les conditions qui permettent à l'utilisateur de vivre des défis, de bénéficier des moyens nécessaires à son développement et du soutien approprié pour faire ses choix.</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avisant des situations où son intimité n'a pas été respectée;</li> <li>• respectant l'intimité des personnes de son entourage;</li> <li>• participant activement à la planification et à la réalisation de son projet de vie;</li> <li>• communiquant son degré de satisfaction quant à la qualité des services;</li> <li>• avisant des situations où il sent qu'on lui manque de respect et qu'on porte atteinte à sa dignité;</li> <li>• s'impliquant dans l'aménagement et l'entretien de ses espaces privés et prenant soin de ses biens et effets personnels;</li> <li>• agissant de manière à demeurer actif et impliqué dans les activités qui l'intéressent;</li> <li>• exerçant son pouvoir de décision en tenant compte de ses besoins et des ressources pouvant être mises à sa disposition;</li> <li>• faisant des choix en tenant compte des conséquences et des responsabilités qui en découlent.</li> </ul>

### 3. LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit d'être traité avec compréhension, considération, respect et courtoisie.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>adoptant des attitudes respectueuses à l'égard de l'utilisateur, tant dans la façon de s'adresser à lui ou de parler de lui que dans la façon de l'accompagner ou de le soutenir dans les activités de sa vie quotidienne;</li> <li>utilisant les surnoms et les noms affectueux seulement dans un contexte d'intimité avec l'accord de l'utilisateur;</li> <li>faisant sans cesse preuve d'honnêteté et d'intégrité envers l'utilisateur et ses proches et toujours en les abordant avec considération et respect;</li> <li>reconnaissant que l'utilisateur possède les mêmes droits, privilèges et obligations que toute autre personne;</li> <li>s'assurant de la défense et la promotion des droits de l'utilisateur;</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>demandant qu'on soit poli et courtois envers lui;</li> <li>étant poli et courtois dans ses relations interpersonnelles et en adoptant des comportements respectueux envers son entourage;</li> <li>étant actif dans la communauté et en participant aux activités qui l'intéressent;</li> <li>transmettant l'information et les renseignements pertinents au suivi de son dossier;</li> <li>participant aux décisions qui le concernent;</li> <li>prenant en considération la mission, les orientations et les offres de service de l'établissement dans la formulation de ses besoins et de ses attentes;</li> </ul>

### 3. LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ

<b>Droits reconnus aux usagers</b>	<b>Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers</b> <b>Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues</b>	<b>L'exercice des droits et responsabilités des usagers</b> <b>Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit à l'équité.</li>   <li>• Le droit à la protection, à la sécurité et à la qualité de vie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offrant à l'ensemble des usagers des services équitables en fonction des besoins et des ressources disponibles;</li> <li>• se souciant que l'utilisateur soit traité avec dignité;</li>   <li>• dénonçant à qui de droit toute situation abusive et en offrant assistance à l'utilisateur dans tout recours visant à protéger son intégrité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• révélant des situations où il perçoit que le principe d'équité n'est pas appliqué;</li> <li>• affirmant sa volonté par sa capacité à faire des choix qui reflètent ses valeurs et ses besoins;</li> <li>• exprimant son désaccord et son refus;</li> <li>• dénonçant les personnes qui portent atteinte à sa dignité et qui ont des comportements de nature abusive à son égard.</li> </ul>

### 3. LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>offrant des services personnalisés en tenant compte des besoins et attentes de l'utilisateur dans le cadre des orientations de l'établissement;</li> <li>assurant des services de qualité en assumant leur responsabilité individuelle vis-à-vis de leur développement professionnel et en participant aux activités de formation;</li> <li>s'engageant activement dans un processus d'amélioration continue de la qualité;</li> <li>promouvant les activités de recherche et de développement de l'expertise dans tous les secteurs de l'organisation;</li> <li>assurant un leadership régional d'expertise en développant une gamme de services spécialisés, disponibles sur référence dans tous les territoires;</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>participant aux diverses consultations et évaluations portant sur la satisfaction et la qualité des services;</li> <li>se familiarisant avec les différentes approches d'intervention telles que l'approche communautaire, l'interdisciplinarité et les programmes cadre des services à l'enfance et à l'adulte, etc.</li> <li>demandant de l'information sur les diverses offres de service;</li> <li>prenant connaissance de nos orientations stratégiques, des priorités régionales et des orientations ministérielles en matière de services;</li> <li>présentant des usagers ou des représentants d'utilisateurs à siéger sur les diverses instances décisionnelles (comité des usagers, conseil d'administration, etc.);</li> </ul>

### 3. LE DROIT DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit d'évoluer dans un environnement sécuritaire, salubre, accueillant et favorable au bien-être.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>connaissant et appliquant les règles de sécurité et d'hygiène générales et spécifiques aux différents milieux de vie et d'activités;</li> <li>dispensant à l'utilisateur les soins d'hygiène adaptés à ses besoins;</li> <li>reconnaissant le droit à l'erreur, à la prise de risque et soutenant l'utilisateur à travers ses expériences d'apprentissage;</li> <li>s'efforçant de créer un environnement propice au bien-être de l'utilisateur et en lui offrant des activités stimulantes, valorisantes et adaptées à ses besoins, à son rythme, de même qu'à ses goûts et intérêts.</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>respectant les mesures d'hygiène ou en acceptant de recevoir les soins requis à son hygiène corporelle;</li> <li>adoptant des comportements sécuritaires et, lorsqu'il souhaite prendre certains risques, en mesurant les conséquences afin de les assumer et en retirant une expérience d'apprentissage;</li> <li>exprimant ses goûts et intérêts et en s'impliquant dans le choix d'activités pour ensuite y participer.</li> </ul>

#### 4. LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit à la confidentialité de son dossier et de tout autre renseignement personnel.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>respectant les règles de discrétion et de confidentialité face à l'information recueillie dans l'exercice de ses fonctions;</li> <li>respectant le caractère confidentiel du courrier de l'utilisateur, des conversations téléphoniques ou de toutes autres conversations;</li> <li>convenant avec l'utilisateur de l'information ou des sujets qu'il ne souhaite pas aborder lors des rencontres multidisciplinaires (PI/PSI).</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>discutant avec des personnes dignes de confiance et dans des lieux appropriés, des sujets qu'il souhaite garder confidentiels;</li> <li>respectant les modalités concernant l'accessibilité de son dossier.</li> </ul>

## 5. LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET REPRÉSENTÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le droit d'être représenté et accompagné pour exercer ses droits.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>informant l'utilisateur et ses proches de l'existence des organismes ayant une mission d'accompagnement et de défense des droits;</li> <li>reconnaissant que les droits reconnus à un usager peuvent être exercés par un représentant et en favorisant l'implication de son représentant;</li> <li>informant l'utilisateur et ses proches de la procédure de traitement des plaintes;</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>choisissant une personne de confiance pour l'accompagner ou le représenter;</li> <li>communiquant à la personne qui l'accompagne ou la représente, l'information pertinente afin qu'elle comprenne bien ses attentes et ses besoins;</li> <li>cherchant à s'informer en ce qui concerne l'exercice de ses droits;</li> <li>prenant connaissance de l'information concernant la procédure de traitement des plaintes et en demandant les explications et l'aide dont il a besoin;</li> </ul>

## 5. LE DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ET REPRÉSENTÉ

Droits reconnus aux usagers	Les engagements du personnel et des autres personnes oeuvrant auprès des usagers Exemples d'attitudes, conduites et pratiques professionnelles attendues	L'exercice des droits et responsabilités des usagers Exemples d'attitudes, d'implication et de collaboration possibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit de s'associer.</li>   <li>• Le droit de s'impliquer ou d'être représenté au comité des usagers.</li> </ul>	<p>Le personnel et les autres personnes oeuvrant auprès des usagers s'engagent en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• permettant et favorisant le regroupement des usagers en tenant compte de leurs centres d'intérêts;</li>   <li>• favorisant l'accès à l'information et à la participation aux activités du comité des usagers.</li> </ul>	<p>L'utilisateur s'implique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exprimant son intérêt à faire partie des regroupements d'utilisateurs et en participant activement aux activités offertes;</li> <li>• signifiant son intérêt à recevoir de l'information du comité des usagers;</li>   <li>• présentant sa candidature lors d'élection au comité des usagers;</li> <li>• participant aux activités du comité des usagers.</li> </ul>

## Dispositions pour soutenir l'application du code d'éthique

Conscient de ses responsabilités envers ses clientèles et soucieux d'offrir des services de qualité, le Pavillon du Parc s'engage à promouvoir le respect des droits des usagers et les valeurs éthiques qui balisent les pratiques et conduites attendues. Évoquons que cela se traduit par des règlements balisant des lignes de conduite attendues du personnel envers les usagers comme par exemple :

- le règlement sur l'utilisation exceptionnelle de mesures de contention, d'isolement ou de substances chimiques;
- le règlement sur les situations d'abus concernant les usagers recevant des services au Pavillon du Parc.

Conscient de ses responsabilités envers son personnel, le Pavillon du Parc s'engage à offrir un environnement de travail sain et stimulant, favorisant le développement individuel et l'engagement organisationnel. Rappelons que cela se traduit notamment par l'application de politiques ou règlements tels que :

- le règlement contre toutes formes de violence ou de discrimination en milieu de travail;
- la politique d'accueil, d'intégration, de soutien et de supervision des employés;
- le règlement sur l'utilisation des réseaux électroniques.

## Application du code d'éthique

Toute personne qui travaille au Pavillon du Parc ou donne des services doit s'engager à respecter le présent code d'éthique.

Précisons que le code d'éthique ne comporte pas en lui-même de sanction et ne prétend pas remplacer les règlements internes, les codes de déontologie des ordres professionnels ni se substituer aux conventions collectives, à la procédure d'examen des plaintes ou encore à tout autre mécanisme de règlement de litige. Cependant, pour les membres de l'organisation, un manquement au code d'éthique peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. De plus, toute personne témoin d'un manquement au code d'éthique est dans l'obligation de le signaler à l'instance détenant l'autorité. L'établissement se réserve le droit de limiter les services lors de situations particulières ou exceptionnelles pour les usagers, les représentants, les proches ou autres partenaires externes qui ne respectent pas les valeurs éthiques et leurs engagements.

Voici certains moyens mis à la disposition des usagers ou des intervenants pour promouvoir l'application et le respect du code d'éthique.

### Comité d'éthique

Un comité d'éthique est créé dans l'établissement afin de soutenir les intervenants relativement à des situations ou des enjeux éthiques devant être abordés et résolus.

### Procédures d'examen des plaintes

L'usager ou son représentant peut s'adresser au commissaire local à la qualité des services lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il a le sentiment qu'un manquement a été commis à son endroit.

Vous pouvez communiquer avec le commissaire local pour discuter de la situation, demander de l'assistance ou porter plainte. Voici les coordonnées du commissaire local :

#### **Commissaire local à la qualité des services**

Pavillon du Parc  
768, boulevard Saint-Joseph  
Gatineau (Québec) J8Y 4B8  
Téléphone : (819) 770-1022 poste 249

#### **Comité des usagers**

Le comité des usagers a comme mandat de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie, de défendre leurs droits et leurs intérêts et d'assister un usager qui le demande dans toute démarche qu'il désire entreprendre, par exemple lorsqu'il désire porter plainte. Pour des renseignements supplémentaires, vous pouvez vous adresser au :

#### **Comité des usagers**

Pavillon du Parc  
768, boulevard St-Joseph  
Gatineau (Québec) J8Y 4B8  
Téléphone : (819) 770-1022 poste 247

## **Références**

*Les codes d'éthique de divers centres de réadaptation en déficience intellectuelle*

*Un cadre de référence pour l'amélioration continue de la qualité des services au Pavillon du Parc*

*Conférence de madame Line LeBlanc à l'assemblée annuelle du conseil multidisciplinaire (juin 2004)*

*Données colligées dans le cadre de la consultation sur la révision du code d'éthique*







