

LE CODE D'ÉTHIQUE ET LA CHARTE DES DROITS DE L'USAGER



Institut de réadaptation
en déficience physique
de Québec

Institut universitaire

Sanctionné par le conseil d'administration
de l'Institut de réadaptation en déficience
physique de Québec le 18 juin 1997.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec 1997
Bibliothèque nationale du Canada 1997

Parce que vous êtes au cœur de nos actions

Vous avez entre les mains le Code d'éthique et la Charte des droits de l'utilisateur de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, conçus à l'intention de ses usagers et de son personnel.

Le Code d'éthique et la Charte des droits de l'utilisateur s'appuient sur notre mission et sur les valeurs privilégiées par notre établissement. On y retrouve bien sûr les droits des usagers, mais le Code d'éthique détermine d'abord et avant tout les conduites et les pratiques attendues du personnel, des bénévoles et des stagiaires envers les usagers. Il s'agit en quelque sorte d'un guide reflétant l'état d'esprit qui doit être commun à l'ensemble des personnes qui ont à intervenir auprès des usagers.

Le Code d'éthique précise également à l'utilisateur quelques-unes de ses responsabilités. Nous croyons en effet que l'utilisateur ou son représentant doit assumer ses obligations en tant que citoyen à part entière et ce, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités.

Le Code d'éthique et la Charte des droits de l'utilisateur sont l'expression d'un consensus autour de valeurs et d'attitudes se traduisant quotidiennement dans la relation entre le personnel et les usagers, ainsi que dans les services offerts par notre établissement.



Le Code d'éthique et la Charte des droits de l'utilisateur

Pourquoi?

Pour affirmer les valeurs qui doivent guider les actions des différents intervenants.

Pour indiquer les droits des usagers et les conduites attendues de la part des membres de l'organisation.

Pour assurer une meilleure garantie du respect des droits des usagers.

Pour assurer la qualité des services et du milieu dans lequel ils sont donnés.

Pour sensibiliser les usagers à leurs responsabilités.

Pour qui?

Pour les usagers, leurs familles ou leurs représentants légaux.

Pour le personnel de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec.

Pour les bénévoles.

Pour les stagiaires, les internes et les résidents.

Pour les chercheurs.

L'Institut respecte vos droits fondamentaux

I

Droit au respect de la personne dans ce qu'elle a d'unique.

II

Droit à la confidentialité et à l'intimité.

III

Droit à des services de qualité, accessibles et adaptés à vos besoins.

IV

Droit à des services donnés dans le respect.

V

Droit à l'information.

VI

Droit de participer à toute décision pouvant affecter votre état de santé ou de bien-être.

ACCUEIL



F-Longs cils (le nom de Francine, en signes) aime mieux quand son éducatrice lui explique en LSQ (langue des signes québécoise) les démarches qu'elle doit faire pour chercher un travail.

Si l'intervenante n'est pas à l'aise avec ce mode de communication, Francine apprécie l'aide d'un interprète.

Parce que vous comptez pour nous et que vous méritez notre respect

Nous nous engageons à :

Considérer vos besoins et vos intérêts en toute équité.

Reconnaître votre liberté de choix, de religion, d'opinion et d'expression.

Respecter votre droit de recevoir des services dans la langue ou le mode de communication de votre choix et adaptés à vos capacités, selon les ressources disponibles.

Respecter votre dignité et votre réputation.

Respecter votre désir d'être interpellé comme vous le désirez.

Reconnaître votre droit d'être représenté si votre condition le requiert.



Nous nous attendons à ce que :

Vous mainteniez de bonnes relations avec les intervenants et les autres usagers et que vous les respectiez.

Vous respectiez les objets personnels des autres usagers.

Vous préserviez en bon état le matériel prêté ou mis à votre disposition.

Vous retourniez le matériel prêté ou mis à votre disposition lorsque vous ne l'utilisez plus, de façon à ne pas en priver d'autres usagers.

Il a fallu beaucoup de courage à Pierre, neuf ans, pour dire qu'il n'aimait pas être arrosé lors de son bain. Il est soulagé lorsque Michel, le préposé, lui explique que son intention était de l'amuser mais qu'il va respecter sa volonté.

Et en passant, « je n'aime pas qu'on m'appelle Pierrot, même si c'est dit d'une manière affectueuse ».

Madame Laflamme vient rencontrer une spécialiste en orientation et mobilité. Lors du parcours de la salle d'attente au bureau de l'intervenante, celle-ci s'assure de tenir des propos d'ordre général. Elle installe Madame Laflamme confortablement dans son bureau avant d'aborder les véritables problèmes.

Elle assure ainsi à l'usagère un environnement respectueux, à l'abri des regards et des oreilles.



Parce que nous croyons à votre droit à la confidentialité et à l'intimité

Nous nous engageons à :

Garder le secret et à faire preuve de discrétion sur tout ce qui se fait, se dit ou s'écrit sur votre personne.

Tenir les discussions à votre sujet dans des conditions préservant la confidentialité.

Transmettre ou à divulguer les renseignements contenus dans votre dossier seulement lorsque vous nous l'autorisez.

Nous assurer que seules les personnes autorisées aient accès à l'information vous concernant.

Offrir des soins et des services dans des lieux qui respectent votre dignité et votre intimité.

Obtenir votre consentement lorsque votre présence est requise aux fins d'enseignement, de recherche ou de promotion, ou lorsque nous utilisons des techniques audiovisuelles.



Respecter votre droit de refuser en tout temps que nous utilisions les renseignements nominatifs contenus dans votre dossier aux fins de sollicitation¹ (ex. : don à notre fondation) ou de sondage² (ex. : sondage sur la qualité des services que nous offrons) – seuls les usagers âgés de 18 ans ou plus et les usagers aptes peuvent être sollicités ou sondés.

Nous nous attendons à ce que :

Vous respectiez la confidentialité et l'intimité des autres.

Vous exprimiez votre refus à l'égard de toute sollicitation ou de tout sondage de notre part. Pour ce faire, vous devez aviser le personnel du Service d'accueil au moment de votre inscription ou admission.

Monsieur Giguère est d'accord pour que son physiothérapeute présente son cas lors du congrès annuel.

Cependant, le thérapeute respecte la volonté de Monsieur Giguère de taire les circonstances de son amputation.

1 Article 27.3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux

2 Article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux



Marie-Thérèse, une adolescente, a un horaire de traitements très chargé.

Malgré l'importance de ses besoins de réadaptation, les thérapeutes respectent sa passion du magasinage; ils lui laissent un après-midi de congé par semaine.



Parce que nous croyons que vous avez droit à des services de qualité, accessibles et adaptés à vos besoins

Nous nous engageons à :

Vous recevoir chaleureusement avec toute l'attention que requiert votre condition et à vous donner le temps de vous adapter au milieu et aux nombreuses personnes que vous aurez à côtoyer.

Considérer l'ensemble de vos besoins ainsi que les préoccupations de vos proches et à coordonner nos interventions afin de vous offrir des services continus et personnalisés.

Donner des services grâce à un personnel compétent et attentif.

Vous recevoir dans un milieu sécuritaire, adapté et favorisant l'autonomie.

Reconnaître votre droit de demander de changer d'intervenant et à y donner suite selon les ressources disponibles.

Vous orienter vers une autre ressource lorsque nécessaire et à vous en faciliter l'accès.

Travailler en complémentarité avec chacun des partenaires impliqués dans votre plan de service.



Nous tenir au fait des plus récents développements scientifiques en adaptation-réadaptation et à vous en informer.

Favoriser la recherche et à évaluer nos interventions de façon à améliorer nos services.

Nous nous attendons à ce que :

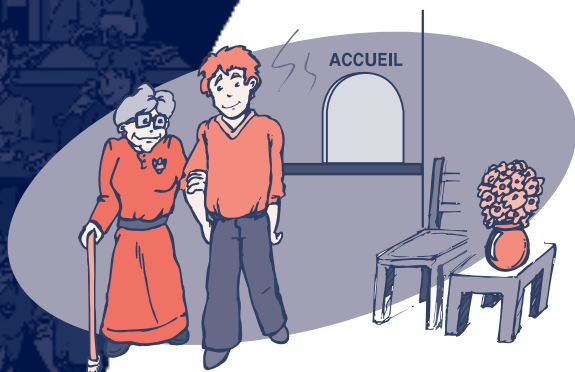
Vous manifestiez vos besoins et vos attentes et que vous informiez les intervenants concernés de tout fait pouvant influencer votre réadaptation.

Vous respectiez les horaires des rendez-vous et les règles de fonctionnement de l'établissement.

Vous utilisiez les services de façon judicieuse.

Monsieur Dubé hésite pendant deux ans avant de s'inscrire aux sessions de groupe info-support pour adultes malentendants.

« Je n'aurais jamais imaginé être capable de m'impliquer lors des rencontres. Avec l'info-rouge (système d'aide pour entendre), c'est merveilleux. »



Madame Blanchette se sent rassurée. L'employé de l'accueil lui offre son bras pour la guider jusqu'à son siège dans la salle d'attente.

IV

Parce que nous croyons à votre droit à des services donnés dans le respect

Nous nous engageons à :

Exercer notre travail selon nos compétences et en conformité avec la mission et les orientations de l'établissement.

Nous identifier avec notre titre d'emploi, dans l'exercice de nos fonctions.

Nous abstenir d'intervenir dans vos affaires personnelles sur des sujets qui ne relèvent pas de notre compétence.

Avoir une connaissance adéquate des faits avant d'exprimer des avis ou de donner des conseils.

Faire preuve d'impartialité.

Éviter toute situation de conflit d'intérêts.

Ne jamais exercer nos fonctions si nous sommes sous l'influence d'une substance qui pourrait affaiblir ou perturber nos facultés.



Nous nous attendons à ce que :

Vous échangiez avec les personnes concernées (membres du personnel, gestionnaire ou commissaire à la qualité des services) si vous avez une insatisfaction ou une plainte à formuler.

Madame Corriveau s'engage avec plus de conviction dans la discussion lorsqu'elle sait à quel intervenant elle s'adresse.

Elle confie aisément au travailleur social son inquiétude concernant son conjoint âgé, seul à la maison.

V

Parce que nous croyons à votre droit à l'information

Lors de l'évaluation de son bébé, Marie-Jeanne a apprécié recevoir toute l'information pertinente, mais aussi qu'on ait respecté sa capacité à « digérer » certains renseignements sur le pronostic.

Nous nous engageons à :

Vous informer des orientations, des services et des règles de fonctionnement de l'établissement.

Vous expliquer le motif de l'évaluation, son déroulement, et à vous faire connaître les résultats.

Vous expliquer clairement votre état de santé et votre potentiel d'adaptation-réadaptation.

Vous expliquer la nature, les buts et les effets des traitements que nous vous encourageons à recevoir.

Vous tenir au courant de tout changement qui pourrait survenir au cours de votre réadaptation.

Vous fournir l'information sur les autres ressources et services pouvant répondre à vos besoins.

Prendre les moyens nécessaires pour vous rendre accessible l'information dont vous avez besoin.

Vous expliquer les démarches à effectuer pour avoir accès à votre dossier.



Vous informer de l'existence du comité des usagers et de son rôle.

Vous renseigner sur la procédure à suivre pour déposer une plainte.

Nous nous attendons à ce que :

Vous vous informiez sur les ressources, les services et les organismes qui peuvent vous aider et à ce que vous en discutiez avec nous.

Vous nous demandiez des explications lorsqu'une situation ou un renseignement n'est pas clair.

Vous transmettiez à vos intervenants tous les renseignements nécessaires à votre suivi.

Après son évaluation audiolinguistique, Madame Ouimet est déçue de ne pas avoir la prescription d'une nouvelle aide auditive miracle qui lui rendrait parfaitement ses capacités.

« Finalement, avec l'audiologiste, j'ai compris que je dois choisir les moyens qui me conviennent, parmi les différentes solutions proposées, si je veux améliorer ma communication au bridge les jeudis soir. »

VI

Parce que nous croyons à l'importance de votre participation et de celle de vos proches

Nous nous engageons à :

Valoriser vos capacités et à vous encourager à développer votre autonomie.

Vous impliquer ainsi que vos proches ou vos représentants dans l'élaboration, la réalisation et la révision de votre plan d'intervention.

Vous associer aux décisions ayant un impact sur votre réadaptation.

Respecter votre droit de refuser des soins et des services, en partie ou en totalité.

Vous offrir l'assistance requise pour entreprendre une démarche concernant un service.

Fournir à vos proches ou à vos représentants les explications et le soutien requis.

Faciliter la tâche de la personne qui vous représente ou qui vous assiste dans l'exercice de vos droits.

Philippe, 35 ans, souffre de rétinite pigmentaire. Sa conjointe l'incite à consulter à la suite de nombreux accidents : chutes, brûlures, maladresses. L'intervenant lui suggère plusieurs adaptations de son quotidien allant de l'ajustement de l'éclairage à son identification avec la canne blanche.

Philippe accepte d'adapter son domicile. Cependant, il élimine les déplacements nocturnes et choisit de ne pas prendre de canne. L'intervenant s'assure d'informer l'utilisateur des problèmes éventuels mais respecte son cheminement et sa liberté.



Nous nous attendons à ce que :

Vous collaboriez activement et selon vos capacités aux soins, aux services et aux rencontres qui vous concernent.

Vous participiez aux décisions et transmettiez toute information pouvant affecter votre plan d'intervention.

Vous exprimiez votre besoin d'assistance pour effectuer certaines démarches concernant un service.

Vous vous impliquiez, si vous le jugez à-propos, dans les structures de participation de l'établissement.

Monsieur Viger et sa conjointe sont invités à une rencontre. Avec des représentants de l'équipe, il valide son plan d'intervention. Il choisit de s'investir principalement sur le plan des objectifs de marche. Il laisse donc tomber les apprentissages à la cuisine. L'équipe respecte sa décision.

Annexe

Déclaration de principe

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, par son Code d'éthique du personnel et la Charte des droits de l'utilisateur, affirme ses engagements envers les usagers. Il veut aussi signifier toute l'importance de l'utilisateur au cœur de ses actions et formule ses attentes à son égard.

De plus, il répond à une exigence légale :
« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, 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. »
(article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux)

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec s'engage à assurer l'application du Code d'éthique du personnel et de la Charte des droits de l'utilisateur dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des usagers et ce, compte tenu en particulier de certaines sources législatives, du statut et de la mission de l'Institut, de ses valeurs fondamentales au regard des usagers et des ressources disponibles.

Sources législatives

- La Charte canadienne des droits et libertés de la personne
- La Charte des droits et libertés de la personne du Québec
- La Loi sur la protection de la jeunesse
- La Loi sur les services de santé et les services sociaux
- La Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels
- La Loi sur la protection de la santé publique
- La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
- Le Code civil du Québec
- Le Code des professions
- La Déclaration des droits de l'enfant de l'ONU (1959)

Statut

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec est un établissement public appartenant à la catégorie « centre de réadaptation en déficience physique » selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux. L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec est un institut universitaire affilié à l'Université Laval. Il est reconnu pour ses expertises de pointe ainsi que ses activités d'évaluation, d'enseignement, de formation et de recherche.

Mission

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec offre des services d'adaptation, de réadaptation et de soutien à l'intégration sociale à des personnes de tout âge qui ont des incapacités et qui vivent des situations de handicap en raison de leur déficience auditive, motrice, neurologique, visuelle, de la parole ou du langage, de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage. Ses programmes s'adressent à la population de la région de Québec (03) et à celle des autres territoires pour des services spécialisés désignés nationaux ou pour des services non disponibles en région.

Valeurs fondamentales au regard des usagers

- Le respect de la personne dans sa globalité, son intégrité, son potentiel de développement, et le maintien de ses acquis
- La reconnaissance de la personne comme principal agent de sa réadaptation, de son adaptation, et l'assurance de notre soutien à sa participation active aux prises de décisions qui la concernent
- L'assurance de notre soutien dans la reconnaissance du rôle de la famille ou d'autres proches significatifs dans le processus de réadaptation, d'adaptation et d'intégration sociale de la personne
- Le respect des caractéristiques et des besoins des clientèles spécifiques

Ressources disponibles

Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement, prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. (L.R.Q., chapitre S-4.2, a.13)

L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec considère le Code d'éthique comme essentiel à sa recherche de l'excellence des services offerts à la clientèle. Toutefois, il tient à souligner qu'un tel engagement implique la participation autant des membres de l'organisation que de chacun des usagers. En effet, dans toute collectivité, l'exercice des droits entraîne des responsabilités.

Dans le cas où vous souhaiteriez porter plainte, une politique est prévue à cet effet. Vous pouvez vous informer des démarches à faire auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.



Réalisation

Jocelyne Bédard
Communications et relations publiques

Rédaction

Textes

Lorraine Bégin
Hélène Bergeron
Pierrette Nadeau

Histoires de cas

Mireille Beaudoin
Maryse Bilodeau
Louis Lafond
Isabelle Morin

Correction des épreuves

Anne Simard

Le Code d'éthique et la Charte des droits sont disponibles ou sont traduits sur demande dans les médias substitués suivants : gros caractères, braille, cassette audio, vidéocassette.

Dans le cas où vous
souhaiteriez porter
plainte, une politique est
prévue à cet effet. Vous
pouvez vous informer des
démarches à faire auprès
du commissaire aux
plaintes et à la qualité
des services de
l'établissement.

**Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services**

525, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 2S8
Site Web : www.irdpq.qc.ca

Édition de juin 2010