

CODE D'ÉTHIQUE

L'éthique,
un rendez-vous
au quotidien



**TOUTE LA VALEUR
DU MONDE**



CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
de QUÉBEC

.....
**L'ÉTHIQUE,
UN RENDEZ-VOUS
AU QUOTIDIEN**

Code d'éthique
Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle de Québec,
adopté en mai 2009
par le conseil d'administration de l'établissement.

.....
AUTEURS

Membres du comité d'éthique
du CRDI de Québec

.....
PRODUCTION ET PUBLICATION

Révision des contenus, Catherine Chagnon
Service des communications
Direction adjointe à la direction générale
Le document « L'éthique, un rendez-vous au quotidien »
est une publication du CRDI de Québec
Novembre 2009

.....
CRDI DE QUÉBEC

Téléphone : 418 683-2511
Télécopieur : 418 683-9735
www.crdiq.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Page 4	Préambule
Page 4	Introduction
Page 5	Mission
Page 6	Valeurs cliniques et organisationnelles
Page 7	Engagement 1 Le respect
Page 8	Engagement 2 Une information judicieuse
Page 9	Engagement 3 Services spécialisés de qualité
Page 10	Engagement 4 Promotion des droits et des intérêts
Page 11	Engagement 5 Services personnalisés spécialisés
Page 12	Engagement 6 Soutien en milieu de vie
Page 13	Le comité de réflexion éthique
Page 14	ANNEXE 1 : Vidéo éthique



PRÉAMBULE

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. » Dans la perspective d'ajuster les fondements éthiques de l'établissement à l'évolution de la mission à l'égard de la spécialisation des services, la direction du CRDI de Québec et le comité d'éthique ont entrepris une démarche de réflexion sur les valeurs à privilégier au sein de l'établissement. Cette démarche de réflexion se veut un exercice partagé et représentatif, portée par l'ensemble des membres de l'organisation.

INTRODUCTION

Au CRDI de Québec, nous considérons le code d'éthique comme un outil de référence critique sur nos activités, sur nos conduites et sur nos attitudes à l'égard des personnes qui reçoivent des services de l'établissement ainsi que leurs proches. Le code d'éthique précise et réaffirme les valeurs qui nous guident et animent notre action quotidienne. Il réitère nos engagements et confirme les conduites attendues pour l'ensemble des membres de l'organisation et ceux qui s'associent directement à la poursuite de notre mission. Il énonce aussi les droits et les responsabilités des usagers et de leurs proches, afin d'exercer un rôle actif dans la démarche d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale.

Le code d'éthique demeure la pierre angulaire de nos actions. Il présente un idéal à poursuivre et invite au dépassement de soi. Il propose une vision commune, un avenir à bâtir où l'éthique est un rendez-vous au cœur de notre quotidien pour chacun d'entre nous.

LES PERSONNES CONCERNÉES PAR LE CODE D'ÉTHIQUE DU CRDI DE QUÉBEC SONT :

- Les usagers et leurs proches ;
- L'ensemble des membres de l'établissement :
 - *Le conseil d'administration, ses instances et le personnel ;*
 - *Les responsables de ressources non institutionnelles ;*
 - *Les stagiaires ;*
 - *Les bénévoles.*

MISSION

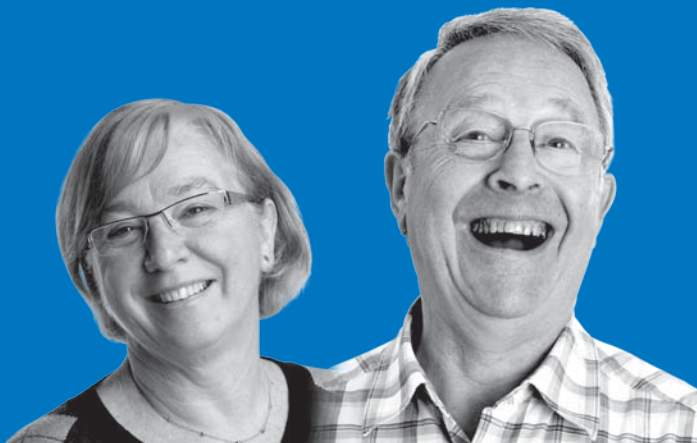
Le CRDI de Québec, comme établissement du réseau public de la santé et des services sociaux, offre des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale aux personnes de tout âge présentant une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un retard global de développement (enfant de moins de six ans). Le CRDI de Québec soutient également l'entourage de ces personnes, lorsqu'elles font face à des obstacles ou éprouvent des difficultés à développer leur potentiel, à s'adapter aux exigences du quotidien, à s'intégrer et à participer à la société. Ces services sont dispensés en conformité avec les orientations, les normes et les standards fixés par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec et la Fédération québécoise des CRDITED, soit une offre de services spécialisés de deuxième ligne.

Pour le CRDI de Québec, le partenariat revêt une importance particulière pour l'actualisation de son offre de services spécialisés, parce qu'il amène la complémentarité des expertises et des ressources afin d'assurer des services de grande qualité. Par le partenariat, le CRDI de Québec vise à mettre en place un réseau de services dans la communauté et à en assurer la continuité, entre autres, avec le réseau de la santé et des services sociaux pour soutenir une pleine participation sociale des personnes desservies.



VALEURS CLINIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Au CRDI de Québec, nos interventions sont guidées par la reconnaissance du fait que chaque personne, quelle qu'elle soit, est une personne à part entière. Nous croyons fondamentalement en son potentiel, en l'expression et en l'exercice de son autodétermination et nous soutenons le rôle qu'elle doit jouer, quel que soit sa déficience ou son niveau de fonctionnement, un rôle actif et valorisant au sein de sa communauté. À cet égard, nos interventions s'appuient sur une approche individualisée qui respecte les caractéristiques et les besoins de chaque personne.



Au CRDI de Québec, nous privilégions un accompagnement personnalisé spécialisé ainsi qu'un soutien et une collaboration mutuelle avec la famille et l'environnement des personnes. Plus précisément, nous appuyons nos interventions sur les valeurs suivantes :

RESPECT ET DIGNITÉ DES PERSONNES : *Avoir le souci constant de l'utilisateur, de sa qualité de vie, de son mieux-être, dans sa démarche de réadaptation.*

AUTODÉTERMINATION : *Reconnaître le droit de la personne à exprimer son opinion, à se fixer des buts (projet de vie), à faire ses choix, à prendre ses décisions, à défendre ses droits et assumer ses responsabilités et l'impact de ses choix.*

ÉQUITÉ : *Considérer la personne au même titre que tous ses pairs, et tout autre citoyen, avec la même valeur et le même respect. S'assurer que la personne ait accès à l'ensemble des services pour se prévaloir des mêmes droits et avantages que l'ensemble de la population.*

TOLÉRANCE : *Être ouvert à l'égard de la différence dans une perspective d'inclusion sociale dans la communauté.*

ENGAGEMENT 1 LE RESPECT

Les engagements du CRDI de Québec à l'égard du respect sont :

- De vous assurer d'une offre de services spécialisés qui respecte votre dignité et votre différence ;
- De vous traiter avec équité dans l'ensemble de vos rapports avec le CRDI de Québec ;
- De favoriser l'expression et l'exercice de votre autodétermination au cœur de votre quotidien ;
- De s'adresser à vous dans un langage courtois, adapté à votre âge, à votre mode de vie et à votre niveau de communication ;
- De vous accompagner dans vos prises de décision, de respecter vos choix en tenant compte de votre histoire, de vos valeurs, de votre culture, de votre potentiel et de vos motivations à réaliser votre projet de vie ;
- De respecter vos habitudes de vie et votre rythme d'apprentissage ;
- De considérer vos origines culturelles et vos croyances religieuses ;
- De développer une relation empathique dans le cadre d'une intervention professionnelle en protégeant la confidentialité de votre vie privée et de celle de vos proches ;
- D'assurer, au besoin, votre sécurité ou celle d'autrui, par l'usage de mesures de contrôle pouvant restreindre votre liberté ou votre mobilité, de façon exceptionnelle et en dernier recours, cela en conformité avec la réglementation en vigueur, et seulement après avoir exploré et identifié l'ensemble des mesures alternatives possibles en vous impliquant, vous et vos proches, dans l'ensemble de la démarche ;
- D'être à l'écoute des situations où vous considérez, vous ou vos proches, avoir vécu un manque de respect, et de remédier à la situation.

Vos responsabilités à l'égard du respect sont :

- De développer des relations respectueuses envers le personnel, les résidents de votre milieu de vie et les partenaires ;
- De vous exprimer avec politesse envers vos proches, le personnel, les résidents de votre milieu de vie et les partenaires.

ENGAGEMENT 2 UNE INFORMATION JUDICIEUSE

Les engagements du CRDI de Québec à vous informer sont :

- De vous assurer que la divulgation des renseignements vous concernant ainsi que vos proches sera réalisée de manière confidentielle, en conformité avec les lois, les politiques et les règlements en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux ;
- De vous transmettre toute l'information dont vous avez besoin ainsi que vos proches, de façon compréhensible et adaptée à votre âge, à votre mode de vie et à votre niveau de communication ;
- De s'assurer que vous avez accès ainsi que vos proches à toute l'information pertinente à la compréhension de votre situation ou de votre dossier ;
- D'échanger régulièrement avec vous et vos proches à propos des décisions à prendre, afin de vous offrir des services spécialisés qui répondent le plus adéquatement possible à l'évolution de vos besoins, de votre situation et de votre projet de vie ;
- D'assurer que la transmission d'information concernant la divulgation de vos données personnelles (nom, adresse, numéro téléphone), pour la tenue de sondages visant à connaître vos attentes et votre niveau de satisfaction ou pour la collecte de dons pour la fondation, respecte votre volonté ou votre refus de participer, ou d'adhérer conformément aux dispositions légales (art. 233 LSSS).

Vos responsabilités de vous informer sont :

- De participer activement, dans la mesure de vos capacités, aux prises de décisions vous concernant ;
- De demander les explications nécessaires à la compréhension de votre offre de service qui est formulée ;
- De transmettre tous les renseignements pertinents à la compréhension de vos besoins ;
- De respecter les modalités liées à l'accessibilité de votre dossier.

ENGAGEMENT 3 SERVICES SPÉCIALISÉS DE QUALITÉ

Les engagements du CRDI de Québec de vous offrir des services de qualité sont :

- De considérer l'ensemble de vos besoins et de votre situation afin de vous offrir une offre de services spécialisés et personnalisés qui tient compte de votre histoire, de vos valeurs et de vos motivations à la réalisation de votre projet de vie en concertation avec le réseau local de services et les organismes du milieu ;
- De vous offrir tout le soutien professionnel requis au développement de vos compétences, de votre autonomie, ainsi qu'à votre participation sociale au sein de la communauté ;
- De faciliter, dans les meilleures conditions possibles la continuité des services, lors de changement d'intervenant et de mobilité de personnel ;
- De soutenir votre réseau dans le rôle qu'il exerce auprès de vous ;
- De favoriser le développement de la recherche afin d'améliorer l'offre de service et l'innovation ;
- De s'assurer de votre consentement éclairé et de votre protection, lors de participation à un protocole de recherche ;
- De respecter votre refus de participer à un projet de recherche ou de s'en retirer en tout temps ;
- D'évaluer les interventions et les services dans un souci constant d'amélioration ;
- De poursuivre et d'intensifier les collaborations avec ses partenaires pour une meilleure complémentarité et continuité de services avec le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes du milieu ;
- De démontrer une attitude d'ouverture lors de différends et de respecter votre droit à refuser des services.

Vos responsabilités à participer à votre offre de service sont :

- De formuler vos besoins, vos attentes et de collaborer activement à votre démarche de réadaptation, (plan d'intervention, plan de service individualisé et autres contextes) dans la mesure de vos capacités ;
- De respecter les modalités de collaboration et de fonctionnement des milieux vous offrant des services ;
- De collaborer aux démarches d'évaluation des services et de participer aux activités sollicitant votre avis ;
- D'exprimer votre insatisfaction au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, lorsque votre participation à une démarche de recherche vous cause préjudice.

ENGAGEMENT 4 PROMOTION DES DROITS ET DES INTÉRÊTS

Les engagements du CRDI de Québec d'assurer la promotion de vos droits et de vos intérêts sont :

- De soutenir votre autodétermination vous permettant ainsi de faire des choix éclairés en fonction de vos capacités afin d'agir librement sur votre vie ;
- D'assurer votre protection physique et psychologique lorsque votre état ou la situation l'exige, conformément aux procédures légales ;
- De dénoncer toute forme d'abus à votre endroit selon la démarche indiquée dans le « Guide d'intervention dans les situations de violence » ;
- De vous associer, selon vos capacités, aux discussions et aux décisions concernant la détermination d'un niveau de soins lorsque votre état de santé l'exige, respectant les repères contenus dans le « Guide pour la détermination d'un niveau de soins et la réanimation cardiorespiratoire » ;
- D'accueillir, en tout temps, votre insatisfaction avec ouverture et courtoisie ;
- De vous informer, ainsi que vos proches, des modalités et des recours à votre disposition pour déposer une plainte ou une insatisfaction non résolue auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, afin de recevoir une réponse diligente, selon les délais et les modalités prévus par la loi et par le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers du CRDI de Québec.

Vos responsabilités dans la défense de vos droits et de vos intérêts sont :

- D'assumer les implications de vos choix d'agir librement sur votre projet de vie ;
- De participer et de collaborer, selon vos capacités, aux démarches de représentation de vos intérêts ;
- De dénoncer, en fonction de vos capacités, toute forme d'abus dont vous êtes victime ;
- D'exprimer votre insatisfaction à votre intervenant ou à son supérieur et, si la situation perdure, de vous référer aux mécanismes prévus lors d'insatisfaction en vue d'identifier des pistes de solutions.

ENGAGEMENT 5 SERVICES PERSONNALISÉS SPÉCIALISÉS

Les engagements du CRDI de Québec à vous offrir des services personnalisés spécialisés sont :

- De vous guider de façon individualisée par une intervention spécialisée en considérant votre histoire, votre âge, vos valeurs, vos origines culturelles, vos capacités, votre rythme d'apprentissage ainsi que votre motivation dans la réalisation de votre projet de vie ;
- D'encourager l'expression de votre autodétermination dans vos prises de décision et lors de la réalisation de vos activités de la vie quotidienne ;
- De soutenir le développement de votre potentiel, de votre autonomie et de vos compétences en vous offrant un soutien spécialisé ;
- De vous fournir un accompagnement personnalisé afin de faciliter votre participation sociale au sein de la communauté ;
- D'appuyer vos proches et votre réseau dans le rôle qu'ils exercent auprès de vous ;
- De susciter votre participation et celle de vos proches à l'ensemble du processus clinique, collecte de données, plan d'intervention, plan de services et tout autre contexte sollicitant votre participation ;
- De vous assurer des mesures de protection que nécessite votre état, lorsque vous êtes confronté à des situations d'abus, de violence ou d'exploitation selon les modalités prévues dans le « Guide d'intervention dans les situations de violence ».

Vos responsabilités à collaborer à votre processus de réadaptation sont :

- D'exprimer vos besoins et vos attentes ainsi que ceux de vos proches ;
- De participer aux rencontres du plan d'intervention et plan de services et aux prises de décisions qui vous concernent ;
- D'assumer les implications de vos choix sur votre projet de vie ;
- De manifester votre désaccord à propos des orientations qui vous concernent et, s'il y a lieu, de votre refus de services.

ENGAGEMENT 6 SOUTIEN EN MILIEU DE VIE

Le CRDI de Québec s'engage à vous fournir le soutien requis afin :

- De vous assurer d'une offre de services spécialisés respectant votre dignité et votre différence ;
- De soutenir l'expression et l'exercice de votre autodétermination au quotidien en vous permettant de vivre dans la dignité les risques liés à vos choix dans votre milieu de vie ;
- De développer des liens de réciprocité impliquant respect et confiance mutuelle ;
- De susciter l'expression de vos goûts et intérêts dans votre milieu de vie ;
- De s'adresser à vous dans un langage courtois adapté à votre âge et votre niveau de communication ;
- De stimuler votre autonomie résidentielle en tenant compte de vos capacités, de vos compétences et de votre motivation ;
- De respecter vos espaces privés, vos besoins d'intimité personnelle pour vous-même et l'expression de votre vie affective, amoureuse et sexuelle, en conformité avec les orientations de la « politique relative à la vie affective, amoureuse et sexuelle » ;
- De vous offrir des soins d'hygiène avec délicatesse en s'assurant du respect de votre intimité et de votre dignité ;
- De favoriser le maintien de vos liens familiaux et de communiquer avec courtoisie avec vos proches ;
- De favoriser la poursuite de vos relations amicales significatives, tout en encourageant le développement de votre réseau social ;
- De faciliter votre participation sociale en vous offrant des possibilités de contribuer à la vie de votre communauté, en fonction de vos capacités ;
- De vous assurer une continuité de services avec le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes du milieu.

Vos responsabilités dans votre milieu de vie sont :

- D'assumer les implications de vos choix d'agir librement sur votre vie ;
- De vous adresser avec courtoisie et amabilité aux personnes qui partagent votre quotidien et vous accompagnent dans votre milieu de vie ;
- De respecter les règles de collaboration et de fonctionnement de votre milieu de vie ou de votre environnement ;
- De respecter l'intimité des personnes qui cohabitent avec vous ;
- De maintenir, si possible et lorsque souhaité, des liens avec votre réseau familial et social.

LE COMITÉ DE RÉFLEXION ÉTHIQUE

Le comité de réflexion éthique du CRDI de Québec demeure disponible pour partager avec vous vos questionnements, vos interrogations, vos préoccupations en regard de l'éthique et ensemble favoriser l'émergence d'une réflexion constructive pour notre mieux-être collectif.

Le rôle du comité de réflexion éthique du CRDI de Québec est de :

- Soutenir l'application du code au sein de l'établissement ;
- S'assurer de la diffusion et de son appropriation auprès du personnel, des usagers et de leurs proches, des responsables de ressources non institutionnelles, des stagiaires et des bénévoles, ainsi qu'auprès des partenaires ;
- Répondre aux demandes du conseil d'administration et de la direction à propos des questions à caractère éthique ;
- Répondre aux demandes du personnel, des usagers et de leur famille et des partenaires et les soutenir dans toute démarche de réflexion éthique ;
- Établir un espace de délibération éthique permettant le recul nécessaire et l'analyse de points de vue différents lorsque nous sommes confrontés à des dilemmes complexes qui interpellent des valeurs.



ANNEXE 1 VIDÉO ÉTHIQUE

L'éthique en mouvement, « Un code en 3 temps »

Comme un code d'éthique présenté en version imprimée n'est pas nécessairement accessible pour toutes les personnes présentant une déficience intellectuelle, une vidéo ainsi qu'un guide d'animation ont été créés pour favoriser l'appropriation du code d'éthique par les usagers. L'éthique en mouvement, « Un code en 3 temps », cette vidéo éthique contient des saynètes qui illustrent les valeurs véhiculées par le code d'éthique au quotidien et des témoignages qui exposent la perception des usagers. Cette vidéo, conçue pour faciliter un échange dynamique, est un véritable outil didactique qui permet l'appropriation des valeurs éthiques du CRDI de Québec. Il importe de souligner que la réalisation de cette vidéo et de ce guide d'animation est issue d'une collaboration entre neuf organismes voués à la déficience intellectuelle au Québec. Elle demeure toujours actuelle afin de faciliter l'appropriation du code par les usagers.

L'éthique en mouvement « Un code en 3 temps »



- *Quelles sont les valeurs qui me guident ?*
- *Comment le code d'éthique interpelle-t-il mes valeurs ?*
- *Comment puis-je utiliser le code d'éthique comme outil de référence au quotidien ?*
- *Pour moi, l'éthique est-elle un rendez-vous au quotidien qui me pousse à agir avec l'autre comme j'aimerais qu'on agisse avec moi ou avec l'un de mes proches ?*

*L'éthique c'est chercher à mieux comprendre et traiter
l'humanité en soi et chez l'autre.*

*Une question : Que faisons nous de l'être humain ?
Ou plus radicalement encore que fais-tu de l'autre ?*

L. Fortin



CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
de QUÉBEC

Téléphone : 418 683-2511
Télécopieur : 418 683-9735

www.crdiq.qc.ca