



Centre administratif

1775, rue Nicolas-Perrot
Trois-Rivières (QC) G9A 1C5
Tél. 819 378-4083
Télééc. 819 693-0237

*Être à l'écoute des facteurs de résilience
dans la perspective de l'humanisation des
soins, des services et de la gestion.*



Code d'éthique



**Points de service du
Centre de réadaptation InterVal**

www.centreinterval.qc.ca

**Centre administratif et services
externes en déficience motrice adultes
(volet intégration et adaptation sociale)**

1775, rue Nicolas-Perrot
Trois-Rivières (QC) G9A 1C5
Tél. 819 378-4083
Télééc. 819 693-0237

Services des aides techniques (SAT)

3450, rue Ste-Marguerite
Trois-Rivières (QC) G8Z 1X3
Tél. 819 375-7718
Télééc. 819 379-7981

Services externes Drummondville

570, rue Hériot
Drummondville (QC) J2B 1C1
Tél. 819 477-9010
Télééc. 819 477-9014

Services externes Labadie

4100, rue Jacques-de-Labadie
Trois-Rivières (QC) G8Y 1T6
Tél. 819 378-4083
Télééc. 819 378-1354

Services externes Marc-Quessy

800, rue Niverville
Trois-Rivières (QC) G9A 2AB
Tél. 819 378-4083
Télééc. 819 376-6536

Services externes Shawinigan

750, promenade Saint-Maurice
Shawinigan (QC) G9N 1L6
Tél. 819 537-5005
Télééc. 819 537-7203

**Services externes et internes
Ste-Marguerite**

3450, rue Ste-Marguerite
Trois-Rivières (QC) G8Z 1X3
Tél. 819 375-7718
Télééc. 819 379-9360

Services externes Vachon

375, rue Vachon
Trois-Rivières (QC) G8T 8P6
Tél. 819 378-4083
Télééc. 819 374-4967

Services externes Victoriaville

80, rue Saint-Paul
Victoriaville (QC) G6P 9C8
Tél. 819 752-4099
Télééc. 819 752-4199

Suite à la consultation auprès du personnel, du Comité des usagers et du Comité de gestion du Centre de réadaptation InterVal, le Code d'éthique a été adopté par le Conseil d'administration de l'établissement le 10 octobre 2000.

Révision - Février 2011

Dans ce document, le genre masculin a été utilisé dans le seul but d'alléger le texte et représente tant les femmes que les hommes.

Droits des Usagers

L'utilisateur a droit* :

- De recevoir des informations sur les services et les ressources disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux et sur la façon de les obtenir;
- De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles;
- De choisir le professionnel et l'établissement, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources dont il dispose;
- De recevoir de l'information sur son état de santé, sur les options possibles compte tenu de son état et sur les risques associés à ces options;
- De consentir ou non aux soins ou aux services;
- De participer aux décisions qui concernent sa situation;
- De recevoir des soins en cas d'urgence;
- D'être accompagné ou assisté, par exemple lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les services offerts au cours d'une démarche de plainte;
- D'avoir accès à son dossier d'utilisateur;
- S'il est d'expression anglaise, de recevoir des services dans sa propre langue selon le programme d'accès à ces services établi pour la région.

Communication de renseignements

Conformément à l'article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un établissement peut utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un utilisateur pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des utilisateurs et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. De même, il peut, tel qu'énoncé à l'article 27.3, utiliser le nom, prénom et adresse d'un utilisateur afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement. Un utilisateur peut en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin (articles 27.3 et 107).

* Extrait de la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux du Québec (L.R.Q., c. S-4.2)

Objectifs du Code d'éthique

Parler d'éthique ne peut se faire sans parler de valeurs, de convictions et d'engagements dans la définition des relations que nous souhaitons entretenir avec les autres. Pour nous, la responsabilité éthique interpelle tout le personnel du Centre, jusqu'aux membres du Comité des utilisateurs et membres du Conseil d'administration. Elle s'étend même jusqu'aux relations que nous entretenons avec nos partenaires et la communauté environnante. L'utilisateur et ses proches sont eux-mêmes interpellés dans cette dimension éthique de par les relations qu'ils entretiennent avec nous et dans l'exercice de leurs droits.

Notre éthique mise sur des valeurs partagées que chacun saurait prononcer au nom de l'organisation. En regard de ces valeurs, elle est un guide des engagements que chacun doit respecter envers l'autre. Elle dessine les principaux repères permettant de préciser ce qui est attendu de chacun, au jour le jour, dans la relation avec l'autre, dans la gestion et la livraison des services, dans la gestion des ressources humaines.

Notre Code d'éthique met en évidence les valeurs, les droits et les responsabilités qui doivent guider de façon continue et apparente les attitudes et comportements de chacun, les politiques et procédures du Centre. Ces balises favorisent que notre éthique soit sentie et vécue concrètement au quotidien. Notre Code d'éthique n'est pas en soi une ligne d'arrivée, mais une ligne de départ, une direction à suivre pour préciser et exprimer nos engagements.

La Loi sur les Services de santé et Services sociaux prévoit d'ailleurs que chaque établissement élabore son propre code d'éthique dans la poursuite d'une harmonisation des valeurs et façons de faire donnant un sens accru à toute l'organisation.

Mission du Centre de réadaptation InterVal

Le Centre de réadaptation InterVal est un établissement public de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique. Il dessert la population des régions Mauricie et Centre-du-Québec. Ses services spécialisés s'adressent à toute personne (enfant, adulte et personne âgée) ayant des incapacités significatives et persistantes associées à une déficience motrice, visuelle, auditive ou du langage.

Le rôle du Centre de réadaptation InterVal est de favoriser le développement, l'autonomie et la participation sociale de la personne ayant

une déficience physique. Les activités cliniques du Centre sont centrées principalement sur le développement des habiletés fonctionnelles et sociales de la personne. Elles consistent aussi à accompagner la famille et l'entourage dans les rôles qu'ils ont à jouer auprès d'elle ainsi qu'à modifier l'environnement physique en faveur de son intégration sociale et de la réalisation de son projet personnel.

Notre engagement

Le Centre de réadaptation InterVal est un établissement qui croit au plein potentiel de sa clientèle et de son personnel. Nous sommes une **organisation apprenante**, qui cherche à se surpasser constamment et qui reconnaît pour tous le **droit à l'erreur**.

Ainsi, nous nous inscrivons dans une approche d'**amélioration continue** où la théorie du petit pas et du dépassement de soi prend tout son sens.

Une difficulté vécue par l'un de nous est un problème vécu par chacun de nous, car nous sommes **solidaires** et que nous travaillons ensemble à résoudre les problèmes et atténuer les difficultés. Également, un succès vécu par l'un de nous est un succès pour chacun de nous de par le rayonnement qu'il apporte sur le Centre. Notre engagement dans la **coresponsabilisation** se traduit par la reconnaissance que nous sommes tous imputables de la réussite de notre établissement et par notre détermination à trouver tous **ensemble**, des solutions qui sont respectueuses de notre mission et de nos valeurs. Notre lien interdirectionnel est essentiel, car nous sommes à la fois client et fournisseur de services l'un par rapport à l'autre. Le concept d'entraide et de **coresponsabilité prend ici tout son sens**.

La communication est au cœur de notre engagement et le suivi de nos engagements réciproques devient notre préoccupation **commune**.

Finalement, nous reconnaissons le droit d'avoir des divergences d'opinions, mais nous nous engageons à demeurer **solidaires** et de rester dans une relation gagnant-gagnant.

Valeurs qui nous guident

Respect de la personne

Nous estimons que le respect de la personne, de son intégrité, de son individualité, de son droit à la liberté et à l'égalité est une valeur fondamentale.

Engagements des Usagers

En regard du respect de la personne, l'utilisateur s'engage à :

- Entretenir avec le personnel des relations empreintes de courtoisie, d'honnêteté, de franchise et de confiance;
- Prendre en considération les délais, les limites et les contraintes auxquelles les ressources du Centre doivent faire face au quotidien;
- Préserver avec le personnel et les autres usagers, des relations axées sur la sécurité, le respect de la personne et de la vie privée;
- Tenir compte des politiques et procédures du Centre, préserver ses équipements, son matériel et son environnement.

En regard de l'autonomie, l'ouverture et la qualité, l'utilisateur s'engage à :

- Manifester son besoin d'aide, d'accompagnement ou d'assistance;
- Collaborer au plan des activités de réadaptation en tenant compte des avis professionnels et recommandations des intervenants;
- S'informer des services et de leurs modalités afin de les utiliser de façon judicieuse;
- Informer les professionnels de l'évolution de sa condition de santé et de la qualité de son intégration à son milieu;
- Exprimer ses besoins et attentes, exercer son pouvoir d'influence sur les choix et décisions le concernant et s'investir dans la poursuite des objectifs de résultats recherchés;
- Informer le personnel de sa satisfaction par rapport aux services reçus ou, dans le cas contraire, manifester son insatisfaction en tenant compte des procédures du Centre.
- Exercer son droit de consentir ou non à des services, et à prendre des décisions éclairées ne portant atteinte ni à sa sécurité ni à la sécurité d'autrui;

Qualité dans l'Accomplissement de notre Mission

Nous jugeons que chacun doit accomplir la mission de l'établissement avec un souci constant de qualité. Cette qualité doit se refléter autant au niveau de notre manière d'être et de nos façons de faire que dans la mise en œuvre des services que nous rendons.

En ce sens, l'organisation entière s'engage envers la population à :

- Offrir un délai acceptable des services qui tiennent compte de l'environnement familial, social, culturel et économique de la personne;
- Défendre les droits et les intérêts des usagers confrontés dans leur milieu à des contraintes faisant obstacle à leur autonomie;
- Favoriser le maintien et le développement des compétences de ses ressources humaines et améliorer la justesse de ses interventions;
- Favoriser un continuum de services, privilégier l'approche réseau, collaborer avec les associations et organismes communautaires et s'impliquer dans la concertation;
- Demeurer cohérente et conséquente dans ses décisions et agir avec justice et équité en ayant le souci constant de l'efficacité de ses actions.

Et plus particulièrement, l'intervenant s'engage à :

- Dispenser les services en conformité avec la mission du Centre, ses politiques, ses objectifs de programmation ainsi que la déontologie régissant sa profession;
- Se concerter avec les ressources proches du milieu de vie de l'utilisateur dans un but de continuité et de réduction des obstacles environnementaux à son intégration et à sa participation sociale;
- Planifier ses actions à l'intérieur des plans d'intervention et de services, en réponse aux besoins de l'utilisateur, en respectant les principes d'une approche interdisciplinaire : objectifs communs et interdépendance professionnelle;
- Maintenir et développer ses compétences et son niveau d'expertise par tous les moyens disponibles (formation, recherche, supervision, etc.).

Autonomie de la personne

Nous croyons en l'autonomie de la personne et en sa capacité à s'auto-déterminer

Ouverture à la personne

Nous sommes convaincus que la mobilisation de la personne passe nécessairement par l'écoute, la considération, l'information, la concertation et la coopération.

Qualité dans l'accomplissement de notre mission

Nous jugeons que chacun doit accomplir la mission de l'établissement avec un souci constant de qualité. Cette qualité doit se refléter autant au niveau de notre manière d'être et de nos façons de faire que dans la mise en œuvre de nos services.

Respect de la Personne

Nous estimons que le respect de la personne, de son intégrité, de son individualité, de son droit à la liberté et à l'égalité est une valeur fondamentale.

En ce sens, chacun :

- Respecte les valeurs, les convictions et les choix de l'autre;
- Respecte la façon d'être, le rythme et les forces de l'autre;
- Respecte l'individualité et le contexte de vie de l'autre;
- Respecte à égalité les droits et libertés de l'autre, en favorise l'exercice et l'expression;
- Entretient des relations interpersonnelles empreintes de courtoisie, d'honnêteté, de franchise et de confiance.

Et plus particulièrement, envers l'utilisateur :

- Reconnaît que l'utilisateur est au centre de toutes les démarches et que les services offerts ne prennent leur sens que dans son mieux-être et la réalisation de son projet personnel;
- Considère avec respect et discrétion les valeurs personnelles, familiales et sociales de l'utilisateur et respecte les règles assurant la confidentialité des renseignements;
- Adopte une conduite évitant toute situation de conflit d'intérêts ou de relation débordant le cadre de sa pratique professionnelle.

Nous croyons en l'autonomie de la personne et en sa capacité à s'autodéterminer.

En ce sens, chacun :

- Considère l'autre comme le maître d'œuvre de son développement et de son devenir;
- Reconnaît en l'autre, la capacité d'influencer les événements et son environnement pour exercer un choix en accord avec ses besoins et ses attentes;
- Reconnaît la capacité de l'autre à s'autodéterminer, à assumer ses responsabilités, à se sentir compétent et confiant à utiliser ses ressources dans la gestion de son quotidien;
- Reconnaît la valeur de l'expression, de la participation et de la contribution de l'autre.

Et plus particulièrement, envers l'utilisateur :

- Considère l'utilisateur comme étant le principal agent de l'amélioration de son état de santé et de son intégration sociale;
- Reconnaît à l'utilisateur son pouvoir de décision et son pouvoir d'agir selon ses valeurs, règles de conduite et capacités de passer à l'action;
- Reconnaît la possibilité pour l'utilisateur de mener une vie active et d'apporter sa contribution à la société, quel que soit son âge et ses limitations, selon ses souhaits et ses aspirations.

Nous sommes convaincus que la mobilisation de la personne passe nécessairement par l'écoute, la considération, l'information, la concertation et la coopération.

En ce sens, chacun :

- Est à l'écoute de l'autre en étant attentif à ses besoins, à son vécu, à ses émotions et à ses aspirations;
- Informe et consulte l'autre sur tous les sujets ayant une influence ou des conséquences pour lui ou son entourage immédiat;
- Partage son savoir et s'implique au sein de son équipe de travail;
- Tient compte de l'autre en laissant s'influencer avis, opinions et expertises, dans la recherche de concertation, de consensus et de relation coopérative;
- Reconnaît les champs de compétence et respecte les rôles et responsabilités de l'autre.

Et plus particulièrement, envers l'utilisateur :

- Valorise la contribution essentielle de l'utilisateur, de la famille et de l'entourage au processus de réadaptation;
- Tient compte des besoins de la famille et des proches qui émergent du lien et du soutien à apporter à l'utilisateur dans son processus de réadaptation;
- Reçoit avec considération les insatisfactions et les revendications de l'utilisateur et de ses proches quant aux services de réadaptation reçus ou à recevoir.