



Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James
σᓂᓄᓂᓐ ᑲᓂ ᓂᓴᓂ ᓂᓴᓂ ᓂᓴᓂ ᓂᓴᓂ
Cree Board of Health and Social Services of James Bay

GUIDE POUR LES INTERVENANTS ET LES USAGERS DES SERVICES « MIYUPIMAATISIIUN »

DÉSIGNÉ DANS LA PRÉSENTE PAR CODE D'ÉTHIQUE

Table des matières

Introduction et structure du document	4
Définitions	5
Préambule	6
Mandat, valeurs essentielles	7
Section I : Reconnaissance des droits des usagers	8/9
Respect et dignité	10
Autonomie et besoins personnels	10
Intégrité	11
Intimité et respect de la vie privée	11
Égalité et équité	12
Liberté de conscience, liberté de pensée	12
Croyance, opinion et expression	12
Section II : Droit à la protection de l'individu	13
Protection, sécurité et attention	13/14
Section III : Droit à des services accessibles et de qualité	14
Accès à des services adéquats et de qualité	14
Services continus et personnalisés	15
Section IV : Droit à l'information	16
Utilisation responsable des services, renseignements concernant les services offerts et l'accessibilité	16
Accès aux données, déclaration d'accident, procédure d'examen des plaintes	17
Secret professionnel et confidentialité	18
Section V : Droit de participation	19
Soins et services, plan d'intervention, usager ou résident	19
Section VI : Droit au soutien et à l'assistance	20
Assistance pour comprendre les renseignements	20
Assistance pour exprimer des préoccupations ou obtenir du service	20

Procédure d'examen des plaintes	20
Section VII : Droit à la représentation	21
Droits reconnus de l'utilisateur et consentement d'un représentant	21
Section VIII : Responsabilités de l'utilisateur	22
Envers lui-même	22
Envers les autres usagers	22
Envers les professionnels et les membres du personnel	22
Envers le CCSSSBJ	23
Dispositions finales	24

Introduction

Lors d'une session spéciale de l'Assemblée générale sur la santé et les services tenue à Ouje-Bougoumou en février 1999, l'énoncé de vision suivant a été élaboré pour le Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James (CCSSSBJ).

La nation Eeyou d'Eeyou Istchee, sous la direction de Tsheymendo, s'engage à développer des communautés responsables et saines de manière à produire :

des individus équilibrés du point de vue émotionnel, spirituel, mental et physique;

des familles qui vivent en harmonie et contribuent à des communautés saines;

des communautés qui se soutiennent et qui sont réceptives et responsables;

un environnement qui continuera de générer des ressources traditionnelles.

Cela est dans le contexte d'un gouvernement national Eeyou fort qui exerce une autorité et un contrôle complets sur la prestation de soins de santé et de services sociaux inter-agences de qualité, complets et intégrés, et qui promeut le développement des ressources humaines cries et qui applique les ressources adéquates pour répondre à nos besoins en insistant sur les valeurs cries de respect, d'honnêteté, d'amour, de bienveillance et de partage.

L'énoncé de vision et les valeurs exprimées sont le fondement du présent Code d'éthique. Le présent Code a été créé avec la participation des intervenants, des directeurs et des usagers, ainsi que des membres du conseil d'administration du CCSSSBJ. Il est basé sur des codes semblables utilisés dans divers autres établissements de santé et de services sociaux.

Le présent document vise à sensibiliser le public aux questions de responsabilité. Il présente les responsabilités des intervenants qui tentent de répondre aux besoins et aux attentes de la communauté desservie.

Ce n'est pas une liste de tous les droits et responsabilités des usagers. De plus, il ne s'agit pas d'une liste de tous les comportements et pratiques relatifs aux intervenants qui sont aussi assujettis aux codes propres à leurs professions respectives.

Le présent Code d'éthique comprend certaines définitions afin de clarifier des termes utilisés dans ce document.

Le préambule a trait à la portée et aux objectifs du Code.

Le corps du Code d'éthique (sections I à VII) énumère les droits fondamentaux de l'utilisateur et décrit les pratiques et comportements attendus de la part des intervenants, qui doivent agir dans le respect de ces droits.

La seconde partie du Code (section VIII) traite des responsabilités des usagers envers eux-mêmes, les autres usagers, les intervenants et l'organisation.

Dans les dispositions finales, le Code traite de la procédure de plaintes et du délai suggéré de la période d'examen.

Définitions

Tsheymendo : Terme cri qui signifie « Grand Esprit »; une variante orthographique de Chishaaminituu.

Miyupimaatisiun : Terme cri qui signifie « être vivant et bien » et qui décrit un état holistique de bien-être, comprenant les aspects spirituels, émotionnels, mentaux et physiques de la vie d'une personne. Cet état de bien-être comprend la famille, la communauté, l'environnement et tous les éléments de l'environnement qui contribuent au bien-être de la personne, comme la nourriture et le gîte.

Usager : Toute personne recevant des soins de santé ou des services sociaux d'un établissement ou d'une ressource affiliée à une telle institution. Le terme pourrait inclure toute personne qui a été autorisée à représenter l'usager.

Établissement : Terme qui fait référence au CCSSSBJ en tant qu'organisation régionale de soins de santé et de services sociaux. Il comprend tout centre où des services sont offerts tel que décrit dans le mandat du CCSSSBJ. (Page 7)

Ce terme fait également référence à tout établissement public où des soins de santé et des services sociaux sont offerts à l'extérieur du territoire.

Intervenant : Toute personne fournissant un service à l'usager.

Professionnel : Toute personne membre d'un ordre professionnel, dont les activités sont régies par des normes précises, c'est-à-dire un code de déontologie. (Cette catégorie inclut, entre autres : médecins, dentistes, pharmaciennes et pharmaciens, infirmières et infirmiers, travailleuses et travailleurs sociaux).

Accident : Une action ou une situation qui est ou pourrait être préjudiciable pour la santé ou le bien-être d'un usager, d'un intervenant, d'un professionnel impliqué ou d'une tierce partie.

Incident : Une action ou une situation qui n'est pas préjudiciable pour la santé ou le bien-être d'un usager, d'un intervenant, d'un professionnel impliqué ou d'une tierce partie, mais dont résultat est inhabituel et pourrait avoir été préjudiciable dans des circonstances différentes.

Consentement éclairé : Un processus de communication entre un usager et un professionnel qui se conclut par l'autorisation de l'usager d'utiliser une orientation clinique ou une intervention précise.

Dans le cadre de ce processus, l'usager doit avoir l'occasion de poser des questions afin d'avoir une meilleure compréhension d'une orientation ou d'une intervention précise. Ainsi, il sera en mesure de décider d'accepter ou de refuser l'intervention en disposant de tous les renseignements nécessaires.

Préambule

Le mot « **éthique** » fait référence à une manière d’agir axée sur le bien-être de la personne qui reçoit le service. Cela nécessite la sensibilisation de l’intervenant et son engagement à toujours agir de manière éthique.

Le Code d’éthique n’est pas un outil d’évaluation ou de prévention. Il s’agit plutôt d’un guide portant sur les actions et les interactions de toutes les personnes impliquées dans la prestation des services. Il reconnaît le droit de chaque individu de recevoir des soins de santé et des services sociaux appropriés, adéquats et continus.

Par cette reconnaissance, les intervenants s’engagent à respecter les droits des usagers en leur offrant des soins et des services de qualité d’une manière respectueuse.

Le Code d’éthique est également un instrument de promotion des droits des usagers. Il met l’accent sur l’établissement et le maintien de bonnes relations dans un esprit de respect mutuel.

Le Code d’éthique offre aussi une occasion de poursuivre la réflexion dans le but de faciliter les relations entre intervenants et usagers.

Le présent Code d’éthique ne remplace pas ou ne prévaut pas sur les lois, les règlements ou les ententes en vigueur au Québec.

Mandat, valeurs essentielles

Mandat

Le CCSSSBJ est une organisation régionale ayant pour responsabilités :

Le développement et la prestation de soins de santé et de services sociaux inter-agences de qualité, complets et intégrés sur son territoire. La recherche est un autre mandat important du CCSSSBJ, car elle concerne des problèmes spécifiques fréquemment rencontrés dans le territoire.

Ces services sont offerts à divers centres, dont :

- un centre hospitalier
- les centres communautaires Miyupimaatisiun (soins de santé et services sociaux)
- les centres de réadaptation pour les jeunes
- les centres de réadaptation de jour (centre de services polyvalent de jour)

Bien que les pratiques traditionnelles crie relatives à la santé et au bien-être ne fassent pas partie du mandat du CCSSSBJ, l'organisation souhaite intégrer les pratiques *miyupimaatisiun* dans son approche de soins.

Valeurs essentielles

En fonction des valeurs mentionnées en introduction, les aspects clés des valeurs ont été identifiés pour permettre d'atteindre l'objectif général de *miyupimaatisiun*.

Ces valeurs sont les suivantes :

- Garantir la sécurité des individus.
- Traiter les gens avec respect, confiance et dignité.
- Faire preuve de sensibilité en considérant les besoins de tous les membres de la communauté.
- Utiliser une approche holistique et intégratrice de prestation de soins.
- Soutenir les membres de la communauté dans l'atteinte d'un plus grand degré d'autosuffisance et d'autonomie en ce qui a trait à leur santé et leur bien-être.
- S'assurer que l'utilisateur dispose des renseignements adéquats pour pouvoir prendre des décisions judicieuses relatives à son plan de soins.
- Assurer la confiance du public en faisant preuve d'intégrité personnelle et professionnelle.

Section I : Reconnaissance des droits des usagers

PARCE QUE les usagers sont au cœur de la mission du CCSSSBJ, le respect de leur personne privée est une valeur à laquelle nous souscrivons. Par conséquent, le CCSSSBJ considère que la reconnaissance des droits suivants est essentielle.

En tant qu'utilisateur de services, vous avez :

- le droit au respect de votre personne et de votre **dignité**.
- le droit à la reconnaissance de votre **autonomie** et au **respect de vos besoins personnels**.
 - le droit d'être traité, en tout temps, avec **courtoisie, équité et compréhension**.
- le droit au respect de votre **intégrité**.
 - le droit d'être informé de votre état de santé et des diverses options qui vous sont offertes avant de consentir à des soins.
 - le droit d'accepter ou de refuser des soins, par vous-même ou par l'entremise d'un porte-parole, en toute liberté et connaissance de cause.
- le droit au respect de la **vie privée**.
- le droit d'être traité avec **égalité**.
- le droit à la **liberté de conscience et de religion**.
- le droit à la **liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression**.
- le droit à la **protection**.
 - le droit d'être informé dès que possible lorsque tout accident survient durant la prestation des services.
- le droit à **des services accessibles et de qualité**.
 - le droit de recevoir les services appropriés en continu et de manière personnalisée et sécuritaire.
- le droit à **l'information**.
 - le droit d'être informé des services existants et de la manière de les obtenir.
 - le droit d'accéder à son dossier, qui est confidentiel.
- le droit de **participation**.
 - le droit de prendre part aux décisions qui vous concernent.

- le droit au **soutien et à l'assistance**.
 - le droit d'être accompagné ou assisté par une personne de votre choix afin d'obtenir les renseignements concernant les services.
 - le droit de déposer une plainte sans craindre de représailles.
 - le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes.
 - le droit d'être accompagné ou assisté dans le processus d'examen des plaintes, si nécessaire.
- le droit à la **représentation**.
 - le droit d'être représenté, en ce qui a trait à tous vos droits reconnus, si vous êtes dans l'incapacité de donner votre consentement.

Pour s'assurer que les droits des usagers soient respectés, les intervenants doivent adopter les pratiques et comportements suivants :

À l'égard du droit au respect et à la dignité de l'utilisateur

- Être en mesure d'accueillir l'utilisateur et de l'assister avec considération, civilité, politesse et respect.
- Se présenter à l'utilisateur en mentionnant votre nom et votre fonction.
- Préciser la raison de la visite à chaque visite et expliquer la nature des actions que vous allez entreprendre, si nécessaire.
- Employer un langage respectueux, autant en ce qui a trait au ton, au contenu et à la manière de parler. Utiliser un langage ou des termes clairs, accessibles et compréhensibles pour l'utilisateur.
- Adapter votre manière de communiquer afin que l'utilisateur vous comprenne.
- Utiliser le nom que l'utilisateur préfère. Éviter tout langage informel ou enfantin.
- Respecter les valeurs humaines et spirituelles de chaque personne autant que possible.
- Respecter la vie privée et la dignité de l'utilisateur. Faire preuve de retenue et d'obligance.
- Prendre les moyens raisonnables et appropriés pour fournir des soins d'hygiène ou d'hygiène intimes. Si l'utilisateur en exprime le souhait, lui permettre de recevoir des soins d'hygiène par une personne du même sexe, dans la mesure du possible.

À l'égard du droit à l'autonomie et au respect des besoins personnels de l'utilisateur

- Encourager l'utilisateur à être aussi autonome que possible dans ses activités de tous les jours en respectant son individualité. Lui offrir de l'aide, si nécessaire.

- Chercher la coopération de l'utilisateur dans l'élaboration et la mise en application des plans de soins et d'intervention.
- Ajuster l'intervention à l'utilisateur en fonction de ses capacités et de ses limites.

À l'égard du droit à l'intégrité de l'utilisateur

- Obtenir le consentement libre et avisé de l'utilisateur avant de fournir les soins nécessaires, sauf lorsque des soins d'urgence sont requis ou lorsque le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- S'assurer que l'utilisateur comprend les divers choix de soins ou de services qui lui sont suggérés, ainsi que les risques potentiels et les conséquences.
- Respecter le refus de l'utilisateur d'accepter des soins ou un traitement, même si son choix peut être préjudiciable pour sa santé. S'assurer que l'utilisateur est conscient des possibles conséquences de son refus. Le droit au refus ne s'applique pas aux soins d'hygiène ou lorsqu'un tribunal ordonne que des soins ou des services particuliers soient prodigués à l'utilisateur.
- Ne pas tolérer la violence verbale, physique ou psychologique, ni toute autre action ou tout geste indécent à l'égard de l'utilisateur.
- Protéger l'utilisateur de toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. Signaler à l'autorité appropriée de l'établissement tout type de préjudice ou tout comportement inacceptable à l'égard de l'utilisateur. Dans la mesure du possible, offrir à l'utilisateur toute l'aide nécessaire pour qu'il puisse obtenir l'assistance adéquate.

À l'égard du droit à la vie privée de l'utilisateur

- Respecter la vie privée de l'utilisateur et son besoin de recevoir ou de refuser des visiteurs.
- Faire preuve de tact et de bon sens pour déterminer si la divulgation

d'information peut de quelque façon que ce soit porter préjudice à l'utilisateur ou à ses relations.

- Éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles ou les relations de l'utilisateur.

À l'égard du droit à l'égalité de l'utilisateur

- Traiter tous les utilisateurs de la même manière tout en tenant compte de leurs besoins ainsi que des ressources offertes par l'organisation.

À l'égard du droit à la liberté de conscience ou de religion de l'utilisateur

- Respecter la liberté de conscience ou de religion de l'utilisateur autant que possible en fonction des limites prévues par la loi. Toutefois, prendre en considération les droits et les libertés des autres utilisateurs et intervenants sur les lieux de l'établissement.

À l'égard du droit à la liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression de l'utilisateur

- Respecter la liberté d'expression de l'utilisateur. Respecter ses opinions dans la mesure où elles ne violent pas les droits et libertés des autres utilisateurs ou intervenants sur les lieux de l'établissement.
- Respecter les sentiments exprimés par l'utilisateur et démontrer de la compassion à l'égard des comportements émotionnels de l'utilisateur relativement à son état de santé.

Section II : Droit à la protection

PUISQUE nous croyons en l'importance d'assurer la protection de l'utilisateur, le CCSSSBJ considère que la reconnaissance des droits suivants est essentielle :

- Droit à la protection
- Droit à la sécurité
- Droit à de l'attention en temps opportun

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS

À l'égard du droit à la protection de l'utilisateur

- Protéger l'utilisateur en lui fournissant des soins et des services de qualité, en tout temps. S'assurer que des soins d'urgence sont prodigués à l'utilisateur lorsque sa vie ou son intégrité sont menacées.

À l'égard du droit à la sécurité de l'utilisateur

- Créer un climat de confiance et prendre les mesures nécessaires pour que l'utilisateur se sente en sécurité.
- S'assurer que les soins et services sont prodigués de manière sécuritaire.
- Connaître et appliquer les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur à l'établissement.
- Être vigilant afin de réduire les risques d'incidents et d'accidents.
- Signaler à la personne responsable de l'établissement tout incident ou accident dont l'utilisateur est victime.
- Fournir de l'aide et protéger l'utilisateur lorsqu'il démontre un comportement dangereux pour lui-même ou les autres.

À l'égard du droit à de l'attention de l'utilisateur

- Faire preuve d'empathie et accorder l'attention appropriée à l'utilisateur. Porter attention à ses besoins particuliers en prenant compte de son état de santé.

Section III : Droit à services accessibles et de qualité

PUISQUE nous croyons en l'importance d'offrir des services de qualité, accessibles et continus, le CCSSSBJ considère que la reconnaissance des droits suivants est essentielle :

- Droit d'**accès** aux services
- Droit à des **services adéquats et de qualité**
- Droit à des services **continus et personnalisés**

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS.

À l'égard du droit à des services accessibles de l'utilisateur

- Fournir les soins et services disponibles dès que possible.
- Si le CCSSSBJ ne peut offrir les soins ou services requis, il doit informer l'utilisateur des autres options offertes et lui fournir toute l'aide requise.
- S'il s'agit d'un utilisateur unilingue ne parlant que le cri, s'assurer que les services d'un interprète sont disponibles avant de transmettre de l'information.

À l'égard du droit à des services adéquats et de qualité de l'utilisateur

- Dans le cadre d'une approche personnalisée, évaluer les besoins de l'utilisateur et déterminer le type de services requis.
- Maintenir ses compétences et connaissances dans l'exercice de ses fonctions.
- S'engager à l'amélioration continue de la qualité du service.

- Encourager l'utilisateur à participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de santé. Encourager la coopération de la famille de l'utilisateur, si possible.
- Toujours garder à l'esprit le bien-être et la qualité de vie de l'utilisateur.

À l'égard du droit à des services continus et personnalisés de l'utilisateur

- Fournir des services continus à l'utilisateur en fonction de son état de santé.
- Dans le cadre du champ d'application de la mission et des ressources du CCSSSBJ, fournir des services personnalisés en tenant compte des besoins particuliers de l'utilisateur.
- Si l'utilisateur doit être transféré d'établissement ou d'organisation, ou s'il doit être pris en charge par un autre professionnel, assurer une liaison efficace entre ceux-ci. Transmettre toute l'information qui concerne l'utilisateur d'une manière sécuritaire et protégée. Informer l'utilisateur de cet échange d'information et, s'il y a lieu, obtenir son consentement.

Section IV : Droit à l'information

Puisqu'il est important pour l'utilisateur de prendre des décisions avisées concernant son état de santé et son bien-être, l'établissement doit lui fournir les renseignements suivants :

- Utilisation responsable des services
- Services et ressources disponibles et la manière d'y avoir accès
- État de santé de l'utilisateur
- Accès à son dossier
- Déclaration de tout accident
- Procédure d'examen des plaintes
- Secret professionnel
- Confidentialité

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS.

Information concernant l'utilisation responsable des services

- Communiquer tout renseignement important et répondre à toute question afin que l'utilisateur puisse faire des choix avisés concernant l'amélioration de son état de santé.

Renseignements sur les services et les ressources disponibles et la manière d'y avoir accès

- Informer l'utilisateur des services correspondant à ses besoins qui sont offerts par l'établissement. Au besoin, informer l'utilisateur des autres ressources de santé et de services sociaux disponibles et de la manière d'y avoir accès.
- Informer l'utilisateur des processus d'inscription, d'admission et de sortie en vigueur

à l'établissement. Fournir à l'utilisateur tous les renseignements nécessaires sur les procédures en vigueur dans les centres communautaires Miyupmaatisiun ou les ressources externes concernant, notamment, la prise de rendez-vous.

Information concernant l'état de santé

- Aider l'utilisateur à mieux comprendre son état de santé. Employer des mots clairs et simples. Expliquer les objectifs des soins et des services offerts et leurs effets possibles sur l'état de santé de l'utilisateur.
- Fournir à l'utilisateur le soutien nécessaire pour facilement suivre son plan d'intervention. Lorsque requis et que l'utilisateur l'autorise, ce soutien doit aussi être disponible pour les personnes qui lui fournissent une assistance.

Accès au dossier

- Permettre l'accès à leur dossier à tous les usagers de quatorze ans et plus, conformément aux dispositions législatives.
- Expliquer les procédures d'accès et les restrictions concernant l'information identifiant une tierce partie ou provenant de celle-ci.

Déclaration de tout incident et accident

- Informer l'utilisateur ou sa famille de tout incident ou accident survenu durant la prestation de services qui pourrait être préjudiciable pour sa santé ou son bien-être.
- Informer l'utilisateur des mesures qui ont été prises pour répondre à tout effet préjudiciable, s'il y a lieu, ou pour prévenir de futurs incidents ou accidents.
- Apporter le soutien nécessaire à l'utilisateur ou aux membres de sa famille.

Procédure d'examen des plaintes

- Fournir à l'utilisateur, son porte-parole ou sa famille une copie de la procédure d'examen des plaintes.

Secret professionnel et confidentialité

Les professionnels :

- Ne doivent pas divulguer des renseignements confidentiels obtenus dans l'exercice de leurs fonctions sans le consentement de l'utilisateur, sauf si la loi l'exige.

Les intervenants doivent :

- Faire preuve de discrétion et respecter soigneusement les règles de confidentialité relatives aux renseignements personnels de l'utilisateur.
- Assurer la confidentialité des dossiers et des communications entre l'utilisateur et les intervenants.
- Choisir un endroit approprié pour discuter de renseignements concernant l'utilisateur.
- S'assurer de la pertinence et de la précision des notes cliniques et des documents portés au dossier. Assurer que seules les personnes autorisées ont accès au dossier de l'utilisateur.
- Ne divulguer que les renseignements nécessaires. Consulter l'utilisateur sur la nature et la portée des renseignements qui peuvent être révélés aux membres de sa famille.

Section V : Droit de participation

PUISQUE nous estimons que la participation de l'utilisateur est importante, le CCSSSBJ souhaite s'assurer que l'utilisateur participe aux étapes suivantes :

- Durant la prestation des soins et des services.
- Durant l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisés.

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS.

Durant la prestation de soins et de services

- Soutenir la participation de l'utilisateur aux soins et aux services qui lui sont fournis.
- Créer un environnement qui encourage l'utilisateur à exprimer ses besoins et ses attentes.
- Fournir à l'utilisateur tous les renseignements dont il a besoin pour prendre ses décisions en toute connaissance de cause.

Durant l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisés

- S'assurer que l'utilisateur comprend son plan d'intervention ou de services.
Impliquer l'utilisateur dans le processus d'élaboration, de révision ou de modification de son plan.

Section VI : Droit au soutien et à l'assistance

Il est important que l'utilisateur comprenne les renseignements qui lui sont présentés et que de l'assistance lui soit fournie, si requise.

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS

Aider à comprendre les renseignements

- Donner des explications claires à l'utilisateur, particulièrement les renseignements sur les détails médicaux ou sociaux relatifs à son cas. Adapter les renseignements à la capacité de l'utilisateur et s'assurer que les renseignements fournis sont clairement compris.
- Fournir l'aide demandée par l'utilisateur pour favoriser sa compréhension des renseignements.

Appuyer et aider l'utilisateur à exprimer une préoccupation ou à obtenir du service

- Fournir de l'aide à tout usager qui souhaite exprimer ses préoccupations relatives à une situation qui le concerne.
- Assister tout usager qui cherche de l'aide en vue d'obtenir des services ou du suivi.

Procédure d'examen des plaintes

- Permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction relativement à tout problème lié à sa santé ou aux services sociaux fournis par ou par l'entremise du CCSSSBJ.
- Orienter l'utilisateur vers le commissaire aux plaintes et à la qualité du service s'il a besoin d'aide relativement à sa plainte.

Section VII : Droit à la représentation

PUISQUE nous croyons en l'importance de la représentation lorsqu'un usager perd la capacité de prendre des décisions, le CCSSSBJ considère que la représentation de l'utilisateur est essentielle dans les circonstances suivantes :

- Exercer les droits reconnus par la loi lorsqu'un usager n'est plus en mesure de parler pour lui-même.
- Obtenir le consentement d'un représentant lorsque l'utilisateur n'est plus en mesure de le faire lui-même.

PRATIQUES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DE LA PART DES INTERVENANTS.

Consentement d'un représentant

Lorsque l'utilisateur ne peut plus donner son consentement à des soins requis en raison de son état de santé, la personne légalement autorisée à le représenter peut donner son consentement.

- Soutenir la participation du représentant de l'utilisateur et lui fournir les renseignements nécessaires pour lui permettre de remplir son rôle.

Section VIII : Responsabilités de l'utilisateur

PUISQUE nous croyons en l'importance du respect et de la responsabilité mutuels, le CCSSSBJ considère que les responsabilités suivantes relatives à l'utilisateur sont essentielles :

Envers lui-même

- L'utilisateur est encouragé à être responsable, dans la mesure du possible, de sa propre santé.
- L'utilisateur est encouragé à se renseigner sur les divers services offerts par le CCSSSBJ.
- L'utilisateur se présente aux rendez-vous qui ont été pris pour lui. L'utilisateur a la responsabilité d'informer les intervenants de l'établissement dès que possible lorsqu'il ne peut pas se présenter à un rendez-vous.
- L'utilisateur joue un rôle actif dans les soins et les services qui lui ont été recommandés et exprime ses besoins et ses attentes.
- L'utilisateur s'engage à participer à la préparation de son plan d'intervention ou son plan de services individualisés.

Envers les autres utilisateurs

- L'utilisateur est responsable de la qualité des relations qu'il entretient avec les autres et doit être patient, prévenant, discret, gentil et respectueux envers les autres.
- L'utilisateur a la responsabilité de ne rien apporter qui pourrait lui nuire ou nuire aux autres pendant qu'il est pris en charge par l'établissement.

Envers les intervenants

- L'utilisateur est responsable de la qualité des relations qu'il entretient avec les intervenants interagissant avec lui.

- L'utilisateur a la responsabilité de communiquer tous les renseignements requis pour l'élaboration ou la révision de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisés, afin que des évaluations précises soient effectuées.
- L'utilisateur a la responsabilité de demander des renseignements clairs relativement aux soins et services qui lui sont suggérés s'il ne les comprend pas.

Envers le CCSSBJ

- L'utilisateur a la responsabilité de prendre soin de l'équipement ou du matériel mis à sa disposition.
- L'utilisateur est appelé à respecter toutes les directives de sécurité.
- L'utilisateur doit respecter les procédures d'admission, d'inscription et de sortie de l'établissement.
- L'utilisateur est responsable de payer toute contribution non couverte par l'assurance maladie ou pour des services de santé non assurés.
- L'utilisateur est encouragé à fournir à l'établissement les noms des personnes autorisées à agir en son nom dans l'éventualité où il ne pourrait prendre des décisions relatives à sa santé.
- Si aucune personne n'est autorisée à agir au nom de l'utilisateur, en cas de besoin, l'utilisateur doit trouver quelqu'un pour le représenter.

Dispositions finales

Application du Code – Toute violation du Code d'éthique du CCSSSBJ par un intervenant peut faire l'objet d'une plainte déposée auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité du service.

Procédures d'examen des plaintes – La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité du service du CCSSSBJ et à tous les points de services du CCSSSBJ.

Renseignements – Pour plus de renseignements sur les droits de l'utilisateur :

Veuillez communiquer avec le COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DU SERVICE AU :

Adresse :

No de téléphone :

Personne responsable de l'application du Code d'éthique – Le commissaire aux plaintes et à la qualité du service est responsable de l'application du Code d'éthique et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.

Révision – Le Code d'éthique doit être révisé tous les trois (3) ans, au plus tard, suivant son adoption par le conseil d'administration.