

Code d'éthique

Règlement N° 9

CENTRE DOLLARD-CORMIER
Institut universitaire sur les dépendances



**Adopté à l'assemblée extraordinaire
du conseil d'administration
le 29 avril 2004**

**Révisé le 19 mars 2007
Révisé le 17 novembre 2008**

Table des matières

1. Objet	7
2. Définitions	7
3. Droits des usagers.....	7
4. Pratiques et conduites attendues de l'ensemble du personnel de l'établissement	10
<i>4.1. Qualité des services.....</i>	<i>10</i>
<i>4.2. Respect des usagers.....</i>	<i>10</i>
<i>4.3. Intégrité et désintéressement.....</i>	<i>11</i>
<i>4.4. Confidentialité.....</i>	<i>12</i>
<i>4.5. Relations avec les collègues et l'établissement.....</i>	<i>13</i>
5. Diffusion du code d'éthique.....	13
6. Responsabilités à l'égard du présent code	13
7. Révision du code d'éthique.....	14

Introduction

Parmi les objectifs majeurs poursuivis par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, figure au premier chef la volonté de mettre en place toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect des droits des usagers¹ par les établissements qui ont la responsabilité de rendre ces services et par tous ses employés. En effet, l'article 3 de cette Loi précise, au nombre des lignes directrices qui doivent présider à son application dans la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux, les principes suivants :

- A) La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- B) Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- C) L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.
L'obligation faite à chacun des établissements de santé et de services sociaux de se doter d'un code d'éthique est l'une de ces mesures.

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 les résidents en médecine et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande . (art. 233)²

D'une part, le législateur veut s'assurer que tous les usagers seront bien informés de leurs droits en matière de services de santé et de services sociaux et que, d'autre part, les établissements auront défini de façon concrète les comportements attendus de leur personnel pour assurer le respect de ces droits.

¹ Le genre masculin est employé sans aucune discrimination et uniquement dans le but de ne pas alourdir le texte.

² Le cas échéant, l'article de la Loi sur les services de santé et les services sociaux auquel réfère l'une ou l'autre disposition du présent règlement est cité pour référence. Les emprunts textuels sont en italique.

Code d'éthique

1. Objet

Le présent code d'éthique répond à la préoccupation du Centre Dollard-Cormier de :

- 1.1. Promouvoir, en les précisant s'il y a lieu dans leur contexte spécifique, les droits de ses usagers relativement aux services rendus par ce centre et de s'assurer que ces usagers sont informés de ces droits.
- 1.2. Clarifier la déontologie de la pratique de la réadaptation pour l'ensemble de son personnel. Plusieurs employés sont déjà régis par le code de déontologie de leur propre profession et le présent code ne prétend pas s'y substituer. Cependant, l'établissement a ses propres responsabilités en ce qui concerne la qualité des services rendus aux usagers et le respect de leurs droits. Le code d'éthique vise donc à délimiter plus précisément les obligations des membres de son personnel à cet égard. Il faut d'ailleurs préciser que le personnel est entendu ici au sens large et couvre non seulement les salariés de l'établissement, syndiqués et cadres, mais également ses administrateurs, les bénévoles, les contractuels et le personnel de recherche.

L'établissement reconnaît ainsi sa responsabilité d'assurer, en collaboration avec tous les membres de son personnel, le bien-être des usagers qui font appel à ses services et le respect des orientations qu'il s'est données en matière de réadaptation.

2. Définitions

Établissement : Le Centre Dollard-Cormier. Centre de réadaptation en alcoolisme, toxicomanies et jeu excessif de la région de Montréal.

Employé : Salarié membre du personnel de l'établissement, syndiqué, cadre et syndicable non syndiqué. Aux fins du présent code, ce terme désigne également le personnel des équipes de recherche, les contractuels, les stagiaires et les bénévoles qui travaillent dans l'établissement. Il désigne également par extension les administrateurs du Centre et les membres du Comité des Usagers.

Clinicien : Salarié membre d'un des conseils professionnels de l'établissement. Par extension, désigne tout salarié, stagiaire ou bénévole qui exerce des activités cliniques dans l'établissement.

Usager : Personne qui reçoit ou désire recevoir des services de l'établissement.

3. Droits des usagers

Cette section énumère les droits des usagers qui reçoivent ou désirent recevoir des services de l'établissement. Elle reprend, le plus souvent textuellement, les droits énoncés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui apparaissent les plus pertinents au contexte de réadaptation de l'établissement. Ce dernier reconnaît, par ailleurs, son obligation de respecter l'ensemble des droits de ses usagers, tels que formulés par les lois et chartes des droits en vigueur au Québec et au Canada.

- 3.1. *Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. (art. 4)*

Tout usager de l'établissement a donc le droit d'être informé sur les objectifs, la nature, la durée, les implications, les restrictions et les contraintes inhérentes à la démarche de réadaptation proposée.

3.2. *Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée. (art. 5)*

3.3. *Toute personne a le droit de choisir le professionnel de l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. (art. 6)*

Par ailleurs, l'exercice de ce droit est limité par la Loi sur les services de santé et les services sociaux de deux façons:

3.3.1. *Rien dans la présente Loi ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. (art. 6)*

3.3.2. *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. (art. 13)*

Conformément aux restrictions prévues à l'article 13 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et dans le contexte des orientations de réadaptation adoptées par l'établissement, le droit au choix du professionnel sera limité par la disponibilité des intervenants, les contraintes de la programmation clinique et la pertinence de l'appariement usager intervenant, telle qu'évaluée dans le cadre du plan d'intervention.

Nonobstant les limites énumérées ci-dessus, l'usager garde en tout temps le droit de demander de choisir l'intervenant dont il reçoit des services ou de cesser de recevoir des services d'un intervenant.

3.4. *Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit 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 les conséquences généralement associés à chacune des options avant de consentir à des soins le concernant. (art. 8)*

Pour permettre l'exercice de ce droit, l'usager a, notamment, accès à son dossier d'usager selon les politiques en vigueur dans l'établissement et conformément aux dispositions du chapitre II de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

3.5. *Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.*

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 19 et suivants du Code civil du Bas Canada. (art. 9)

Tout usager a de plus le droit au respect de son état mental et émotif au moment où un engagement formel lui est demandé.

3.6. *Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de service individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Il en est de même de toute modification apportée à ces plans. (art. 10)*

3.7. *Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (art. 11)*

3.8. *Tout usager a le droit de manifester sans préjudice son insatisfaction à l'égard des services reçus, dans la mesure où il le fait dans le respect des personnes concernées. Dans ce contexte, tout usager a le droit à un traitement diligent de ses plaintes. (art. 172)*

Rien dans la présente Loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayant droits d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (art. 16)

3.9. *Tout usager a droit à son intimité et à sa vie privée. Il a le droit à la confidentialité en toute matière et en tout temps, sauf dans les circonstances explicitement prévues par la Loi.*

3.10. *Tout usager a le droit de s'opposer à ce qu'un établissement puisse utiliser ses nom, prénom et adresse pour l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou à la Fondation de cet établissement. L'établissement doit en effet accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin. Une fois cette condition remplie, l'établissement peut fournir les noms, prénoms et adresses des usagers à la Fondation Dollard-Cormier.*

3.11. *L'établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. (LSSSS, art. 107).*

À cette fin, un établissement peut communiquer à un organisme d'accréditation reconnu les mêmes renseignements que ceux prévus à l'article 107 pour la réalisation de sondages, dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires à la vérification auprès de la clientèle de cet établissement de la satisfaction des services obtenus. Les articles 27.1 et 27.2 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, lorsqu'un renseignement est communiqué à un tel organisme. L'organisme s'engage à respecter les règles d'utilisation des renseignements communiqués prévues au code d'éthique adopté en vertu de l'article 233.

Tout usager a le droit de s'opposer à ce qu'un établissement puisse utiliser ses nom, prénom et adresse pour la réalisation de sondages. L'établissement doit en effet accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin. Une fois cette condition remplie, l'établissement peut fournir les noms, prénoms et adresses des usagers pour la réalisation de sondages. Tout usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

3.12. *Les droits reconnus à toute personne dans le présent code peuvent être exercés par un représentant,*

notamment le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager. (art. 12).

4. Pratiques et conduites attendues de l'ensemble du personnel de l'établissement

(Certains articles de cette section concernent plus spécifiquement les membres du personnel clinique et la formulation le mentionne explicitement.)

4.1. Qualité des services

- 4.1.1. L'employé a la responsabilité de fournir des services de qualité.
- 4.1.2. L'employé a le souci d'améliorer son travail et d'augmenter ses compétences en utilisant les moyens mis à sa disposition par l'établissement ou relevant de son initiative personnelle.
- 4.1.3. L'employé intervient auprès des usagers à l'intérieur des limites de ses compétences et des mandats qui lui sont confiés par son établissement.
- 4.1.4. L'employé se présente au travail dans un état compatible avec les exigences de qualité de ses tâches. Il ne doit en aucun cas s'acquitter de ses fonctions en état d'ébriété, d'affaiblissement ou de perturbation de ses facultés.

4.2. Respect des usagers

- 4.2.1. L'employé doit avoir une conduite irréprochable et empreinte de respect envers les usagers sur les plans physique, mental et affectif. Il doit s'abstenir, notamment, de développer des relations d'amitié, d'intimité, amoureuses et/ou sexuelles avec les usagers. Dans le même ordre d'idées, il doit également s'abstenir de consommer avec les usagers du centre et éviter, dans la mesure du possible, de consommer en présence de ceux-ci.
- 4.2.2. Le harcèlement sous toutes ses formes est une conduite inadmissible.
- 4.2.3. Aux fins du présent code, le harcèlement sexuel est défini comme suit : *est considéré comme harcèlement sexuel, non seulement ce qu'on appelle abus sexuels, tentatives d'assaut ou l'assaut lui-même, mais également d'autres comportements imposés, tels que gestes séducteurs, insinuations ou blagues à connotations sexuelles, demandes de rendez-vous ou de faveurs sexuelles, toutes choses pouvant constituer du harcèlement. Le harcèlement devient évident s'il y a insistance ou répétition inconsidérée d'un côté et refus de l'autre.*³ Toutefois, le refus n'est pas

³ Code de déontologie des massothérapeutes, p.2.

une condition nécessaire pour qu'il y ait harcèlement.

- 4.2.4.** Le clinicien respecte l'horaire prévu pour ses rendez-vous avec les usagers. Il doit faire en sorte que les usagers concernés soient prévenus de toute absence ou retard de sa part aux activités planifiées avec eux.
- 4.2.5.** Le clinicien reconnaît le droit de l'usager à demander un changement de clinicien et ne doit d'aucune façon lui en tenir préjudice.
- 4.2.6.** Le clinicien ne peut cesser de rendre des services à un usager sauf pour des motifs justes et raisonnables. Au nombre de ces motifs, on peut citer :
- ◆ la perte de confiance de l'usager;
 - ◆ le fait que l'usager ne tire plus avantage des services offerts;
 - ◆ le fait que le clinicien se trouve dans une situation de conflit telle que la relation avec l'usager est compromise;
 - ◆ des comportements de l'usager qui mettent sa sécurité physique ou psychologique en danger;
 - ◆ l'incitation de la part de l'usager à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux.

Au moment de prendre cette décision, le clinicien prend en considération les règles et normes en vigueur dans l'établissement et veille à ce que cette situation ne soit pas préjudiciable à l'usager. Cette décision doit être prise en concertation avec le personnel d'encadrement.

4.3. *Intégrité et désintéressement*

- 4.3.1.** L'employé doit subordonner ses intérêts personnels, ceux de l'établissement ou ceux de ses collègues à ceux de l'usager.
- 4.3.2.** L'employé doit s'acquitter de ses devoirs avec intégrité et ne pas abuser de la confiance des usagers.
- 4.3.3.** L'employé doit éviter de se trouver dans une situation de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit d'intérêt. Dès qu'il constate se trouver dans une situation de conflit d'intérêt ou s'il y a apparence de conflit d'intérêt ou qu'il risque de s'y trouver, l'employé doit en informer immédiatement son supérieur ou le directeur des services professionnels et de la recherche.
- 4.3.4.** L'employé ne peut accepter quelque rémunération ou avantage que ce soit, en biens ou en services, de la part d'un usager pour des services rendus dans le cadre de son travail. L'employé devrait s'abstenir d'accepter tout cadeau présentant une valeur autre que symbolique.
- 4.3.5.** L'employé ne peut suggérer ou offrir directement à un usager de lui rendre des services privés, même si cette offre n'altère pas la quantité ou la qualité des services que reçoit cet usager de son établissement.
- 4.3.6.** Le clinicien qui désire recevoir un usager de son établissement en pratique privée, ne peut le faire qu'à la demande de l'usager et en suivant la politique d'établissement à cet égard.

4.3.7. Afin d'éviter des conflits d'intérêts potentiels et des situations ambiguës, le clinicien doit s'abstenir de rendre des services professionnels aux membres de sa famille, à ses amis, à ses collègues de travail, employés et étudiants à qui il enseigne.

4.4. Confidentialité

4.4.1. Tout employé est tenu au respect de la confidentialité concernant toute information sur un usager ou reçue de lui. Est considéré comme confidentiel tout renseignement verbal ou écrit permettant d'identifier personnellement un usager, y compris la connaissance du fait qu'une personne reçoit ou fait appel à nos services. L'employé doit éviter les conversations indiscrètes au sujet des usagers ou des services qui lui sont rendus.

4.4.2. L'obligation à la confidentialité n'interdit pas à l'employé de communiquer aux cliniciens de l'établissement impliqués dans le plan d'intervention d'un usager ou à un cadre clinique des informations reçues à propos de cet usager.

4.4.3. L'employé qui juge nécessaire de transmettre des informations personnelles relatives à un usager doit le faire dans le temps et les lieux appropriés.

4.4.4. Seuls les employés de l'établissement dûment autorisés dans le cadre de leurs fonctions ont accès aux dossiers des usagers. Les catégories de personnel qui ont accès aux dossiers des usagers dans l'exercice de leur fonction doivent être spécifiées dans la déclaration de l'établissement à la Commission d'accès à l'information du Québec.

4.4.5. La consultation du contenu clinique du dossier d'un usager doit s'inscrire dans le cadre du plan d'intervention auprès de celui-ci, d'un projet de recherche ou d'enseignement autorisé par le directeur des services professionnels et de la recherche ou du contrôle de la qualité des services et de la pratique professionnelle par le personnel cadre qui en a la responsabilité.

4.4.6. Le clinicien peut être relevé de son obligation à la confidentialité dans les situations suivantes : par une autorisation écrite de l'usager, lorsque la Loi l'ordonne ou lors de discussion de cas avec d'autres cliniciens de l'établissement. Il peut également être relevé de cette obligation lorsqu'il juge, après mûre réflexion et/ou consultation, qu'un danger clair ou imminent pour l'individu ou la société pourrait être ainsi évité. Il ne doit alors révéler ces informations qu'aux personnes ou autorités concernées.

4.4.7. Le clinicien qui anime des activités de groupe doit informer les usagers qui y sont impliqués de la possibilité que soient révélés des aspects de la vie privée des participants et les inviter à respecter le caractère confidentiel de ces informations.

4.4.8. Le clinicien doit préserver l'anonymat des usagers lorsqu'il utilise les informations obtenues à des fins d'enseignement ou de recherche.

4.4.9. Un consentement écrit et éclairé doit être obtenu de l'usager invité à participer à un projet de recherche, de même qu'à tout enregistrement audiovisuel où il figure.

4.5. Relations avec les collègues et l'établissement

- 4.5.1.** L'employé doit respecter les orientations et la philosophie d'intervention de l'établissement, telles que précisées au plan d'organisation.
- 4.5.2.** L'employé exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel, particulièrement son équipe de travail. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail.
- 4.5.3.** Dans ses relations avec les usagers, le clinicien doit éviter de critiquer les actions de ses collègues et emprunter plutôt la voie hiérarchique pour traiter des réserves ou des désaccords qu'il pourrait éprouver à l'égard de leurs interventions ou en parler directement avec eux. Il doit toutefois informer l'usager qui lui exprime ses insatisfactions à l'égard des services reçus de son droit de porter plainte et l'informer de la procédure à suivre à cet égard.
- 4.5.4.** L'employé doit respecter la vie privée de ses collègues auprès des usagers. Il ne doit en aucun cas divulguer des renseignements tels que le nom du conjoint, l'adresse de la résidence, le statut civil, le numéro de téléphone.

5. Diffusion du code d'éthique

- 5.1.** Lors de leur accueil dans les services, les usagers doivent être informés de l'existence du présent code d'éthique et des démarches à suivre pour s'en procurer un exemplaire.
- 5.2.** Un exemplaire du présent code d'éthique doit être mis à la disposition des usagers dans les salles d'attentes qui leur sont réservées.
- 5.3.** Un exemplaire du code d'éthique doit être mis à la disposition de chacun des usagers hébergés dans les services de l'établissement.

6. Responsabilités à l'égard du présent code

- 6.1.** L'établissement a le devoir, dans les limites de ses ressources, de fournir aux membres de son personnel les conditions de travail, d'encadrement et de ressourcement professionnel qui favorisent la mise en application du présent code.
- 6.2.** L'employé a le devoir d'intervenir lorsque des manquements sérieux au présent code sont portés à sa connaissance.
- 6.3.** Aux fins de l'application du code d'éthique, l'employeur remettra à tout nouvel employé un code d'éthique et il incombera à la personne salariée de prendre toutes les mesures nécessaires dans l'engagement et le respect du présent document dans son intégralité.
- 6.4.** En cas de non respect du code d'éthique, l'employeur sera dans l'obligation de prendre des mesures disciplinaires selon la gravité de la situation.

7. Revision du code d'éthique

- 7.1.** L'établissement s'engage à réviser le code d'éthique minimalement aux trois ans.
- 7.2.** Cette révision se fera en collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et le comité des usagers.