

**Code d'éthique**  
**du CHSLD juif de Montréal/**  
**Jewish Eldercare Centre**

Adopté par le conseil d'administration du  
CHSLD juif de Montréal/Jewish Eldercare Centre

---

En vertu de l'article 233 de la  
Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.W., c.S-42.

Le 13 mars 2008

## NOTE AU LECTEUR

Pour une question de clarté, nous reproduisons ci-dessous deux définitions.

**Établissement** : CHSLD juif de Montréal /Jewish Eldercare Centre

**Intervenant** : Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux : les employés (contractuels inclus), les médecins (résidents inclus), les dentistes, les stagiaires et les bénévoles.

**Usager** : Toute personne qui reçoit des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2). Lorsque le processus de prestation des soins le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'utilisateur.

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE .....	1
I. LA RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS .....	3
1. Respect et dignité.....	3
2. Reconnaissance de l'autonomie et respect des besoins individuels.....	4
3. Intégrité et inviolabilité.....	5
4. Intimité et respect de la vie privée .....	5
5. Égalité et équité.....	6
6. Liberté de conscience ou de religion .....	6
7. Liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association .....	6
II. LA PROTECTION DE LA PERSONNE .....	8
1. Protection .....	8
2. Sécurité .....	8
3. Attention .....	9
III. DES SERVICES DE QUALITÉ ET ACCESSIBLES .....	10
1. Accessibilité aux services .....	10
2. Services adéquats et de qualité .....	10
3. Services continus et personnalisés .....	11
4. Choix de l'établissement et du professionnel .....	11
5. Services d'hébergement .....	12
IV. L'IMPORTANCE DE VOUS INFORMER .....	13
1. Utilisation judicieuse des services .....	13
2. Information sur les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès .....	13
3. État de santé et de bien-être .....	14
4. Accès au dossier.....	14
5. Divulgence de tout accident .....	14
6. Plaintes .....	15
7. Comité des usagers .....	15
8. Secret professionnel.....	15
9. Confidentialité.....	15
V. L'IMPORTANCE DE VOTRE PARTICIPATION .....	16
1. Soins et services.....	16
2. Plan d'intervention ou plan de services individualisé.....	16

3. Comité des usagers .....	17
4. Élections au conseil d'administration .....	17
VI. L'IMPORTANTCE DE VOUS OFFRIR ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE .....	18
1. Assistance pour comprendre une information .....	18
2. Accompagnement et aide pour s'exprimer ou pour obtenir un service .....	18
3. Procédure d'examen des plaintes.....	18
VII. L'IMPORTANTCE DE LA REPRÉSENTATION.....	20
1. Droits reconnus à l'utilisateur .....	20
2. Consentement d'un représentant.....	20
VIII. LES RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER .....	21
1. Contexte et nature des renseignements personnels recueillis .....	21
2. Personnes dûment autorisées et aux seules fins prescrites.....	21
3. Protection des renseignements personnels de l'utilisateur .....	22
4. Droit de refus de l'utilisateur.....	22
IX. LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS .....	23
1. À l'endroit de vous-même .....	23
2. À l'endroit des autres usagers .....	23
3. À l'endroit des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles.....	24
4. À l'endroit de l'établissement.....	24
X. LES DISPOSITIONS FINALES .....	25
XI. ANNEXE.....	26

## PRÉAMBULE

**L'éthique** réfère à une manière d'agir ou de se comporter visant le bien-être de la personne. Elle implique un engagement constant d'un individu, ou d'un groupe d'individus, à concrétiser dans ses actions les valeurs morales propres à l'être humain.

Un code d'éthique ne doit pas être perçu comme un outil d'évaluation ou de contrôle. Il s'agit plutôt d'un instrument de référence sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée. Le code d'éthique de l'établissement reflète les valeurs préconisées par l'établissement, lequel reconnaît le droit de toute personne 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 et sécuritaire. Par cette reconnaissance, les intervenants de l'établissement s'engagent à respecter les droits des usagers. Ils leur offrent des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribuent ainsi à leur bien-être. Pour une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des usagers en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation de soins et de services.

Dans ce contexte, le code d'éthique constitue un instrument de promotion par excellence des droits des usagers ainsi que des pratiques et conduites attendues des intervenants. Il promeut également la responsabilisation de chaque individu, incluant l'utilisateur, dans le cadre d'une relation thérapeutique. Le code d'éthique représente aussi un outil de réflexion continue dans une perspective d'humanisation des relations entre les intervenants et les usagers. Chacun, y compris un usager, est invité à s'appropriier les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel, collectif et individuel.

Le code d'éthique ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Pour guider la gestion et la prestation des services, l'établissement adhère aux lignes directrices suivantes :

1. La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
2. Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes à son endroit;

3. L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, civilité, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de sa sécurité et de ses besoins;
4. L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant; sa collaboration est essentielle pour l'élaboration du lien de confiance et de respect mutuel;
5. L'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse;
6. La protection de l'utilisateur vulnérable est une priorité de l'établissement et de ses
7. intervenants.

Le CHSLD juif de Montréal/Jewish Eldercare Centre est un établissement de longue durée qui dispense avec compassion une gamme complète de soins aux aînés de la communauté atteints de maladie chronique ou affectés par une perte d'autonomie physique ou cognitive.

Notre mission est d'offrir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu de vie accueillant et selon les traditions et les valeurs juives.

The code d'éthique complet est disponible dans le bureau de la directrice générale, ressources humaines et/ou sur le web à [www.jewisheldercare.ca](http://www.jewisheldercare.ca)

## DROITS DES USAGERS, PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS DE L'ÉTABLISSEMENT

### I. LA RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS

**PARCE QUE** les usagers sont au cœur de la mission de l'établissement et constituent sa raison d'être, le respect de leur personne est une valeur que nous privilégions. L'établissement considère donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les intervenants de l'établissement :

- Droit au respect de votre personne et de votre dignité (section I);
- Droit à la reconnaissance de votre autonomie et au respect de vos besoins individuels (section I);
- Droit au respect de votre intégrité et de votre inviolabilité (section I);
- Droit au respect de votre intimité et de votre vie privée (section I);
- Droit à la considération en toute égalité et équité (section I);
- Droit à la reconnaissance de votre liberté de conscience ou de religion (section I);
- Droit à la liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association (section I);
- Droit à la protection de votre personne (section II);
- Droit à des services de qualité et accessibles (section III);
- Droit à l'information (section IV);
- Droit à la participation (section V);
- Droit à l'accompagnement et à l'assistance (section VI);
- Droit à la représentation (section VII).

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

#### 1. Respect et dignité

L'utilisateur est traité avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance.

- 1.1 Être disponible et empressé d'accueillir l'utilisateur ou de lui prêter assistance, et le faire avec courtoisie, civilité, politesse et respect.
- 1.2 En tout temps, s'identifier auprès de l'utilisateur par son nom et sa fonction. Lui préciser, chaque fois, le but de la visite et prendre le temps de lui expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'on s'apprête à faire.
- 1.3 Utiliser un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme. Le langage est clair, accessible et à la portée de l'utilisateur. Le cas échéant, il comprend le mode de communication adapté aux limitations fonctionnelles de l'utilisateur.
- 1.4 S'adresser à l'utilisateur par le nom qu'il préfère et selon le choix qu'il a exprimé. Privilégier le vouvoiement. S'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant.
- 1.5 Privilégier, dans la mesure du possible, le respect des valeurs humaines et spirituelles propres à chaque individu.
- 1.6 Au cours de la prestation de soins ou de services, respecter la pudeur et la dignité de l'utilisateur et faire preuve de réserve et de délicatesse. Pour les soins d'hygiène ou autres soins intimes, prendre les moyens raisonnables et appropriés. Si l'utilisateur exprime le désir de recevoir les soins d'hygiène par une personne de même sexe, le lui permettre dans la mesure du possible, en tenant compte de l'organisation et des ressources de l'établissement.

## 2. Reconnaissance de l'autonomie et respect des besoins individuels

L'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins.

- 2.1 Favoriser autant que possible l'autonomie de l'utilisateur tout en respectant son individualité. L'encourager à maintenir son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne et lui prêter assistance au besoin.
- 2.2 En tout temps recourir, avec la collaboration de l'utilisateur, à des plans d'intervention ou de services qui favorisent l'actualisation et le développement des capacités de l'utilisateur, et lui fournir au fur et à mesure les explications nécessaires.



- 2.3 Ajuster les interventions au rythme de l'utilisateur et respecter ses incapacités ou ses déficiences.
- 2.4 Promouvoir la participation de l'utilisateur aux différentes activités offertes par l'établissement ou organisées par le comité des usagers, tout en respectant ses choix ou ses préférences.
- 2.5 Encourager l'utilisateur à planifier lui-même ses loisirs.

### 3. Intégrité et inviolabilité

En tout temps, les actes et gestes des intervenants de l'établissement respectent l'intégrité et l'invocabilité de l'utilisateur.

- 3.1 S'assurer de l'obtention du consentement libre et éclairé de l'utilisateur avant de le soumettre à tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention, sous réserve des cas d'urgence (vie en danger ou intégrité menacée) ou lorsque le consentement ne peut être obtenu en temps utile.
- 3.2 Après s'être assuré de la bonne compréhension de l'utilisateur sur les différentes options de soins ou de services proposées ainsi que sur les risques et les conséquences associés à chacune d'elles, respecter son refus, même lorsque son choix peut sembler déraisonnable. Cette règle ne s'applique cependant pas aux soins d'hygiène ou s'il y a eu ordonnance judiciaire autorisant l'hébergement ou l'administration des soins requis par l'état de santé de l'utilisateur.
- 3.3 Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécentes à l'endroit d'un utilisateur.
- 3.4 Protéger l'utilisateur contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. Dénoncer sans tarder, à l'autorité désignée de l'établissement, toute forme d'atteinte à l'utilisateur ou tout comportement inacceptable à son endroit. Dans la mesure du possible, offrir à l'utilisateur toute l'aide requise.

### 4. Intimité et respect de la vie privée

Dans toute intervention directe ou indirecte auprès de l'utilisateur, il importe de garder à l'esprit de préserver le droit à l'intimité et au respect de la vie privée de l'utilisateur ou de ses proches.

- 4.1 Respecter le droit de l'utilisateur à l'intimité. Cela comprend notamment le respect de sa vie intime, de son univers personnel, de son besoin de recevoir de la visite en toute intimité, de son besoin de solitude.
- 4.2 Adopter une attitude de discrétion à l'égard de faits ou d'information portés directement ou indirectement à sa connaissance et dont la divulgation pourrait porter atteinte à la vie privée de l'utilisateur ou de ses proches.
- 4.3 Éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'utilisateur ou de ses proches.

## 5. Égalité et équité

Chaque usager est reçu avec égalité et équité, indépendamment de sa différence ethnique, religieuse, sociale, culturelle, psychologique ou physique.

- 5.1 Traiter l'utilisateur sans aucune discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les usagers, en tenant compte des besoins de l'utilisateur et de l'organisation et des ressources de l'établissement.

## 6. Liberté de conscience ou de religion

L'individualité de l'utilisateur est prise en considération en tenant compte des droits des autres usagers.

- 6.1 Respecter la liberté de conscience ou de religion de l'utilisateur dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où celle-ci ne nuit pas à sa propre sécurité ou intégrité pendant la prestation de soins ou de services, ni aux droits et libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.
- 6.2 Informer l'utilisateur des services de pastorale offerts par l'établissement.

## 7. Liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association

L'utilisateur est encouragé et soutenu dans l'expression de ses opinions.

- 7.1 Permettre et favoriser la libre expression de l'utilisateur et respecter ses opinions de quelque nature qu'elles soient, dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et

libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.

- 7.2 Respecter les sentiments exprimés par l'utilisateur et faire preuve de tolérance face à des manifestations émotives de l'utilisateur liées à son état de santé.
- 7.3 Permettre et favoriser le regroupement des usagers, leur participation au comité des usagers (ou au comité de résidents, si applicable) ou aux activités de ces derniers.

## II. LA PROTECTION DE LA PERSONNE

**PARCE QUE** nous croyons à l'importance d'assurer la protection de ses usagers, l'établissement considère essentielle la reconnaissance des droits suivants :

- Droit à la protection;
- Droit à la sécurité;
- Droit à l'attention.

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'établissement offre aux usagers un environnement sécuritaire, calme, accueillant, propre et sécurisant.

#### 1. Protection

- 1.1 Protéger l'utilisateur en lui prodiguant des soins et des services de qualité en tout temps et s'assurer que des soins d'urgence lui soient offerts lorsque sa vie ou son intégrité est menacée.

#### 2. Sécurité

- 2.1 Créer un climat de confiance et prendre les moyens nécessaires afin que l'utilisateur se sente en sécurité tant sur le plan physique que psychosocial. Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services.
- 2.2 Connaître et utiliser les mesures de sécurité et d'hygiène applicables au sein de l'établissement.
- 2.3 Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.
- 2.4 Déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident visant l'utilisateur et effectuer les rapports pertinents en temps utile. L'établissement prend les moyens qui s'imposent pour contrer les effets d'un accident et pour en éviter la récurrence.

2.5 Apporter une assistance et une protection à l'utilisateur lorsqu'il manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage.

**3. Attention**

3.1 Démontrer de l'empathie et porter une attention soutenue à l'utilisateur et être à l'écoute de ses besoins spécifiques en tenant compte de son état de santé.

### III. DES SERVICES DE QUALITÉ ET ACCESSIBLES

**PARCE QUE** nous croyons à l'importance de vous offrir des services de qualité et d'en assurer l'accessibilité et la continuité, l'établissement considère essentielle, sous réserve de certaines limites, la reconnaissance des droits suivants :

- Droit à l'accessibilité aux services;
- Droit aux services adéquats et de qualité;
- Droit aux services continus et personnalisés;
- Droit de choisir l'établissement et le professionnel;
- Droit aux services d'hébergement.

#### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'utilisateur a accès à des services adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondant à son état de santé.

##### 1. Accessibilité aux services

- 1.1 Donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou les faire donner par une autre ressource avec laquelle l'établissement a une entente de services et qui est située dans son milieu de vie. Dans l'hypothèse où l'établissement ne peut offrir les soins ou les services requis, diriger l'utilisateur vers une ressource appropriée et lui apporter toute l'assistance requise.

##### 2. Services adéquats et de qualité

- 2.1 Dans le cadre d'une approche personnalisée, évaluer les besoins et déterminer la nature des services requis. S'assurer de la coordination des services offerts par l'ensemble des intervenants.
- 2.2 Maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme permettant d'atteindre cet objectif et s'engager dans un processus continu d'amélioration de la qualité des services.
- 2.3 Encourager l'utilisateur à prendre part à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé et favoriser, le cas échéant, la collaboration de ses proches.

- 2.4 Dans le cadre de la prestation de soins ou de services, rechercher le bien-être et la qualité de vie de l'utilisateur.
  - 2.5 Inviter l'utilisateur à participer aux divers sondages portant sur ses attentes et sur sa satisfaction à l'égard de la qualité ou de l'organisation des services offerts par l'établissement.
3. **Services continus et personnalisés**
    - 3.1 Assurer à l'utilisateur la continuité des services requis par son état de santé au moyen d'une coordination efficace et efficiente.
    - 3.2 Dans le cadre de la mission de l'établissement et des ressources dont il dispose, rendre des services personnalisés en tenant compte des besoins spécifiques de l'utilisateur tant sur les plans physique, psychosocial et spirituel.
    - 3.3 Lorsque son état de santé le nécessite et compte tenu de son besoin d'assistance, diriger l'utilisateur auprès des ressources appropriées. Transmettre à l'utilisateur, dans les meilleurs délais, toutes les informations ou documents nécessaires à la prise en charge de sa situation de santé.
    - 3.4 Lors d'un transfert ou d'une situation nécessitant une prise en charge par un tiers (autre établissement, organisme ou professionnel), assurer une liaison efficace et acheminer l'information pertinente auprès des personnes concernées. Informer l'utilisateur de cette circulation d'information et, le cas échéant, obtenir son consentement.
    - 3.5 Si requis, s'assurer de la continuité des soins ou des services lorsque l'utilisateur reçoit son congé de l'établissement afin de lui permettre de les recevoir au moment opportun.
  4. **Choix de l'établissement et du professionnel**
    - 4.1 Dans la mesure du possible, et en tenant compte des dispositions légales, des limites organisationnelles et institutionnelles de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles, et financières dont il dispose, respecter le droit de l'utilisateur de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis.

**5. Services d'hébergement**

- 5.1 Continuer à héberger l'usager qui a reçu son congé de l'établissement jusqu'à ce que son état permette son retour ou son intégration à domicile ou qu'une place lui soit assurée dans un autre établissement ou une autre ressource appropriée à ses besoins. Bien informer l'usager de la nature et de l'étendue de ses droits à cet égard ainsi que, le cas échéant, de la contribution exigible de sa part suivant la réglementation applicable.



## IV. L'IMPORTANCE DE VOUS INFORMER

**PARCE QU'IL** est important pour vous de prendre des décisions éclairées relativement à votre état de santé et de bien-être, l'établissement considère essentielle la reconnaissance de votre droit à l'information sur :

- L'utilisation judicieuse des services;
- Les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès;
- Votre état de santé et de bien-être;
- L'accès à votre dossier;
- La divulgation de tout accident;
- La procédure d'examen des plaintes;
- Le comité des usagers ou de résidents, si applicable;
- Le secret professionnel;
- La confidentialité.

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

En tout temps, l'utilisateur a le droit d'être assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelque service offert par l'établissement. Les informations concernant l'état de santé de l'utilisateur, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

#### 1. Utilisation judicieuse des services

- 1.1 Favoriser la transmission de toute information pertinente et répondre aux questions afin que l'utilisateur puisse exercer, de manière judicieuse, le choix des soins et services requis.

#### 2. Information sur les services et ressources disponibles et leurs modalités d'accès

- 2.1 Bien informer l'utilisateur des services offerts par l'établissement correspondant à ses besoins ou, le cas échéant, des autres ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que de la façon d'y accéder.

2.2 Renseigner l'utilisateur sur les modalités d'enregistrement, d'inscription, d'admission et de congé applicables au sein de l'établissement. Lui fournir tous les renseignements pertinents sur le mode de fonctionnement des cliniques ou ressources externes ainsi que des modalités de prises de rendez-vous, le cas échéant.

### 3. État de santé et de bien-être

3.1 Aider l'utilisateur à mieux comprendre son état de santé et de bien-être. Utiliser des termes clairs et simples et expliquer les objectifs visés par les soins ou services offerts et leurs impacts potentiels (risques ou conséquences) sur l'état de santé et de bien-être de l'utilisateur afin de lui permettre de prendre une décision libre et éclairée.

3.2 En vue de favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être de l'utilisateur, prodiguer l'enseignement nécessaire pour l'application du plan d'intervention. Lorsque requis et autorisé par l'utilisateur, cet enseignement concerne les personnes susceptibles de lui apporter de l'aide.

### 4. Accès au dossier

4.1 Permettre à tout usager de quatorze ans et plus d'avoir accès à son dossier dans les meilleurs délais, à moins qu'un médecin désigné ne soit d'avis que cette communication causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé (physique ou psychologique) de l'utilisateur.

4.2 Expliquer à l'utilisateur les modalités d'accès au dossier et les restrictions applicables concernant les renseignements visant ou émanant de tiers.

### 5. Divulcation de tout accident

5.1 Informer le plus tôt possible l'utilisateur ou ses proches de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçus et susceptibles d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences néfastes sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Apporter un soutien à l'utilisateur et à ses proches.

5.2 On entend par « accident » une action ou une situation qui est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences néfastes sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

**6. Procédure d'examen des plaintes**

6.1 Fournir, sur demande ou autrement, un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes à l'utilisateur, à son représentant ou à sa famille.

**7. Comité des usagers**

7.1 Transmettre à tout usager qui le désire les coordonnées du comité des usagers, si applicable. Favoriser ou encourager l'accès à l'information et à la participation de l'utilisateur aux activités organisées par ce ou ces comités.

**8. Secret professionnel**

8.1 À titre de professionnel, ne pas divulguer les renseignements confidentiels recueillis ou obtenus dans l'exercice de ses fonctions, sans le consentement de l'utilisateur ou à moins d'y être autorisé par la loi.

**9. Confidentialité**

9.1 Faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.

9.2 Assurer la confidentialité du dossier et des communications entre l'utilisateur et les intervenants. Dans la mesure du possible, discuter avec l'utilisateur des sujets sensibles le concernant dans des lieux appropriés.

9.3 Contrôler rigoureusement la circulation de l'information concernant un usager ainsi que celle issue de son dossier. S'assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés au dossier. Veiller à ce que seules les personnes habilitées aient accès au dossier de l'utilisateur.

9.4 Lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par l'utilisateur, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires. Dans le cadre de cette divulgation, se conformer aux dispositions légales applicables (par exemple : éviter la transmission des renseignements concernant les tiers).

9.5 Convenir avec l'utilisateur de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à ses proches.

## V. L'IMPORTANCE DE VOTRE PARTICIPATION

**PARCE QUE** nous croyons à l'importance de votre participation, l'établissement l'encourage, dans la mesure de vos capacités et selon vos désirs, dans les domaines suivants :

- Lors de la dispensation des soins et services;
- Lors de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisé;
- Aux élections des membres du comité des usagers;
- Aux élections de certains membres du conseil d'administration de l'établissement ou de l'agence de santé et de services sociaux.

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'établissement privilégie la participation de l'utilisateur dans toutes les décisions le concernant.

#### 1. Soins et services

- 1.1 Encourager l'utilisateur à participer aux soins et aux services qui lui sont prodigués.
- 1.2 Créer un environnement favorisant l'expression des besoins et des attentes de l'utilisateur.
- 1.3 Fournir à l'utilisateur les renseignements pertinents et lui apporter l'éclairage et le soutien requis pour lui permettre de prendre ses propres décisions eu égard aux soins et aux services offerts.
- 1.4 Donner l'enseignement nécessaire à l'utilisateur ou à ses proches pour qu'ils contribuent activement au plan de soins, de services ou d'intervention.

#### 2. Plan d'intervention ou plan de services individualisé

- 2.1 Inviter l'utilisateur aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé.
- 2.2 Favoriser la participation de l'utilisateur lors de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou de services.

**3. Comité des usagers**

3.1 Faciliter dans la mesure du possible la tenue des activités du comité des usagers et encourager la participation de l'utilisateur.

3.2 Diriger l'utilisateur qui en fait la demande à l'autorité compétente du comité des usagers.

**4. Élections au conseil d'administration**

4.1 Favoriser la participation de l'utilisateur en l'informant des principaux événements de l'établissement.

4.2 Informer l'utilisateur de la tenue prochaine d'élections en vue de pourvoir un poste au sein du conseil d'administration.

## VI. L'IMPORTANCE DE VOUS OFFRIR ACCOMPAGNEMENT ET ASSISTANCE

**PARCE QUE** nous croyons à l'importance de vous offrir l'accompagnement et l'assistance dont vous avez besoin, l'établissement les considère essentiels aux fins suivantes :

- Pour comprendre une information;
- Pour s'exprimer ou pour obtenir un service;
- Pour formuler une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

Il importe que l'utilisateur comprenne les informations qui lui sont transmises et qu'une assistance lui soit au besoin apportée.

#### 1. Assistance pour comprendre une information

1.1 Expliquer clairement toute information transmise à l'utilisateur, plus particulièrement celle de nature médicale ou sociale ainsi que toute information qu'un usager pourrait avoir de la difficulté à comprendre. Communiquer ces renseignements et ces explications en respectant le rythme, le potentiel et les limites de l'utilisateur. Répondre adéquatement aux questions de l'utilisateur.

1.2 Fournir, à l'utilisateur qui en fait la demande, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de son dossier.

#### 2. Accompagnement et aide pour s'exprimer ou pour obtenir un service

2.1 Apporter aide et assistance à tout usager souhaitant s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant, ou désirant obtenir un service ou un suivi et qui nécessite de l'accompagnement pour le faire adéquatement.

#### 3. Procédure d'examen des plaintes

3.1 Permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux reçus, ou qu'il aurait dû recevoir, de la part de l'établissement, d'une

ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt.

- 3.2 Diriger l'utilisateur qui requiert de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou toute démarche relative à sa plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

## VII. L'IMPORTANCE DE LA REPRÉSENTATION

**PARCE QUE** nous croyons à l'importance de la représentation en cas de perte d'autonomie décisionnelle, l'établissement la considère essentielle dans les circonstances suivantes :

- Pour l'exercice des droits reconnus par la loi lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous représenter vous-même;
- Pour obtenir un consentement d'un représentant, lorsque vous n'êtes plus en mesure de le donner.

### LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

En cas de perte d'autonomie décisionnelle de l'utilisateur, celui-ci est représenté par une personne pour l'exercice de ses droits.

#### 1. Droits reconnus à l'utilisateur

- 1.1 Reconnaître le droit de l'utilisateur inapte d'être représenté pour l'exercice de ses droits et faciliter cette représentation.
- 1.2 Reconnaître le fait que le représentant parle et agit au nom de l'utilisateur.

#### 2. Consentement d'un représentant

- 2.1 Lorsque l'inaptitude de l'utilisateur à consentir aux soins requis par son état de santé est constatée, c'est-à-dire qu'il n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté, recourir au consentement d'un représentant, c'est-à-dire obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à consentir pour et au nom de l'utilisateur.
- 2.2 Favoriser l'implication du représentant de l'utilisateur et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle.



## VIII. LES RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER

PARCE QUE la loi prévoit que l'établissement peut utiliser, à des fins spécifiques et selon certaines conditions, certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur, l'établissement établit les règles suivantes :

- Contexte et nature des renseignements personnels recueillis;
- Personnes dûment autorisées et aux seules fins prescrites;
- Protection des renseignements personnels de l'utilisateur;
- Droit de refus de l'utilisateur.

### 1. Contexte et nature des renseignements personnels recueillis

1.1 **À des fins de sollicitation de DONNS au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de l'établissement**, n'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM et ADRESSE de l'utilisateur, sauf s'il refuse.

1.2 **À des fins de SONDAGE auprès des usagers visant à connaître leurs attentes, leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts et, le cas échéant, de leur organisation et des résultats obtenus**, n'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM, ADRESSE et NUMÉRO DE TÉLÉPHONE de l'utilisateur, sauf s'il refuse.

### 2. Personnes dûment autorisées et aux seules fins prescrites

2.1 Permettre l'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur uniquement par des personnes de l'établissement dûment autorisées et aux seules fins prescrites. Ne tolérer aucune utilisation à d'autres fins. Toute violation de cette règle est sanctionnée par l'autorité compétente de l'établissement.

2.2 Informer sans délai l'administration de toute violation des règles d'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur applicables dans l'établissement.

2.3 Informer l'utilisateur de l'utilisation envisagée des dons sollicités.

3. **Protection des renseignements personnels de l'utilisateur**
- 3.1 Utiliser les renseignements personnels de l'utilisateur conformément aux normes et pratiques relatives à la confidentialité applicables dans l'établissement.
4. **Droit de refus de l'utilisateur**
- 4.1 Lors de son enregistrement, inscription ou admission, donner à l'utilisateur l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de sollicitation de dons ou de sondage;
- 4.2 Informer l'utilisateur que, en tout temps et sans risque de représailles, il peut demander à l'établissement ou, le cas échéant, à la fondation de ne pas ou de ne plus utiliser ses renseignements personnels aux fins de sollicitation de dons ou de sondage en communiquant avec la personne suivante : NOM, PRÉNOM ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE de la personne désignée de l'établissement.

## IX. LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

L'établissement a une préoccupation constante de maintenir une bonne qualité de relations avec l'ensemble de ses intervenants, les usagers et les visiteurs, préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et services de qualité et sécuritaire.

### 1. À l'endroit de vous-même

- 1.1 Vous êtes le premier responsable de votre état de santé, c'est pourquoi vous êtes informé et invité à participer à l'améliorer, dans la mesure du possible, à éviter tout abus de médicament et à recourir aux mesures hygiéniques nécessaires.
- 1.2 Il importe de bien vous informer des différentes offres de service et des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.
- 1.3 Vous êtes responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous y présenter.
- 1.4 Participer, autant que possible, aux soins et aux services qui vous concernent. Participer aux rencontres de préparation de votre plan d'intervention ou plan de services individualisé et signifier vos besoins et attentes.

### 2. À l'endroit des autres usagers

- 2.1 Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité, c'est pourquoi on vous invite à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui.
- 2.2 On vous demande également de ne pas avoir en votre possession tout objet ou substance pouvant être nuisible pour vous-même ou pour autrui.

**3. À l'endroit des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles**

- 3.1 Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec les intervenants qui œuvrent auprès de vous, c'est pourquoi on vous invite à favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.
- 3.2 Vous devez transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et à l'élaboration ou à la révision de votre plan de soins, de votre plan de services individualisé ou de votre plan d'intervention. Au besoin, demandez des explications ou posez des questions sur les soins et services qui vous sont proposés.
- 3.3 Vous êtes invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et celui des autres usagers.

**4. À l'endroit de l'établissement**

- 4.1 Vous êtes responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à votre disposition, c'est pourquoi vous êtes invité à prendre toutes les précautions requises.
- 4.2 Vous êtes convié à respecter les consignes de sécurité de l'établissement.
- 4.3 Vous êtes invité à respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et à quitter l'établissement lorsque votre congé est donné et que vous pouvez réintégrer votre domicile en toute sécurité ou qu'une place vous est assurée auprès d'une autre ressource.
- 4.4 Vous êtes responsable du versement de votre contribution à l'hébergement, si applicable; c'est pourquoi on vous invite à favoriser son versement dans les délais fixés.
- 4.5 Nous vous encourageons à signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'incapacité, s'il y a lieu, et fournir les coordonnées de cette personne.
- 4.6 Vous êtes invité à fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner en votre nom un consentement.

## X. LES DISPOSITIONS FINALES

1. **Application du code** – Tout manquement au code d'éthique de l'établissement de la part d'un intervenant peut faire l'objet d'une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

2. **Procédure d'examen des plaintes** – La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

3. **Informations** – Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers :

Le COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES peut être rejoint au 5725, ave. Victoria, Montréal

---

n° de téléphone (514) 483-2121, poste 2126.

Le COMITÉ DES USAGERS peut être rejoint au 5725, ave. Victoria, Montréal

---

n° de téléphone (514) 738-4500, poste 2329

---

4. **Responsable de l'application et de la promotion du code d'éthique** – Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de son application et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.

5. **Entrée en vigueur** – Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

6. **Révision** – Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois (3) années suivant son adoption par le conseil d'administration.

## ANNEXE

### AVIS AUX USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT

La loi qui régit notre établissement nous autorise à utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une de ses fondations, et ce, sans le consentement de l'usager.

La loi prévoit également que l'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés aux fins de sollicitation de dons. Il est aussi précisé qu'un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à cette fin.

À titre d'usager, vous êtes en droit, si tel est votre désir, de nous signifier votre refus de voir utiliser votre nom, prénom et adresse pour toute sollicitation de dons par notre établissement.

Si telle est votre intention, veuillez nous faire parvenir votre refus à l'adresse suivante :

5725, ave Victoria, Montréal, Québec H3W 3H6 à l'attention de l'administration.