



*Croire
Faire
Viser*

Code d'éthique



Imprimé sur papier recyclé
contenant 50 % de fibres
postconsommation

Production :
Service des communications,
2010


Institut universitaire
en santé mentale
de Québec

Notre *MISSION*

Affilié à l'Université Laval, l'Institut universitaire en santé mentale de Québec offre aux personnes adultes des soins et services spécialisés de qualité axés sur le rétablissement, l'intégration sociale et la qualité de vie. Engagé dans un réseau de partenaires :

- il traite la maladie mentale et soutient la personne et les proches, il contribue également à la prévention et au dépistage;
- il contribue activement à l'enseignement, au développement et au transfert des expertises;
- il s'investit dans l'avancement des connaissances par la recherche fondamentale, clinique et évaluative;
- il poursuit sa démarche d'excellence en procédant à l'évaluation des modes d'intervention et à l'implantation des meilleures pratiques.

Notre *VISION*

L'Institut universitaire en santé mentale de Québec se projette dans un futur où chaque personne atteinte de maladie mentale bénéficie d'un dépistage précoce et peut aspirer à son rétablissement, en ayant accès à un traitement optimal, favorisant sa participation pleine et entière à la société.

Nos *VALEURS*

L'Institut universitaire en santé mentale de Québec prône des valeurs qui constituent ses références au quotidien.

■ **Le respect... dans toutes nos relations.**

Nous estimons chaque personne pour sa valeur, nous reconnaissons sa dignité et les différences individuelles et culturelles.

■ **L'excellence... dans les soins que nous produisons, dans notre gestion et dans tous les domaines où nous oeuvrons.**

Nous poursuivons, dans un esprit d'innovation, la recherche et le développement des meilleures pratiques dans l'organisation, la dispensation et l'évaluation des soins et services.

Préambule

■ **La responsabilisation... dans nos actions.**

Nous recherchons en équipe et individuellement l'efficacité et l'efficience des services rendus, afin d'atteindre un résultat spécifique, mesuré par des indicateurs et répondant aux plus hauts standards de qualité. Nous valorisons le développement de l'expertise et l'optimisation des compétences.

■ **La complémentarité... dans nos partenariats.**

Nous collaborons au sein d'un réseau intégré d'intervenants pour dispenser de façon coordonnée une gamme de services orientés vers le rétablissement, conformément aux besoins et aux attentes de la personne. Nous travaillons en synergie, en développant un esprit d'équipe axé sur la qualité des soins et services, les connaissances et la recherche.

■ **La cohérence... dans nos communications et nos pratiques.**

Nous favorisons une gestion participative en misant sur une communication transparente réciproque, basée sur la confiance mutuelle. Nous agissons conformément aux priorités partagées, visant l'atteinte d'une cible commune.

Le Centre hospitalier Robert-Giffard a été désigné Institut universitaire en santé mentale de Québec (Institut) le 3 avril 2009. Cette désignation marque une étape importante et consacre l'établissement comme chef de file en santé mentale. L'établissement est, plus que jamais, un lieu d'enseignement et de recherche. Il se voit également confier un rôle stratégique dans le réseau des ressources consacrées à la santé mentale. La façon dont l'Institut entend assumer ses nouvelles responsabilités est exposée dans l'énoncé de mission adopté par le conseil d'administration, le 10 décembre 2008.

Cet énoncé de mission est soutenu par l'engagement à l'égard de valeurs qui sont en cohérence avec celle-ci : le respect, l'excellence, la responsabilisation, la complémentarité et la cohérence. La nouvelle version du Code d'éthique de l'Institut s'inscrit dans le sillage de la réflexion amorcée, afin que l'établissement soit à la hauteur des attentes suscitées par son nouveau statut.

Ce code tente de cerner la portée éthique de l'énoncé de mission et de la vision définie par l'établissement. Une première étape a été franchie par l'engagement de l'Institut à l'égard des valeurs adoptées. Il fallait néanmoins poursuivre la réflexion pour en dégager les conséquences pratiques.

Une attention spéciale a été portée à la philosophie du « rétablissement », qui fait dorénavant partie intégrante de l'énoncé de mission et de la vision. L'Institut, et plus particulièrement les membres du comité d'éthique clinique, ont donc été conduits à s'interroger sur ce que signifie adhérer à la philosophie du « rétablissement ». Qu'est ce que cela change dans les façons de penser et d'organiser les soins? En quoi les relations avec la personne utilisatrice de services et leur famille sont-elles modifiées? Quelles sont les façons d'être, les attitudes et les comportements favorisant le rétablissement?

C'est avec ces questions à l'esprit que le travail de révision du Code d'éthique a été réalisé. La priorité a été accordée aux défis éthiques spécifiques au domaine de la santé mentale. En somme, le Code a été revu de telle façon qu'il puisse contribuer au processus d'ajustement requis par la nouvelle mission.

Le présent Code est composé de trois parties. La première tente de répondre aux questions précédemment exposées et est structurée selon les trois axes suivants :

- les croyances fondamentales sur lesquelles repose la philosophie du rétablissement;
- les façons d'être, les attitudes et les comportements cohérents à cette philosophie;
- les idéaux qui sont autant de défis posés par la prise au sérieux de l'objectif du rétablissement.

La seconde partie rappelle les droits garantis aux citoyens dans le domaine de la santé. Finalement, la troisième partie dresse une liste des ressources œuvrant dans le domaine de la promotion des droits des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale.



Croire Faire Viser

PARTIE I

Cette section précise les engagements et les croyances fondamentales sur lesquelles repose la philosophie du rétablissement au sein de l'Institut. Elle expose les façons d'être, les attitudes, les comportements privilégiés et, surtout, elle partage les idéaux poursuivis à l'égard du rétablissement.

Croire

Notre engagement éthique à l'égard de la personne vivant avec des problèmes de santé mentale, de sa famille et de la société repose sur les croyances suivantes.

CROIRE à la richesse de chaque personne

- *en reconnaissant sa contribution essentielle, peu importe ses fragilités, pour bâtir une société plus juste où il fait bon vivre.*

CROIRE que chacun a la capacité de changer, de s'adapter, de se développer

- *en mettant l'accent sur ses forces plutôt que sur ses limites, sur ses réussites plutôt que sur ses échecs.*

CROIRE que la personne est le principal acteur de ce changement

- *en favorisant sa participation pleine et entière dans la mesure de ses capacités, tant à l'élaboration de son plan d'intervention qu'à la planification et à l'évaluation des services.*

Faire

Le respect des personnes, spécialement de celles qui sont malades, requiert les attitudes et comportements suivants.

FAIRE preuve d'ouverture et accueillir la différence dans nos interventions

- *en reconnaissant l'autre comme différent de moi avec ses valeurs, son histoire, ses désirs, ses besoins, ses limites et ses choix;*
- *en offrant l'hospitalité dans un souci du bien-être de la personne.*

FAIRE preuve de souplesse et de créativité autant dans nos interventions cliniques que dans l'organisation et la prestation des services

- *en accueillant le savoir de chacun, quel que soit son statut dans l'organisation;*
- *en redonnant à chacun la possibilité d'être créatif et innovateur;*
- *en abordant les processus d'évaluation dans la perspective d'une dynamique d'apprentissage;*
- *en reconnaissant l'expertise et la complémentarité de nos partenaires.*

FAIRE preuve de cohésion dans nos interventions

- *en s'engageant dans le travail en équipe;*
- *en visant un réseau continu de services;*
- *en favorisant un climat de travail harmonieux;*
- *en soutenant toute personne lors de situations difficiles.*

Favoriser le rétablissement exige que soient poursuivis les objectifs suivants.

VISER la recherche constante du fragile équilibre entre

- *autonomie et devoir de protection;*
- *remise du pouvoir et respect des limites de la personne;*
- *soutien et encadrement;*
- *souplesse organisationnelle et clarté des structures.*

VISER l'alliance afin de faire naître l'espoir au cœur de la fragilité et de l'impuissance

- *en étant solidaire dans la lutte contre les préjugés et la stigmatisation.*

VISER l'intégration citoyenne

- *en soutenant la personne dans son milieu de vie;*
- *en préservant, le plus possible, le réseau naturel de la personne;*
- *en prenant des risques et en s'affranchissant des peurs qui nous empêchent d'agir.*



Droits des citoyens en matière de santé et attentes du personnel à l'égard des personnes utilisatrices de services et de leur entourage.

PARTIE II

Droits et responsabilités

Cette section rappelle l'essentiel des droits qui vous sont juridiquement garantis. Toutefois, votre condition médicale peut occasionner une restriction temporaire dans l'exercice de vos droits selon les dispositions légales prévues à cet effet. Soyez assuré que ces restrictions seront levées le plus tôt possible.

Comme personne utilisatrice de services, vous avez le droit de :

- recevoir des services adéquats et de qualité sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- choisir l'établissement où vous recevrez les soins et services, compte tenu des ressources disponibles;
- choisir le professionnel dont vous désirez recevoir les services. Toutefois, un professionnel a la liberté d'accepter ou non une personne;
- accepter ou refuser les soins de façon libre et éclairée;
- être informé de votre état de santé, des divers traitements possibles et leurs effets attendus ainsi que des services existants et la façon de les obtenir;
- participer aux décisions qui vous concernent;
- être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services;
- être informé de tout accident ou incident survenu au cours d'une prestation de services;
- accéder à votre dossier;
- être assuré du respect de la confidentialité;
- recevoir des soins appropriés en cas d'urgence;

- être traité avec respect et courtoisie;
- être protégé de toute forme de discrimination, d'exploitation, d'abus, de harcèlement ou de violence;
- recevoir des services en langue anglaise si vous êtes anglophone;
- être représenté ou accompagné dans l'exercice de vos droits;
- porter plainte sans risque de représailles et être informé de la procédure d'examen des plaintes.

Responsabilités

Vous êtes le premier artisan de votre rétablissement. Sans vous, rien n'est possible! Nous nous attendons à ce que vous y collaboriez dans la mesure de ce qui vous est possible aujourd'hui. Nous nous attendons également à la collaboration et au respect de la part de votre famille et de vos proches. Les personnes malades que vous côtoierez et le personnel ont des attentes à votre égard.

Vos responsabilités comme personne utilisatrice de services sont :

- *collaborer à l'élaboration et à l'actualisation de votre plan de traitement établi avec votre équipe soignante et le respecter;*
- *informer l'équipe soignante de vos choix en matière de traitement et fournir les renseignements nécessaires à l'évaluation et à l'évolution de votre état de santé;*
- *respecter les droits des autres personnes, du personnel et la propriété d'autrui;*
- *signaler vos déplacements à un membre du personnel de votre unité de soins, lorsque requis;*
- *faire preuve de civisme et de politesse envers autrui;*
- *prendre soin de votre personne en autant que votre condition le permette, à savoir : vous nourrir, vous laver et vous habiller convenablement;*
- *respecter les règles de vie et les règlements en vigueur dans l'établissement et assumer la responsabilité de vos actes.*



Vos recours au sein de l'établissement

PARTIE III

Ressources

Si vous êtes insatisfait des services reçus, nous vous invitons à en discuter tout d'abord avec l'équipe soignante, puis avec le gestionnaire responsable à l'unité de soins. Dans la plupart des cas, cette simple démarche suffit pour régler un litige.

Si ces premières démarches ne donnent pas les résultats escomptés, vous pouvez vous adresser à différentes instances.

Le Comité des usagers de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec :

- Défend les droits et intérêts des personnes utilisatrices de services.
- Informe la personne utilisatrice de services de ses droits et obligations.
- Assiste la personne utilisatrice de services dans ses démarches pour faire respecter ses droits.
- Accompagne la personne utilisatrice de services désirant porter plainte.

Pour joindre le Comité des usagers :

comite.usagers@institutsmq.qc.ca

Téléphone : 418 663-5321, poste 6788

Télécopieur : 418 666-8206

Institut universitaire en santé mentale de Québec

Local G-0326

2601, chemin de la Canardière

Québec (Québec) G1J 2G3

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des personnes utilisatrices de services et du traitement diligent de leurs plaintes. Elle a le pouvoir de recommander l'application de toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services aux personnes utilisatrices, ainsi que le respect de leur droit.

La commissaire locale peut intervenir de sa propre initiative, lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne utilisatrice de services ou d'un groupe d'utilisateurs de services ne sont pas respectés. Elle peut recommander toute mesure visant la satisfaction des personnes utilisatrices de services et le respect de leurs droits.

Ses fonctions :

- Recevoir et traiter les plaintes des utilisateurs de services.
- Diffuser l'information sur les droits et les obligations des utilisateurs des services et sur le Code d'éthique.
- Prêter assistance aux utilisateurs de services pour la formulation de leurs plaintes.
- Formuler des recommandations aux instances concernées.
- Informer le conseil d'administration des recommandations formulées à la suite de l'analyse d'une plainte.
- Intervenir de sa propre initiative lorsque les droits des utilisateurs de services ne sont pas respectés.
- Présenter périodiquement un rapport au conseil d'administration.

Pour joindre la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :**Nicole Gagnon**

nicole.gagnon@institutsmq.qc.ca

Téléphone : 418 663-5555

Télécopieur : 418 663-5811

Institut universitaire en santé mentale de Québec

2601, chemin de la Canardière

Québec (Québec) G1J 2G3

Comité d'éthique clinique

Le comité d'éthique clinique de l'Institut a pour mandat de :

- Fournir des avis éclairés sur les problèmes d'ordre éthique qui se posent dans l'établissement.
- Sensibiliser et éduquer le personnel de l'établissement sur les questions éthiques.

Pour joindre le Comité d'éthique clinique :

Téléphone : 418 663-5321, poste 6978

Télécopieur : 418 663-5139

Institut universitaire en santé mentale de Québec

Local G-1356

2601, chemin de la Canardière

Québec (Québec) G1J 2G3

Ces références n'épuisent évidemment pas vos recours. Vous avez toujours la liberté de vous adresser à un avocat si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.

Ces renseignements étaient exacts au moment de la publication de ce document. Pour de l'information mise à jour, le site internet de l'Institut peut être consulté.

www.institutsmq.qc.ca