



Code d'éthique et Charte des droits de l'utilisateur



Table des matières

Message de la Direction générale et du conseil d'administration	2
Message du comité des usagers	3
Mission et valeurs	4
Vos droits et nos engagements	6
Qualité des services et soutien aux plaintes	10
Comment participer à votre réadaptation	11
Conclusion	12

Message de la Direction générale et du conseil d'administration

2

Madame, Monsieur,

En franchissant la porte de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ), vous entrez dans un lieu à la fois accueillant, apaisant et stimulant. C'est notre souhait le plus sincère.

Nous croyons qu'il est important de vous présenter notre mission et nos valeurs. Nous désirons également vous exprimer notre engagement à vous accompagner, et vous faire part de nos attentes à l'égard de votre participation à votre processus de réadaptation.

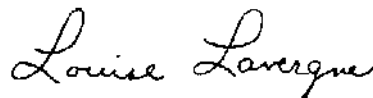
Plus de 1500 personnes collaborent à la réalisation de notre mission de réadaptation et d'intégration sociale. Le Code d'éthique et Charte des droits de l'utilisateur, ci-après appelé code d'éthique, précise comment nos employés, nos médecins, nos stagiaires et nos bénévoles agissent pour assurer le respect de vos droits dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs responsabilités.

Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés inspirent tous nos gestes. Dans toute intervention, nous nous engageons à vous traiter avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité.

Nous souscrivons toutes et tous à ce code d'éthique. Il représente notre engagement à offrir, à nos usagers et à toutes les personnes qui oeuvrent à l'IRDPQ, un milieu de réadaptation donnant l'espoir et inspirant l'excellence!



Le président du conseil d'administration,
Claude LaFrance



La directrice générale,
Louise Lavergne

Message du comité des usagers

Le comité des usagers a pour principal rôle la promotion et la défense des droits et des intérêts des usagers. Il a pour objectif de contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie de la clientèle de l'IRDPQ. Il était donc très important pour nous de participer au projet de mise à jour de son code d'éthique.

Le code d'éthique d'un établissement, c'est la façon dont il s'engage à respecter les droits des usagers. C'est aussi la manière dont il applique concrètement au quotidien le respect de ces droits.

Le comité des usagers a collaboré à la révision du code d'éthique dans le but de s'assurer du respect des droits des usagers. Il a également participé à ce projet avec la conviction que les usagers ont des devoirs liés à leurs droits et que lorsqu'ils reçoivent des services, ils doivent respecter ces devoirs.

C'est donc dans un esprit de pleine collaboration que nous avons entrepris cette démarche avec l'établissement en considérant que chacun, employé et usager, est rempli de bonne volonté et qu'ils recherchent toujours, l'un comme l'autre, la meilleure solution pour résoudre les situations parfois plus difficiles.



Le président du comité des usagers,
Jason Fortin

Mission et valeurs

4

L'équipe de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec agit avec la personne et son environnement, avec cœur et expertise, afin qu'elle développe son autonomie et qu'elle participe à la société.

L'équipe contribue à l'avancement et au partage des connaissances dans le domaine de la réadaptation, pour l'excellence des services et le développement d'une société inclusive.

L'IRD PQ possède des valeurs communes et partagées qui, chaque jour, guident l'action de toutes les personnes qui y travaillent.



Le respect

Nous acceptons de prendre le temps et de porter une attention particulière aux différences de chacun. De concert avec l'utilisateur, nous proposons des interventions ou des agir qui ont un sens.

La responsabilité

Nous nous engageons, avec nos collègues et auprès des usagers, à mettre à contribution nos compétences et notre expertise pour réaliser notre mission.

L'équité

Nous agissons en faisant une juste appréciation des besoins spécifiques de chacun.

La bienveillance

Nous sommes ouverts à une relation personnalisée qui recherche le bien pour l'autre en toutes circonstances.



Vos droits et nos engagements

Pour respecter votre droit à l'information, **nous, employés de l'IRDPQ, nous engageons à**

Vous transmettre de manière simple et compréhensible toute l'information requise sur l'ensemble des services disponibles.

Vous soutenir dans la recherche de ressources et de services répondant le mieux à vos besoins.

Vous expliquer votre état de santé et vous présenter les avantages des différents traitements ainsi que leurs risques et conséquences.

Vous déclarer le plus tôt possible tout accident survenu au cours de vos soins et vous expliquer les conséquences et les mesures prises. Nous assurer qu'un tel accident ne se répète pas.

Vous référer au Service des archives lorsque vous voulez consulter votre dossier, selon les modalités prévues par la Loi.

Vous informer des recours et des ressources dont vous disposez en cas d'insatisfaction et de la manière de porter plainte.



Pour respecter votre droit de recevoir des services adéquats, continus, personnalisés et sécuritaires,

nous, employés de l'IRDPQ, nous engageons à

Vous offrir des services et des soins avec bienveillance et respect, basés sur les meilleures pratiques reconnues, disponibles et adaptées à vos besoins.

Trouver la meilleure solution pour répondre à vos besoins de réadaptation en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles.

Nous assurer de votre consentement aux soins et services tout au long de votre réadaptation.

Nous assurer de la continuité des services en tenant compte de vos attentes et de l'évolution de votre condition.

Échanger avec vous sur votre situation pour vous permettre de participer à toute décision vous concernant.

Évaluer avec vous la possibilité de choisir un autre intervenant s'il y a lieu.

Agir de manière sécuritaire dans toutes nos interventions.

Agir rapidement dans les situations d'urgence, en appliquant les procédures établies et en respectant les ententes de soins convenues inscrites à votre dossier.

Respecter votre volonté d'être accompagné par la personne de votre choix pour obtenir de l'information ou entreprendre une démarche.

Reconnaître que vos droits peuvent être exercés par votre représentant légal.

Vous héberger jusqu'à ce que votre état permette votre retour à domicile ou dans tout autre milieu répondant à vos besoins.

Offrir nos services dans la langue ou le mode de communication de votre choix et adaptés à vos capacités selon les ressources disponibles.



Pour respecter votre droit à la confidentialité

**nous, employés de l'IRDPQ,
nous engageons à**

Appliquer l'ensemble des règles concernant la gestion de votre dossier et la protection des renseignements personnels.

Obtenir votre consentement, sauf dans les exceptions prévues par la Loi, avant de dévoiler à toute personne, même un membre de votre famille, tout renseignement qui vous concerne.

Respecter votre droit de refuser la diffusion d'information à votre sujet à d'autres fins que votre réadaptation (recherche, sollicitation et sondage).

Appliquer toutes les mesures de sécurité pour préserver la confidentialité des informations lors de la manipulation ou de la circulation de votre dossier.

Adopter des comportements appropriés pour respecter la confidentialité en tout temps et en tout lieu.



Qualité des services et soutien aux plaintes

Nous avons pour objectif de vous offrir des services de qualité. Si vous avez des commentaires, positifs ou négatifs, nous vous invitons à en faire part à la personne concernée ou à son supérieur.

Toutefois, si vous désirez exprimer votre insatisfaction ou déposer une plainte, les ressources suivantes peuvent vous offrir leur soutien.

Comité des usagers

525, boul. Wilfrid-Hamel, bureau D-106
Québec (Québec) G1M 2S8
Tél. : 418 529-9141, poste 6002
comite.usagers@irdpq.qc.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

525, boul. Wilfrid-Hamel, bureau A-110
Québec (Québec) G1M 2S8
Tél. : 418 529-9141, poste 6589 • ATS/ATME : 418 649-3734
plaintes@irdpq.qc.ca

De plus, si vous désirez obtenir le soutien d'une personne extérieure à l'établissement, vous pouvez vous adresser à l'organisme suivant :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale-Nationale (CAAP)

245, rue Soumande, bureau 295
Québec (Québec) G1M 3H6
Tél. : 418 681-0088 • 1 877 767-2227 (sans frais)
plaintes03@caap-capitalenationale.org

Comment participer à votre réadaptation

Participer activement à votre réadaptation vous permet d'obtenir de meilleurs résultats. Cela peut se réaliser de diverses manières, en voici quelques exemples :

- Préciser vos buts et vos attentes à l'égard de votre réadaptation.
- Partager toute l'information avec les intervenants de façon à les aider à bien comprendre votre situation.
- Participer aux choix et aux décisions qui vous concernent.
- Discuter avec les intervenants de vos pistes de solution.
- Poser des questions et donner vos commentaires au fur et à mesure.
- Être disponible et actif à toutes les étapes de votre réadaptation.
- Respecter les règles de vie que vous trouverez dans le « Guide d'accueil de l'utilisateur ».



Conclusion

Ce document est le fruit de la réflexion d'un groupe composé de représentants des divers programmes et services et du comité des usagers de l'IRDPQ.

Au fil des rencontres, le comité de travail a voulu que les engagements au respect de vos droits soient le plus près possible de la réalité vécue chaque jour dans notre établissement.

Ce qui animait avant tout notre équipe, c'était un réel désir de mettre en œuvre des conditions favorables pour réaliser ensemble votre réadaptation.

Nous espérons que notre expertise et notre approche humaine feront la différence pour vous!

Membres du comité

Thérèse Brousseau
Roger Cantin
Lucie D'Anjou
Alain Dompierre
Lise Gendron
Lucie Guérard
Pascale Lavoie
Lyne Maltais
René Quirion

Alain Sylvain
Violette Verville
Véronique Vézina
Marielle Lavallée, invitée



Sources

Code d'éthique et Charte des droits de l'utilisateur, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, édition juin 2010.

Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS, chapitre S-4.2).

Informez des droits et sensibilisez aux responsabilités en matière de santé, un avis du Commissaire à la santé et au bien-être, Québec, 2010.

**Institut de réadaptation en déficience
physique de Québec**

525, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 2S8

Tél. : **418 529-9141**

ATS/ATME : **418 649-3733**

www.irdpq.qc.ca

www.facebook.com/irdpq

Édition mars 2013