

CODE D'ÉTHIQUE

PRÉAMBULE

Depuis ses origines, Maison l'Échelon s'inspire de valeurs humanistes qui placent la dignité de la personne au premier plan. Le client souffrant de maladie psychiatrique est une personne à part entière. Il possède des droits et des libertés destinés à assurer sa protection et son épanouissement. Il est la raison d'être de notre organisme et se trouve au centre de nos préoccupations.

Les ressources humaines constituent le principal levier permettant d'assurer un service de qualité au client. Le présent code d'éthique s'adresse à l'ensemble de ces intervenants oeuvrant dans le processus de dispensation des services, qu'ils soient employés, bénévoles ou membres d'un organisme lié par contrat à l'organisme.

Le code d'éthique veut favoriser la mise en application de l'engagement de l'organisme à l'endroit des clients. Il s'agit d'abord de respecter les droits et libertés qui sont présentés dans les diverses législations en vigueur au Québec. A cet effet, la première partie du code d'éthique mentionne et commente les droits des clients qui apparaissent les plus significatifs pour notre organisme.

L'engagement de l'organisme s'incarne également dans un ensemble de pratiques et de conduites des intervenants par rapport aux clients. Tel est l'objet de la deuxième partie du code d'éthique. Loin d'être un système détaillé de règles de conduite rigides, le code d'éthique se veut d'abord un guide pour orienter l'action. Il pourra être appliqué avec discernement aux diverses circonstances. Pour les intervenants, il s'agit d'un projet de ralliement autour d'un idéal commun qui appelle au dépassement.

Analyser le comportement du client, comprendre sa dynamique dans un groupe, développer des stratégies d'intervention afin de rencontrer les objectifs que nous nous sommes fixés est certes louable et valable. Toutefois, Maison l'Échelon préconise avant toute chose, que l'intervenant crée un "lien" avec le client; un lien qui nous permet d'être à l'écoute des vrais problèmes que vit le client; un lien qui est la seule issue possible à la véritable communication; un lien qui est le guide le plus sûr des balises que nous devons respecter dans nos interventions; un lien qui a l'humilité de ne pas tout connaître; un lien qui nous informe sur l'état de santé du client..

DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ

1. Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.
2. Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humains et sociaux, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des règles de fonctionnement de l'organisme.

DROIT D'ÊTRE INFORMÉ SUR SON ÉTAT DE SANTÉ

1. Le droit de consulter son dossier et d'en obtenir une copie, sauf si de l'avis de l'intervenant, une telle connaissance lui causerait vraisemblablement un préjudice sérieux. En cas de litige, l'administration, après consultation, pourra renverser la décision.
2. Précisons que le dossier médical n'est disponible qu'au centre hospitalier nous ayant référé le patient. Maison l'Échelon ne possède que le carnet de séjour du patient.

DROIT D'ÊTRE IMPLIQUÉ ET DE CONSENTIR À SES SOINS

1. 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 de séjour ou de son plan de services individualisés, lorsque de tels plans sont requis.
2. Le droit d'accepter ou de refuser certains services qui lui sont proposés, quelle qu'en soit la nature. Sa décision doit être prise sans contrainte, de façon libre et éclairée, sauf si l'exercice de ce droit constitue un danger pour lui-même ou pour autrui.

DROIT D'ÊTRE ASSISTÉ ET DE PORTER PLAINTE

1. Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsque le client désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service.
2. Le droit d'exercer un recours concernant un service que le client a reçu ou qu'il aurait dû recevoir. Il doit alors se référer à l'administration de l'organisme.
3. Le droit, en cas d'inaptitude, de voir ses droits exercés par un représentant.

RESPECT DU CLIENT DANS TOUTE SA PERSONNE

Le client est une personne à part entière; il a besoin d'être respecté comme tel et, plus spécialement, au niveau de son individualité, de la confidentialité des informations le concernant et de la protection de ses biens et effets personnels.

RESPECT DE L'INDIVIDUALITÉ

En tant que personne unique, le client exprime ses goûts et sa personnalité. Les intervenants agissent de manière à favoriser l'estime qu'il a de lui-même.

1. Le client est encouragé à exprimer son opinion ainsi que ses sentiments.
2. Le client a la possibilité de choisir ses vêtements et ses effets personnels, dans la mesure où il le fait dans un contexte socialement acceptable.
1. Le client est vouvoyé et appelé Monsieur, Madame et par son nom de famille ou encore interpellé avec un vocable plus familier selon sa convenance. Le personnel vouvoie celui qui ne peut manifester son choix.
1. Le client est traité en tout temps avec une attitude courtoise et respectueuse.
1. L'intervenant s'abstient de toutes moqueries, insultes, paroles disgracieuses ou attentions importunes qui seraient de nature à blesser ou à humilier le client.
1. Les services sont dispensés de façon équitable entre les différents clients.
1. Malgré les exigences inhérentes à la vie de groupe, le client a une vie privée. Le personnel respecte alors son besoin de s'isoler et de converser avec les personnes de son choix.

1. Le client est reconnu et respecté dans sa sexualité. Il peut l'exprimer sans harcèlement venant de l'entourage, tout en respectant l'environnement communautaire. Il reçoit l'information appropriée, notamment au sujet des risques de maladies transmises sexuellement.
1. Les besoins spirituels et religieux du client sont respectés. S'il le désire, le client peut recevoir de l'extérieur, un accompagnement spirituel ou pratiquer la religion de son choix.
2. Maison l'Échelon s'engage à respecter les croyances religieuses de tous les clients. Par exemple, accommoder le patient qui désire faire le Ramadan, selon le rituel de la religion musulmane, en lui offrant des heures de repas plus souples.

RESPECT DU CLIENT DANS TOUTE SA PERSONNE (SUITE)

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Les intervenants sont attentifs à garder confidentielles toutes informations relatives au client.

1. Le carnet de séjour du client est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans son autorisation, sauf pour les professionnels impliqués dans ses services de santé ou ses services sociaux et pour certains cas particuliers prévus par la loi.
2. Les échanges d'information et les discussions à propos d'un client se font dans un local approprié dans lequel aucun autre client n'est présent. À cette occasion, les intervenants font d'abord appel à la confidentialité.
3. Les intervenants font preuve de discrétion en évitant de commenter dans des lieux publics le comportement d'un client, son état de santé ou encore les mesures à prendre à son sujet.
4. Afin de protéger le client contre certains préjugés à son égard, l'organisme favorise des procédures administratives qui font en sorte que celui-ci ne soit pas identifié publiquement comme étant une personne qui requiert des services psychiatriques.

RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ

1. Seul le client peut disposer des objets qui lui appartiennent. Personne n'est autorisé à fouiller dans les effets personnels du client, sauf pour des raisons de sécurité ou d'hygiène.
2. Personne ne peut effectuer un retrait d'argent appartenant à un client sans son consentement.
3. Le client est informé avec transparence de sa situation financière. Si nécessaire, une entente est prise avec lui ou avec son représentant légal afin d'assurer sa stabilité financière.

DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS DU CLIENT

Le client possède des capacités et nous en favorisons l'utilisation optimale. Dans nos interventions, nous considérons ses forces et non pas seulement ses limites. Nous cherchons à développer l'estime de soi et l'autonomie du client. Cette valeur s'incarne principalement dans deux (2) principes d'action : l'association au traitement et la responsabilisation.

ASSOCIATION AU TRAITEMENT

Le client est considéré comme un collaborateur actif de son propre traitement, et à ce titre, l'organisme privilégie les actions suivantes.

1. Le client est tenu au courant de ce qui le concerne, notamment au sujet des services disponibles et de son plan de séjour.
2. Les intervenants répondent à ses questions dans un langage simple et accessible.
3. Le client est encouragé à participer aux décisions qui le concernent.
4. Les plans de séjour sont conçus de manière à respecter et à stimuler l'autonomie du client.
5. Si pertinent, les intervenants encouragent le client à participer à diverses activités, mais la décision finale lui appartient.

RESPONSABILISATION

Chaque client, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, assume la conséquence de ses actes. Il respecte les limites qui sont reliées à la vie communautaire et au respect des droits des autres. Le client est encouragé à développer un comportement responsable et les intervenants valorisent son rôle social.

1. Le client respecte les règlements en vigueur et utilise avec précaution les biens mis à sa disposition.
2. Le client fait preuve de civisme, de politesse et de respect à l'endroit des autres clients, des intervenants et de tout citoyen.
3. Le client est responsable de faire part de ses questions, d'exprimer ses besoins et de collaborer à l'élaboration et à l'actualisation de sa réinsertion.

IMPLICATION DE PERSONNES SIGNIFICATIVES

Les personnes significatives pour le client sont considérées comme des partenaires dans son développement.

CONTACT AVEC L'EXTÉRIEUR

1. À moins d'indication contraire, le client en résidence de groupe a la possibilité de recevoir des visiteurs de son choix à des heures raisonnables déterminées par l'organisme dans un local disponible approprié.
2. Aucun intervenant ne peut ouvrir ou disposer du courrier destiné au client, à moins d'une autorisation de celui-ci ou de son représentant légal.

COLLABORATION AVEC LES PROCHES

1. Les personnes proches du client sont traitées avec respect. L'organisme considère leurs inquiétudes et leurs demandes d'information qui ne contreviennent pas au secret professionnel.
2. Les personnes significatives peuvent recevoir de l'information adéquate leur permettant de se familiariser avec le fonctionnement général de l'organisme.

SUPPORT DES RESSOURCES DU QUARTIER

L'établissement favorise la collaboration avec les organismes communautaires susceptibles de favoriser l'épanouissement du client.

ACCOMPAGNEMENT ET REPRÉSENTATION

Le client requérant assistance ou représentation est orienté vers la ressource disponible appropriée. Lorsque nécessaire, l'intervenant accompagne le client dans sa démarche.

QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

Maison l'Échelon est plus qu'un lieu d'hébergement et de loisir pour le client. Il est constitué de milieux de vie et d'activités appropriés à la condition de la personne et propices à sa réinsertion.

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

1. L'organisme procure au client des conditions de vie sécuritaires et toutes les mesures pertinentes sont prises afin d'éliminer les risques d'accident.
2. Les résidences de groupe assurent au client une alimentation saine et nutritive dans un milieu de vie attrayant où l'ordre et la propreté sont adéquatement maintenus.

1. Le client se trouve dans un milieu sécuritaire et exempt de bruit excessif, notamment pendant ses périodes de repos.

1. La qualité de l'air respecte les exigences de la loi sur la protection des non-fumeurs.

ENVIRONNEMENT HUMAIN

L'intervenant est attentif à adoucir les effets de l'institutionnalisation en créant et en maintenant des conditions de vie et des rôles socialement valorisés pour la personne.

MILIEU APPROPRIÉ ET ADAPTÉ

Le client est orienté vers le milieu qui apparaît le plus adapté à ses besoins thérapeutiques, que ce milieu soit l'hôpital, une ressource d'hébergement extérieure ou un service d'intervention.

INTÉGRITÉ DES RELATIONS INTERPERSONNELLES

L'humanisme dans les relations interpersonnelles est fondamental pour nous. Toutes nos actions sont empreintes de professionnalisme et d'honnêteté.

AUTHENTICITÉ

1. Les confidences reçues d'un client témoignent de sa confiance et de son estime envers l'intervenant. Celui-ci se montre à la hauteur en les gardant secrètes, sauf si elles sont de nature à éclairer la personne responsable de son traitement. La confidentialité des conversations avec la clientèle est une obligation légale (avis juridique) de par la nature de notre emploi.

2. L'intervenant évite de mentir, de faire de fausses promesses et d'entretenir des illusions chez un client.

1. L'intervenant maintient une distance thérapeutique dans son implication affective avec le client.

ABUS

1. Aucune forme d'intimidation, de violence physique, psychologique ou verbale n'est tolérée de la part des intervenants et des clients.

2. Si un client manifeste un comportement agressif, l'intervenant tente de le calmer par tout moyen thérapeutique adapté. S'il doit utiliser la force, celle-ci doit être limitée à ce qui est nécessaire à la maîtrise de la situation et ne doit nullement être employée dans un esprit punitif.

3. L'intervenant s'abstient d'utiliser sa relation de pouvoir dans le but d'obtenir des faveurs ou des contacts sexuels avec un client ou une cliente, même dans le cas où ce dernier ou cette dernière y consent explicitement ou implicitement.

COMMERCE

L'intervenant s'interdit toute forme de commerce privé avec un client.

LE CODE D'ÉTHIQUE C'EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Le présent code d'éthique se veut une occasion de ralliement de tous ceux qui interviennent auprès du client. Il fait la promotion des droits des clients tout en sollicitant leur sens des responsabilités. De même, il précise les pratiques attendues des intervenants.

Si le code d'éthique ne dit pas tout ce qu'on aurait souhaité, c'est qu'il cherche à concilier ces divergences. Il veut assurer le respect des droits des clients, sans pour autant créer une ambiance trop rigide, qui finalement serait nuisible à l'efficacité des intervenants.

Il mise sur la volonté des clients, de leurs proches et des intervenants pour développer un climat propice à la collaboration nécessaire à l'action thérapeutique. Il constitue ainsi un appel à la concertation, à l'action professionnelle et au respect. En ce sens et malgré ses limites, il pourra servir à notre ralliement.