

CODE D'ÉTHIQUE

DE

PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE

PRACTIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DU PERSONNEL À L'ÉGARD DES USAGERS

DÉFINITION DES TERMES

Les mots et expressions qui suivent lorsqu'ils apparaissent dans le présent *Code d'éthique* s'interprètent selon les définitions qui lui sont données ci-après :

Équipe d'intervention

Désigne l'ensemble des intervenants d'un programme de l'organisme *Perspective communautaire en santé mentale (WI)*;

PCSM, organisme ou organisation

Désigne l'organisme *Perspective communautaire en santé mentale (WI)*;

Personnel

Désigne toute personne qui travaille à *Perspective communautaire en santé mentale*, y compris les professionnels, les bénévoles ainsi que les stagiaires;

Usager

Désigne toute personne qui reçoit ou qui a reçu des services offerts par *Perspective communautaire en santé mentale*.

CONDITIONS D'APPLICATION ET RESTRICTIONS

Le *Code d'éthique* s'applique à tout le personnel de PCSM, aux membres du conseil d'administration de ce dernier, aux bénévoles et aux usagers qui bénéficient des services de PCSM.

Les pratiques et conduites qui y sont définies s'exercent dans le cadre des fonctions de chacun.

Pour le personnel membre d'un ordre professionnel, le présent *Code d'éthique* s'applique en complémentarité avec celui de la profession concernée.

Certains articles du *Code d'éthique* peuvent, pour des motifs justes et raisonnables, être limités dans leur application. Dans le cas où de tels motifs existent, ils doivent être notés dans le dossier de l'utilisateur.

PCSM est un organisme sans but lucratif public au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Par conséquent, les ressources humaines et financières disponibles peuvent limiter, dans certains cas, l'exercice des droits de l'utilisateur.

UN REGARD SUR NOTRE AGIR

Le présent *Code d'éthique* révisé réaffirme les valeurs qui animent l'organisation. Qu'elles soient administratives, cliniques ou humanitaires, les valeurs partagées ci-après établies donnent un éclairage particulier aux décisions et aux comportements de chacun. Le but de ce *Code d'éthique* est de guider l'ensemble des membres et usagers de l'organisation relativement à la philosophie d'intervention de PCSM et sert également à clarifier nos attentes en termes de comportements et d'attitudes.

Le présent document inclus non seulement, les droits des usagers, mais surtout détermine les conduites et pratiques attendues du personnel, des bénévoles et des stagiaires qui exercent au sein de PCSM.

C'est en quelque sorte un guide reflétant l'état d'esprit qui doit être commun à l'ensemble des personnes qui ont à intervenir auprès des usagers. Il est l'expression d'un consensus autour d'un idéal de qualités se traduisant quotidiennement dans la relation entre le personnel et les usagers ainsi que dans les services offerts par l'organisme.

MISSION DE PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE

PCSM est un organisme communautaire dédié à soutenir les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale afin de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel. Par le biais d'une relation personnalisée fondée sur la confiance et le respect mutuel, ces personnes reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour améliorer leur qualité de vie et affronter les défis de la vie quotidienne au sein de leur communauté.

PCSM croit fermement que chaque être humain jouit d'une formidable capacité d'adaptation et qu'il est le principal acteur des changements qui le concernent. Plus spécifiquement, PCSM est persuadé que ses usagers ont besoin de la participation de leurs proches, du soutien de la société et qu'ils ont droit à une vie pleine et entière. Il a aussi la conviction profonde que les personnes aux prises avec un problème de santé mentale ont leur place dans la société. Il pense enfin que leur intégration sociale et professionnelle est et restera toujours un choix sensé, tant au point de vue individuel que pour la société.

À l'égard des services, PCSM s'engage à offrir, le plus rapidement possible, des services de qualité c'est-à-dire des services fiables, personnalisés, coordonnés, continus, complémentaires, équitables, sécuritaires, conformes aux besoins et aux aspirations individuels de chacun des usagers et permettant à chacun des usagers d'atteindre un bien-être, une sécurité et une autonomie optimale, d'exercer ses rôles sociaux et d'améliorer sa qualité de vie.

L'utilisateur est au cœur des préoccupations de l'organisme. Nous croyons fermement qu'il mérite toute notre considération dans le respect de sa liberté, de son individualité, de sa dignité, de sa vie privée, de son autonomie et de ses capacités. Il doit être traité de manière responsable, avec authenticité, courtoisie, équité, compréhension et empathie. Enfin, l'ensemble des acteurs de l'organisme encourage la famille et les proches du membre bénéficiant des services de l'organisme à participer et soutenir celui-ci dans sa démarche.

LES VALEURS PARTAGÉES

Les trois grandes valeurs sur lesquelles PCSM s'appuie pour guider ses décisions et ses actions sont : l'humanisme authentique, le professionnalisme et le dynamisme, chacune pouvant être définies comme suit :

Humanisme authentique: respect de la dignité et de l'autonomie de l'individu, et ce, avec solidarité, authenticité et engagement.

Professionnalisme : savoir, savoir-faire et savoir-être permettant d'offrir des services de grande qualité et de s'illustrer.

Dynamisme : réfère à la créativité et à l'action, à poser des gestes, bâtir, créer, innover, oser, accomplir, réaliser et assurer un leadership.

Les valeurs personnelles de chaque client méritent le respect. Chaque personne est en droit d'être acceptée et respectée, quelles que soient ses valeurs, sa religion, sa race, son orientation sexuelle ou sa maladie.

CONTEXTE DE SUIVI

Agir seul en tant qu'intervenant pose des limites et des contraintes et, à cet égard, la coopération et la collaboration entre les intervenants et les partenaires externes sont nécessaires pour assurer l'efficacité de l'organisme dans sa mission.

Certaines décisions ou certains comportements peuvent présenter un danger pour soi ou pour autrui et nous priorisons la sécurité de tous et de chacun, et ce, en tout temps.

Les informations obtenues, consignées et échangées le sont en toute confidentialité.

Les lois et règlements précisent les droits des usagers et prévoient des contextes particuliers d'intervention et demeurent un impératif incontournable.

LES CONDUITES ATTENDUES

Découlant des valeurs partagées, tous sont en droit de s'attendre à ce que les intervenants, les bénévoles, les employés et les usagers de PCSM incarnent ces valeurs dans des comportements non négociables affirmés ci-dessous comme normes déontologiques, à savoir :

- Opter pour le respect mutuel entre intervenants et usagers et entre collègues au sein de l'organisation;
- Opter pour l'ouverture au travail concerté et partagé;
- Prendre les moyens requis pour assurer hors de tout doute sa compétence;

Code d'éthique de PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE

- Croire en l'accompagnement de la clientèle et non en la prise en charge;
- Agir avec transparence dans une attitude claire et honnête;
- Agir avec authenticité dans ses rapports, dans le respect et l'expression de ses limites;
- Maintenir une juste distanciation professionnelle et relationnelle entre la clientèle et l'utilisateur;
- Agir avec politesse, respect et acceptation inconditionnelle de chacun sans jugement; et
- Avoir la capacité de s'auto évaluer et d'être évalué dans une perspective de développement et d'amélioration continue.

LA PHILOSOPHIE DE GESTION

- Chacun s'attend à disposer de toute l'information requise pour l'exercice de ses fonctions;
- Chacun s'attend au respect et à la considération des autres;
- Chacun souhaite le soutien et la coopération;
- Chacun veut bénéficier de la confiance; et
- Chacun souhaite bénéficier des moyens et des opportunités de développement de ses compétences.

CONFIDENTIALITÉ

Il est impérieux de garantir la plus stricte confidentialité à l'utilisateur, en tout lieu et en tout temps. Nul ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation formelle de l'utilisateur ou lorsque la Loi le permet. À cet effet, voici les différents comportements et mesures à appliquer, à savoir :

- Garder le secret sur tout renseignement confidentiel obtenu dans l'exercice de son travail;
- Informer l'utilisateur que des renseignements pertinents seront donnés aux membres de l'équipe d'intervention afin d'assurer les services qui lui sont offerts. Le cas échéant, l'utilisateur pourra refuser l'autorisation de divulguer certains renseignements;
- Informer l'utilisateur de tout renseignement obtenu à son sujet et de toute démarche entreprise pour lui;
- Tenir les discussions dans un endroit approprié assurant la confidentialité afin d'empêcher les conversations indiscrettes au sujet de l'utilisateur et des services qui lui sont rendus;
- Respecter et assurer le droit de l'utilisateur de prendre connaissance des documents qui le concernent dans son dossier, sauf dans la mesure où l'exercice de ce droit lui est préjudiciable;
- Veiller à ce que tous les moyens utilisés pour transmettre de l'information au sujet de l'utilisateur (par exemple : cahier de bord et autre outil de communication) soient soumis à des règles de confidentialité strictes et définies dans chaque équipe;

Code d'éthique de PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE

- Prendre connaissance de l'information contenue dans le dossier de l'utilisateur seulement si l'intervenant est autorisé à le faire;
- Sauvegarder le droit au secret professionnel de la famille et des proches de l'utilisateur; et
- Informer l'utilisateur qu'il peut être sollicité par l'organisme pour verser un don ou pour répondre à un sondage. En tout temps, il peut demander que les renseignements le concernant ne soient pas utilisés par PCSM. À cet effet, un formulaire est rendu disponible à la direction générale. En aucun temps l'organisme n'est autorisé à solliciter les usagers mineurs.

PROTECTION ET SÉCURITÉ

- Se préoccuper en tout temps de la santé, du bien-être et de la sécurité de l'utilisateur et de l'intervenant;
- Avoir une conduite irréprochable envers l'utilisateur et être vigilant face à toute forme de harcèlement à caractère économique, social, sexuel ou autre dont il pourrait faire l'objet. Advenant une telle situation, l'utilisateur doit aviser le supérieur immédiat; et
- S'assurer, avant de cesser d'offrir des services à l'utilisateur, que cette cessation ne lui est pas préjudiciable et qu'elle est en accord avec son plan d'intervention.

AUTONOMIE ET PARTICIPATION

- Informer l'utilisateur de son état de santé et lui permettre de participer aux décisions concernant son état, d'accepter ou de refuser des services ou des soins et d'inscrire cette décision dans son dossier;
- Permettre à l'utilisateur d'exprimer ses besoins, tenir compte de son avis et assurer sa pleine participation quant à son plan d'intervention et quant à la durée des services qu'il requiert;
- Reconnaître le droit de l'utilisateur de consulter une autre personne compétente en fonction de la disponibilité d'une telle ressource; et
- Encourager la participation de la famille et des proches pouvant faciliter le processus d'intégration et d'autonomie en accord avec l'utilisateur.

DROITS DE RECOURS

- Reconnaître le droit de l'utilisateur à exprimer ou à formuler des critiques à l'égard des services qui lui sont rendus;
- Informer l'utilisateur des recours dont il dispose en cas d'insatisfaction ou s'il veut porter plainte; et
- Accompagner et assister l'utilisateur dans l'exercice de ses droits comme usager et comme citoyen.

Code d'éthique de PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE**MANQUEMENTS**

Dans l'éventualité où vous êtes témoins d'un manquement au présent *Code d'éthique* de PCSM par un membre du personnel, un membre du conseil d'administration, un bénévole ou un usager, veuillez signaler ce manquement à la Direction générale de Perspective communautaire en santé mentale par téléphone au **514-696-0972** ou par courriel à info@pcsm-cpmh.org ou encore, déposer une plainte sur le site internet de PCSM, à l'adresse suivante : <http://pcsm-cpmh.org>.

Vous pouvez aussi communiquer ce manquement au Conseil d'administration à ca@pcsm-cpmh.org, si après toutes ces démarches, vous avez toujours des inquiétudes, veuillez-vous adresser au Commissaire local aux plaintes au 514-593-3600 ou écrire à commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca.

Adopté par le Conseil d'administration du 9 mai 2017



Johanne Bourbonnais
Présidente du Conseil d'administration
Perspective communautaire en santé mentale