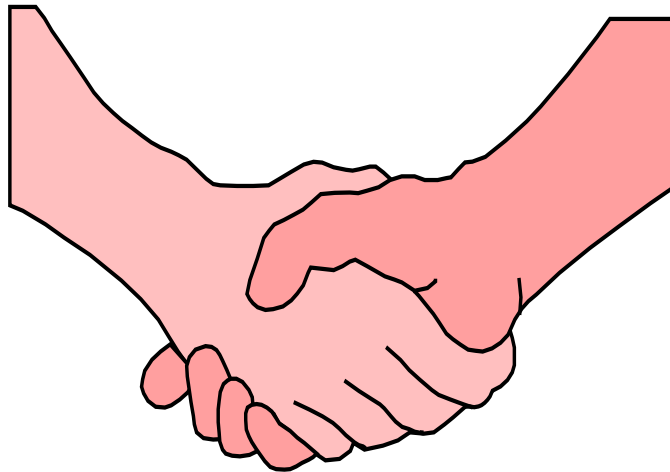


# L'ACTE

des droits et responsabilités des clients



Comité des usagers

Centre Mitissien de santé et de  
services communautaires

*Nous ne sommes pas de simples éléments différentiels qui n'ont de poids qu'intégrés avec des millions d'autres petits riens.  
Nous avons chacun de l'importance même si notre position dans la société reste modeste.*

*Jean-Loup DHERSE*

## Préambule

L'acte des droits et responsabilités constitue un guide pour orienter l'action quotidienne de tout client<sup>(1)</sup> et ses proches qui reçoivent des soins et services du Centre Mitissien de santé et de services communautaires.

Le processus de réflexion qui a mené à l'élaboration de ce document s'inscrit dans la foulée de la démarche de diffusion et d'appropriation du code d'éthique au CMSSC<sup>(2)</sup>. Par le fait même, il confirme l'adhésion de l'ensemble des clients aux valeurs qui sont proposées dans ce code, de même qu'aux règles d'éthique visant à les actualiser. Ces règles d'éthique<sup>(3)</sup> réfèrent au respect :

- de la dignité et de l'intégrité de la personne ;
- de la confidentialité et de l'intimité de la personne ;
- des capacités, des limites et des choix de la personne ;

Ainsi, le comité des usagers du CMSSC a effectué sa réflexion autour de ces règles d'éthique. Il s'est appuyé sur différents documents et lois affirmant les droits et libertés de la personne humaine, nourri par la conviction qu'un droit peut demeurer dans le domaine du virtuel si personne ne se reconnaît la responsabilité de le promouvoir, de le respecter, de le défendre.

---

1) Le client et ses proches sont ceux qui bénéficient des services dispensés par celui ou celle qui œuvre au sein ou pour le compte du Centre Mitissien de santé et de services communautaires (Extrait du code d'éthique du CMSSC).

2) CMSSC : Centre Mitissien de santé et de services communautaires.

3) Centre Mitissien de santé et de services communautaires, Le Code d'éthique, avril 2002.

D'entrée de jeu, nous tenons à souligner qu'il est très rassurant, pour les clients et leurs proches, de voir inscrits au code d'éthique du CMSSC la reconnaissance du client comme personne à part entière, de même que les engagements pris par les intervenants à son égard, par le biais des règles d'éthique.

Dans cet esprit, nous avons choisi de présenter cet acte des droits et responsabilités sous la forme de tableaux ; le premier reflète l'ensemble des droits et responsabilités retenus, alors que le deuxième décrit les engagements des clients regroupés sous les différentes règles d'éthique énoncées au code d'éthique du CMSSC. Pour chaque règle d'éthique, un commentaire ou une précision est apporté chaque fois que nous croyons qu'un aspect particulier mérite d'être souligné ou qu'une attention spéciale doit être accordée en regard d'une clientèle spécifique.

Les Droits	Les Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit à l'accès aux soins et aux services requis par son état.</li>   <li>• Le droit à la liberté d'action et d'opinion.</li>   <li>• Le droit à l'information et au consentement.</li>   <li>• Le droit au respect de la personne et de son intimité.</li>   <li>• Le droit à la vie privée et à la confidentialité.</li>   <li>• Le droit à un environnement qui offre sécurité, qualité de vie et protection contre toute forme d'exploitation.</li>   <li>• Le droit de recours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>à l'endroit de ma personne</u> Je suis le premier responsable de ma santé et de ma vie. C'est pourquoi je participe et mobilise mes capacités, mes ressources personnelles et celles de mon environnement.</li> <li>• <u>à l'endroit des autres clients</u> Je suis responsable de la qualité de mes relations avec les autres clients. Je suis patient, courtois, discret, délicat et attentif au bien-être et à la sécurité d'autrui.</li> <li>• <u>à l'endroit des intervenants</u> Je suis responsable de la qualité de mes relations avec les intervenants qui oeuvrent auprès de moi. J'utilise la politesse et la courtoisie pour m'adresser à eux.</li> <li>• <u>à l'endroit de l'établissement</u> Je suis responsable de la préservation des biens de l'établissement qui sont mis à ma disposition. Je m'efforce de voir le positif autant que le négatif.</li> <li>• <u>à l'endroit de l'utilisation des services</u> Je suis responsable de l'utilisation judicieuse des services de santé et des services sociaux mis à ma disposition pour améliorer ma santé et ma qualité de vie.</li> </ul>

Les règles d'éthique	Les engagements des clients
<p>1) Le respect de l'intégrité et de la dignité de la personne.</p> <p>*Porter une attention spéciale aux personnes qui résident dans les installations sous la responsabilité du CMSSC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Favoriser la mise en contact et la communication.</li> <li>❖ Être attentif à la protection de la personne, ses biens et effets personnels.</li> <li>❖ Être attentif à l'importance de recevoir des soins et traitements à l'abri des regards et d'être traitée avec douceur et compréhension.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- J'exprime mes valeurs, mes opinions, mes convictions, mes goûts et j'accueille la différence.</li> <li>- Je participe aux activités qui visent à améliorer mon environnement.</li> <li>- Je reconnais les facteurs de risque pour ma santé, mes limites personnelles et celles de l'environnement.</li> <li>- Je reconnais mes pertes et deuils et j'exprime les sentiments qui m'habitent.</li> <li>- Je collabore à la modification de mon environnement selon mes besoins pour retrouver un fonctionnement optimal.</li> <li>- J'évite les situations à risque pour mon bien-être et celui des autres et je respecte les règles de l'établissement.</li> <li>- J'informe le personnel lorsque j'ai en ma possession des objets de valeur.</li> <li>- Je préviens le personnel de mes déplacements ou lors d'une absence à un rendez-vous.</li> </ul>
<p>2) Le respect de l'intimité et de la confidentialité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Être attentif aux choix et aux réactions de la personne face aux soins intimes.</li> <li>❖ Être attentif à ce que l'histoire d'une personne ne fasse pas l'objet d'une conversation en présence d'autres clients.</li> <li>❖ Être attentif au besoin de calme, de repos et au besoin d'être seule chez la personne hébergée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je respecte la vie privée des autres clients, des visiteurs et des intervenants.</li> <li>- J'évite de colporter des informations qui concernent d'autres clients ou des intervenants.</li> <li>- J'exprime mon désir de recevoir des soins intimes par une personne de même sexe.</li> <li>- J'exprime mon besoin d'intimité tout en tenant compte des contraintes de l'environnement.</li> <li>- J'informe les intervenants sur mes préférences à l'égard du vouvoiement ou du tutoiement et de la façon dont j'aimerais être appelée.</li> <li>- Je suis courtois, poli et discret dans mes rapports avec les autres clients et les intervenants.</li> </ul>

Les règles d'éthique	Les engagements des clients
<p data-bbox="185 340 782 415"><b>3) Le respect de ses capacités, limites et choix.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="185 457 782 625">❖ Être attentif à informer sur les soins, traitements, médicaments, de même que sur les politiques et règlements et ce, dans la langue parlée de la personne.</li> <li data-bbox="185 657 782 720">❖ Prendre les personnes comme elles sont pour ce qu'elles sont.</li> <li data-bbox="185 758 782 894">❖ Inviter les personnes à exprimer leur degré de satisfaction et les informer sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes.</li> <li data-bbox="185 926 782 989">❖ Être attentif aux convictions et pratiques religieuses.</li> <li data-bbox="185 1024 782 1129">❖ Être attentif aux volontés des personnes et des proches en fin de vie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="818 340 1421 466">- Je collabore au maintien de mon autonomie et je participe, selon mes capacités, aux gestes de la vie quotidienne.</li> <li data-bbox="818 474 1421 569">- Je libère, par écrit, l'établissement de toute responsabilité lors d'un départ non autorisé.</li> <li data-bbox="818 577 1421 672">- J'évite de mettre en péril ma santé et mon bien-être, de même que celui des autres.</li> <li data-bbox="818 680 1421 743">- Je participe, selon mes capacités, à la planification de mes soins et services.</li> <li data-bbox="818 751 1421 867">- Je mets à profit l'information et l'enseignement reçus et j'en transmets le contenu, lorsque nécessaire, à mes proches.</li> <li data-bbox="818 875 1421 1043">- Je m'informe auprès des bonnes personnes pour faciliter mes choix en vue d'améliorer ma santé, ma qualité de vie ou d'exprimer mes dernières volontés.</li> <li data-bbox="818 1052 1421 1146">- Je collabore aux traitements et services en tenant compte des ressources disponibles.</li> <li data-bbox="818 1155 1421 1270">- Je m'informe sur mes droits et responsabilités et je fais connaître mes besoins en matière d'accompagnement.</li> <li data-bbox="818 1278 1421 1373">- Je m'intéresse aux travaux du comité des usagers et je participe à son assemblée annuelle.</li> </ul>

[Notre attitude à l'égard des autres est déterminée] par la réponse que nous donnons, dans chacune de nos actions, à la question : l'Autre est-il un mystère que je respecte ou bien un instrument pour mes propres fins ?

C'est notre réponse, même inconsciente, à cette question qui va déterminer la contribution positive ou négative de chacune de nos décisions, de tous nos actes des plus importants aux plus insignifiants. L'Autre, placé devant le même choix, devient aussi porteur de responsabilité à mon égard.

Jean-Loup DHERSE