

Préambule

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 233) fait obligation à tout établissement du réseau de se doter d'un code d'éthique.

Ce code d'éthique identifie les engagements de l'établissement à l'égard des usagers. Ces engagements procèdent d'une reconnaissance de leurs droits affirmés dans la LSSSS (art. 4 à 28) et de l'affirmation de certaines valeurs de base. Ils prennent la forme de pratiques et de conduites attendues de l'ensemble des employés (incluant les stagiaires). En marge du code, le document précise également certaines attentes de l'établissement par rapport aux usagers.

Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches offre de l'aide aux jeunes et à leur famille à travers des services psychosociaux et des services d'adaptation sociale, de réadaptation et de réinsertion sociale en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cet établissement dispense aussi des services en matière d'expertise à la Cour supérieure, d'adoption, d'aide aux jeunes mères en difficulté d'adaptation et de placement de jeunes en milieu substitut, en plus de maintenir un réseau de ressources accréditées de type familial.

Ce code d'éthique a été élaboré avec la participation des instances consultatives du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches et adopté par le conseil d'administration de l'établissement.

NOS VALEURS CONCERNANT L'USAGER

Le jeune et sa famille sont au centre de nos préoccupations, de nos décisions et de nos actions.

L'intégrité familiale et sociale doit être préservée, chaque fois que cela contribue à l'intérêt de l'enfant.

L'éthique de distribution de services repose sur l'accès au bon service, au bon moment, au bon endroit et par la bonne personne.

Les services sont continus et cette continuité est rendue explicite au jeune et à sa famille.

Nous travaillons à l'émergence de conditions de vie familiale susceptibles de promouvoir la sécurité et le développement des jeunes.

NOS ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DE L'USAGER

Respect

- Nous comporter avec vous de façon polie et respectueuse de vos droits.
- Traiter avec égards et équité toutes vos demandes pertinentes.
- Avoir avec vous une attitude aidante et supportante.
- Vous assurer que notre intervention est libre de tout conflit d'intérêts.
- Vous informer du mandat en vertu duquel nous intervenons et en respecter les limites.
- Préserver votre vie privée en limitant notre quête d'informations à celles qui sont pertinentes et nécessaires pour l'intervention.
- Avoir des activités extraprofessionnelles concordantes avec une perception respectueuse de la clientèle et de l'établissement.
- Avoir un langage et une présentation personnelle et vestimentaire qui respectent les valeurs et attentes des usagers à l'égard de professionnels représentant un établissement et ayant pour mission de les aider.
- Préserver la confidentialité des informations vous concernant dans toutes nos communications.

- Discuter de votre situation uniquement dans le but d'actualiser les mandats liés à nos obligations légales et dans le but de mieux vous aider, et cela dans des endroits privés et avec les personnes concernées.

- Reconnaître vos compétences, vos responsabilités et vos limites.

- Permettre l'expression de vos besoins et de votre point de vue et garantir votre participation aux décisions relatives aux services qui vous sont destinés.

- Recevoir et traiter avec objectivité et célérité les insatisfactions que vous pouvez nous manifester concernant les services reçus ou attendus.

- Vous permettre d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement ou à une recherche à laquelle vous avez participé comme usager.

Accessibilité

- Assurer que les services et programmes sont dispensés le plus près possible de votre milieu de vie.

- Vous transmettre l'information nécessaire à une utilisation judicieuse des services disponibles et vous y référer si nécessaire.

- Vous informer de votre droit d'accès à votre dossier et des règles régissant un tel accès.

- Contribuer à assurer la continuité des services, particulièrement lorsque plusieurs partenaires sont impliqués.

Compétence

- Inscrire notre intervention dans une démarche de plan d'intervention et de plan de services individualisés pour vous assurer une plus grande continuité de services.

- Appuyer notre intervention sur des modèles cliniques reconnus et adaptés à vos besoins.

- Vous fournir, dans un langage compréhensible et adéquat, des renseignements pertinents sur les moyens de protection et de réadaptation utilisés ainsi que sur les étapes prévues pour mettre fin à cette intervention.

EN MARGE DU PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE, LE CJCA A AUSSI CERTAINES ATTENTES VIS-À-VIS LES USAGERS

Respect

- Nous nous attendons de votre part à des échanges respectueux, exempts d'injures, de dénigrement, de harcèlement, de menaces verbales et de violence physique.

- Que vous respectiez les règles de fonctionnement de l'établissement.

- Que vous respectiez les lieux et le matériel de l'établissement.

- Que vous montriez des attitudes et des comportements qui traduisent le respect de vous-même et une projection positive de votre image personnelle.

Accessibilité

- Que vous utilisiez de façon judicieuse (sans abus) les services dont vous avez besoin.

- Que vous contribuiez à permettre une équité de services envers tous les usagers et acceptiez raisonnablement un choix de priorités dans les réponses à vos demandes.

- Que vous vous rendiez disponibles pour participer aux rendez-vous ou rencontres qui vous sont fixés, aux endroits convenus.

Compétence

- Que vous nous transmettiez les informations nécessaires à l'élaboration et au suivi du plan d'intervention et du plan de services individualisés.

- Que vous participiez à la réalisation des activités prévues dans le plan d'intervention et dans le plan de services individualisés.

- Que vous participiez à la révision de ces plans d'action.

SUIVI DU CODE D'ÉTHIQUE

Afin d'assurer une révision continue de notre code d'éthique, toute personne concernée par son application peut communiquer des commentaires au coordonateur de la promotion du contrôle de la qualité des services du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches.