

CENTRE  
DE RÉADAPTATION  
EN DÉPENDANCE  
DES LAURENTIDES



# CODE D'ÉTHIQUE


Adopté par le conseil d'administration le 12 juin 2012  
Résolution no.R.0016.2012-2013





## TABLE DES MATIÈRES

1	Le but du code d'éthique	4
2	La mission du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides	4
3	Les droits des usagers	5
4	Nos valeurs et les engagements attendus	6
5	Les responsabilités à l'égard du code d'éthique	8
	Annexe :	
	Articles de la Loi sur les services de santé et des services sociaux	9



## 1. LE BUT DU CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique est un ensemble de droits et de règles à observer qui oriente nos actions comme intervenant (employé, médecin, bénévole ou stagiaire) auprès d'une clientèle qui présente une vulnérabilité au moment de recevoir des services chez nous.<sup>1</sup>

Les droits et les règles du code d'éthique s'ajoutent aux normes et standards définis dans notre établissement et qui assurent la qualité de nos services. Le

code d'éthique représente nos engagements en intégrant nos valeurs organisationnelles. Il faut également considérer le code d'éthique comme un complément aux valeurs individuelles et à la compétence de chacun.

Le code d'éthique balise nos comportements envers notre clientèle et son entourage mais aussi envers nos collègues.

## 2. LA MISSION DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DES LAURENTIDES

Le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides a pour mission de développer et de fournir des services personnalisés et gratuits de désintoxication, de réadaptation et d'intégration sociale aux jeunes et aux adultes des Laurentides aux prises avec un problème d'alcoolisme, de toxicomanie et de jeu pathologique afin de répondre à leurs besoins et à ceux des membres de leur entourage.

En s'appuyant sur les besoins particuliers de ces personnes, le Centre s'assure que ses services soient offerts dans une dimension biopsychosociale et qu'ils visent le développement d'un style de vie libre de toute substance psychotrope et de jeu pathologique. Il s'assure également que ses services favorisent la par-

ticipation sociale des jeunes et des adultes dans la communauté.

La réponse aux besoins des personnes exige l'implication de l'ensemble des ressources du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides et une prestation de services de qualité. Elle implique aussi un travail de collaboration avec la communauté et le milieu significatif des personnes.

Pour réaliser sa mission, le Centre exerce un leadership particulier en étant à la fine pointe des connaissances et des méthodes d'intervention en matière d'alcoolisme, de toxicomanie et de jeu pathologique et en étant un collaborateur visible, accessible et efficace dans les Laurentides.



<sup>1</sup> Pour les fins de ce texte, le terme intervenant est utilisé pour désigner un employé, un médecin, un bénévole ou un stagiaire qui œuvre au sein de notre établissement

### 3. LES DROITS DES USAGERS

La Charte québécoise des droits et libertés ainsi que la Loi sur les services de santé et les services sociaux identifient clairement les droits reconnus à l'utilisateur qui reçoit des services d'un centre public de santé et de services sociaux. Plus spécifiquement, nous identifions les droits des usagers suivants<sup>2</sup> :

- Le droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et le droit à l'hébergement.
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services.
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Le droit d'être informé de votre état de santé ainsi que les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.
- Le droit d'être informé le plus tôt possible de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Le droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité dans toute intervention.
- Le droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée, vous-même ou par l'entremise de

votre représentant.

- Le droit d'accès à votre dossier, lequel dossier est confidentiel.
- Le droit de participer aux décisions qui vous concernent.
- Le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations sur les services.
- Le droit de porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.
- Le droit d'être représenté pour tous vos droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.

Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les usagers anglophones, selon le programme d'accès élaboré gouvernemental.

Nous invitons le lecteur à consulter l'annexe du présent règlement pour connaître les articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux auxquels les droits ci-haut mentionnés font référence.



<sup>2</sup> Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie.

---

## 4. NOS VALEURS ET LES ENGAGEMENTS ATTENDUS

### 4.1 Notre valeur: le respect

**LE RESPECT** est une valeur qui donne la priorité à l'autre. Elle réfère à la notion d'humanisme. Nous croyons que nous ne pouvons travailler efficacement

#### NOS ENGAGEMENTS

L'intervenant doit avoir une conduite irréprochable et empreinte de respect envers les usagers sur les plans physique, mental et affectif. Il doit s'abstenir, notamment, de développer des relations d'amitié, d'intimité, amoureuse et/ou sexuelle avec les usagers. Dans le même ordre d'idées, il doit s'abstenir de consommer avec les usagers du Centre et éviter de consommer en présence de ceux-ci.

Le harcèlement sous toutes ses formes est une conduite inadmissible.

L'intervenant respecte l'horaire prévu pour ses rendez-vous avec les usagers. Il doit faire en sorte que les usagers concernés soient prévenus de toute absence ou retard de sa part aux activités planifiées.

L'intervenant fait preuve de jugement dans le choix de sa tenue vestimentaire en considérant la nature des services rendus par l'établissement et les caractéris-

tiques de la clientèle. que si chacun d'entre nous traite les autres avec dignité, tact et humilité.

tiques de la clientèle.

Tout intervenant est tenu au respect de la confidentialité concernant toute information sur un usager ou reçue de lui. Est considéré comme confidentiel, tout renseignement verbal ou écrit permettant d'identifier personnellement un usager, y compris la connaissance du fait qu'une personne reçoit ou fait appel à nos services. L'intervenant doit éviter les conversations indiscrètes au sujet des usagers ou des services qui lui sont rendus. L'intervenant qui juge nécessaire de transmettre à un collègue du centre des informations personnelles relatives à un usager doit le faire dans le temps et les lieux appropriés.

L'établissement respecte le droit de l'usager de s'opposer à l'utilisation de son nom, prénom et adresse pour l'inviter à verser un don au bénéficiaire du Centre ou de la Fondation André-Boudreau.

### 4.2 Notre valeur: l'intégrité

**L'INTÉGRITÉ** est une valeur qui doit être interprétée comme le fait de respecter nos engagements et de

#### NOS ENGAGEMENTS

L'intervenant doit s'acquitter de ses devoirs avec intégrité et ne pas abuser de la confiance des usagers. Sur les lieux de travail et dans l'exercice de ses fonctions, l'intervenant doit être dans un état physique et psychologique qui est compatible avec l'exercice de sa tâche. Il ne doit en aucun cas s'acquitter de ses fonctions en état d'ébriété, d'affaiblissement ou de perturbation de ses facultés.

L'intervenant sauvegarde en tout temps son indépen-

tenir nos promesses. Nous croyons que chacun doit adhérer à la mission et à la vision du Centre.

dance professionnelle et évite toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts. Dès qu'il constate se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou qu'il y a apparence de conflit d'intérêts ou qu'il risque de s'y trouver, l'intervenant doit informer immédiatement son supérieur immédiat.

L'intervenant ne peut accepter quelque rémunération ou avantage que ce soit, en biens ou en services, de la part d'un usager pour des services rendus dans le

---

cadre de son travail. L'intervenant devrait s'abstenir d'accepter tout cadeau présentant une valeur autre que symbolique.

### 4.3 Notre valeur: la solidarité

**LA SOLIDARITÉ** est une valeur qui doit être perçue comme un lien d'engagement et de dépendance réciproque entre les personnes. Nous croyons que la solidarité est une obligation morale que nous avons de collaborer et d'aider l'autre.

#### NOS ENGAGEMENTS :

L'intervenant exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel, particulièrement son équipe de travail. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail.

Un intervenant ne doit critiquer ou remettre en question les méthodes de travail et les attitudes d'un collègue, d'un collaborateur ou d'un bénévole qu'en présence de celui-ci ou de ses supérieurs, mais jamais en présence d'un usager ou de personnes non directement concernées.

L'intervenant collabore aux projets de recherche pour

### 4.4 Notre valeur: la primauté du client

**LA PRIMAUTÉ DU CLIENT** est une valeur qui reconnaît la raison d'être du service public. Nous croyons que le client doit être au centre de nos préoccupations

#### NOS ENGAGEMENTS

Dans l'exécution de ses tâches, l'intervenant fait primer l'intérêt de l'utilisateur ou de l'établissement et y subordonne ses intérêts personnels

L'intervenant utilise un langage qui, tant dans le ton, le contenu que la forme, est accessible, respectueux et exempt de toute familiarité. Il prend le temps de bien comprendre les demandes des usagers pour bien y répondre le plus rapidement et efficacement possible.

Les intervenants traitent avec égard et équité toutes les demandes des usagers.

L'intervenant ne peut suggérer ou offrir directement à un usager de lui rendre des services privés.

L'intervenant doit respecter les orientations et la philosophie d'intervention de l'établissement, telles que précisées au plan d'organisation. Il doit aussi agir en tout temps dans le respect des valeurs de l'établissement.

l'amélioration des connaissances. Il s'assure de partager avec ses collègues son expertise et ses initiatives. Il collabore à la présence de stagiaires dans l'établissement.

Le personnel du Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides doit faire preuve de disponibilité et de diligence à l'égard des collaborateurs.

L'intervenant impliqué dans la démarche clinique d'un usager doit vérifier si celui-ci reçoit des services de l'extérieur du Centre. Dans ce cas, il entreprend au besoin, avec l'autorisation de l'utilisateur, une démarche de collaboration.

parce que la prestation des services de santé et des services sociaux est la mission même de notre établissement.

L'établissement et l'intervenant fournissent à l'utilisateur les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services rendus ou à rendre.

L'intervenant reconnaît le droit de l'utilisateur de demander un changement d'intervenant et ne doit d'aucune façon lui en tenir préjudice. Il doit, entre autres, lui faciliter la démarche en lui indiquant la procédure à suivre.

---

#### 4.5 Notre valeur: la qualité

**LA QUALITÉ** est une valeur qui réfère à l'amélioration continue des services et au développement des compétences du personnel. Nous croyons que le dévelop-

##### NOS ENGAGEMENTS

L'intervenant a la responsabilité de fournir des services de qualité. Pour ce faire, il participe aux activités d'évaluation des services.

L'établissement respecte le droit de l'usager de s'opposer à l'utilisation de son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone dans la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître ses attentes et sa satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts.

#### 4.6 Notre valeur: la reconnaissance

**LA RECONNAISSANCE** est une valeur qui sous-tend l'importance des réalisations au sein d'une organisation. Nous croyons essentiel de créer des occasions de célébrer nos réalisations et de féliciter les per-

##### NOS ENGAGEMENTS

L'intervenant reconnaît les forces de l'usager et le supporte dans ses efforts de changement.

L'intervenant souligne les bons coups de ses collègues. Il leur offre une rétroaction positive sur l'at-

tention de nos services est la responsabilité de tous. Chacun doit participer à l'implantation des meilleures pratiques reconnues dans notre réseau.

L'intervenant a le souci d'améliorer son travail et d'augmenter ses compétences en utilisant les moyens mis à sa disposition ou relevant de son initiative personnelle.

L'intervenant intervient auprès des usagers selon ses compétences et les mandats qui lui sont confiés par l'établissement.

sonnes, les équipes et les partenaires méritants. Cette pratique appartient à tous et doit faire partie de nos gestes quotidiens.

teinte des objectifs individuels ou collectifs.

L'intervenant célèbre les succès des personnes qu'elles soient usagers, collègues ou partenaires.

### 5. LES RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DU CODE D'ÉTHIQUE

Une copie du code d'éthique sera remise à chaque intervenant du Centre qui prendra les mesures nécessaires pour en assurer son application. De son côté, l'établissement fournira les conditions de travail et l'encadrement pour favoriser l'application du code d'éthique.

L'établissement s'engage à remettre une copie aux usagers qu'il héberge et à remettre aux autres usagers qui le demandent un exemplaire du code d'éthique.

L'intervenant a le devoir d'intervenir s'il constate un manquement au code d'éthique. Si ce manquement est sérieux ou persiste dans le temps, il a le devoir d'aviser son supérieur immédiat. En cas de non-respect du code d'éthique, l'établissement sera dans l'obligation de prendre des mesures disciplinaires selon la gravité de la situation.



## **ANNEXE**

### **ARTICLES DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX DEVOIRS ET OBLIGATIONS LEGALES ENVERS L'USAGER DROITS DES USAGERS**

#### **Dispositions générales**

##### **Information :**

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. (art. 4)

Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune des options avant de consentir à des soins le concernant. (art. 8).

##### **Droits aux services :**

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée. (art. 5)

##### **Choix du professionnel :**

Toute personne a le droit de choisir le professionnel de l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. (art. 6)

##### **Exercice des droits :**

Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. (art.13)

##### **Consentement requis :**

Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'exams, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivants du Code civil du Bas Canada. (art. 9)

### **Participation :**

Tout usager a 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 d'intervention ou de son plan de service individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103. Il en est de même de toute modification apportée à ces plans. (art. 10)

### **Recours :**

Rien dans la présente Loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayant droits d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (art. 16)

### **Représentation :**

Les droits reconnus à toute personne dans le présent code peuvent être exercés par un représentant, notamment le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager. (art. 12)

### **Accompagnement :**

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (art. 11)

## **DOSSIER DE L'USAGER**

### **Accès au dossier :**

Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci. 1991, c. 42, a. 17.

### **Tiers concerné :**

Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager.

Exception.

Le premier alinéa ne s'applique pas lorsque le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé ou

des services sociaux ou par un employé d'un établissement dans l'exercice de leurs fonctions. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux. 1991, c. 42, a. 18.

**Confidentialité :**

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement:

1° sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions;

2° à la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 36, d'un médecin examinateur en vertu du troisième alinéa de l'article 47, d'un comité de révision visé à l'article 51 ou de l'un de ses membres en vertu du deuxième alinéa de l'article 55, d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 69, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou d'un expert externe à l'établissement auquel ce conseil a recours en vertu du deuxième alinéa de l'article 214;

3° à la demande d'une personne qu'une agence désigne pour faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 413.2 ou à la demande d'une agence ou d'une personne que celle-ci désigne pour faire une enquête en vertu du deuxième alinéa de l'article 414;

4° au ministre en vertu de l'article 433, pour l'exercice de ses fonctions prévues à l'article 431;

5° à une personne autorisée à faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 489 ou de l'article 489.1;

6° à une personne désignée par le gouvernement en vertu du deuxième alinéa de l'article 500 et chargée d'enquêter sur une matière visée au premier alinéa de cet article;

7° dans les cas et pour les finalités prévus aux articles 19.0.1, 19.0.2, 19.0.3, 19.2 et 27.1, au deuxième alinéa de l'article 78.1, au quatrième alinéa de l'article 107.1, au cinquième alinéa de l'article 108, au deuxième alinéa de l'article 185.1, à l'article 204.1, au quatrième alinéa de l'article 349.3, aux articles 520.3.0.1 et 520.3.1 et au premier alinéa de l'article 520.3.2;

8° à la demande, en vertu de l'article 77, de tout comité de révision visé à l'article 41 de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou d'une personne ou d'un comité visé à l'article 192 du Code des professions (chapitre C-26), lorsque la communication du renseignement est nécessaire pour l'accomplissement de leurs fonctions;

9° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2);

10° dans les cas et pour les finalités prévues aux articles 8 et 9 de la Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu (chapitre P-38.0001);

11° à toute personne ou tout organisme lorsque ce renseignement est détenu par un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse ou un centre de réadaptation et qu'il est nécessaire pour l'application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c. 1), pour la réadaptation ou la réinsertion sociale de cet usager ou en vue d'assurer la protection du public;

12° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (chapitre I-13.03).

1991, c. 42, a. 19; 1992, c. 21, a. 2; 1999, c. 45, a. 1; 2001, c. 60, a. 161; 2005, c. 32, a. 1; 2006, c. 28, a. 20; 2006, c. 43, a. 1; 2007, c. 30, a. 19; 2009, c. 45, a. 20; 2010, c. 15, a. 82; 2011, c. 15, a. 1.

### **Communication sans consentement :**

Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace l'usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable.

Communication.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Ils ne peuvent l'être que par une personne ou une personne appartenant à une catégorie de personnes autorisée par le directeur des services professionnels ou, à défaut d'un tel directeur, par le directeur général de l'établissement.

Renseignements nécessaires.

Les personnes ainsi autorisées ne peuvent communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Conditions et modalités.

Le directeur général de l'établissement doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués. Toute personne autorisée à communiquer ces renseignements est tenue de se conformer à cette directive. 2001, c. 78, a. 14; 2005, c. 32, a. 2.

### **Transmission des renseignements :**

Un établissement peut, afin que les renseignements contenus dans ses fichiers ou index locaux soient à jour, exacts et complets ou, le cas échéant, afin de vérifier l'admissibilité d'une personne au régime d'assurance maladie institué par la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou au régime d'assurance-hospitalisation institué par la Loi sur l'assurance-hospitalisation (chapitre A-28), transmettre à la Régie de l'assurance maladie du Québec les renseignements suivants contenus au dossier d'un usager: les nom, prénom, date de naissance, sexe, adresse, code de langue, numéro d'assurance maladie, numéro de téléphone, numéro d'identi-

cation unique, date de décès et numéro d'assurance sociale des usagers ou, selon le cas, des personnes assurées de cet établissement ainsi que les nom et prénom de la mère et du père de ces usagers ou de ces personnes assurées ou, le cas échéant, de leur représentant légal. Le numéro d'assurance sociale ne peut être transmis qu'aux seules fins d'en vérifier la validité ou de faciliter le transfert des autres renseignements.

Destruction de renseignements.

La Régie doit, le cas échéant, détruire les fichiers ou index locaux contenant les renseignements qui lui sont communiqués en vertu du présent article à des fins d'appariement avec son fichier d'inscription des personnes assurées. 2005, c. 32, a. 3.

#### **Consentement écrit :**

Le consentement de l'utilisateur à une demande d'accès à son dossier à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche doit être donné par écrit ; il doit être libre et éclairé, et accordé pour une activité précise. À défaut, il est sans effet.

Durée de l'autorisation.

Le consentement ne vaut que pour le temps nécessaire à l'accomplissement de l'activité pour laquelle il a été accordé ou, dans le cas d'un projet de recherche approuvé par un comité d'éthique, pour la durée fixée, le cas échéant, par ce dernier. 1999, c. 45, a. 2.

#### **Autorisation sans consentement :**

Le directeur des services professionnels d'un établissement ou, à défaut d'un tel directeur, le directeur général peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche.

Exigences préalables.

Le directeur doit cependant, avant d'accorder une telle autorisation, s'assurer que les critères établis par l'article 125 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) sont satisfaits. Il doit refuser d'accorder son autorisation s'il est d'avis que le projet du professionnel ne respecte pas les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

Durée de l'autorisation

L'autorisation doit être limitée dans le temps et elle peut être assortie de conditions. Elle peut être révoquée en tout temps si le directeur a des raisons de croire que le professionnel autorisé ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements ainsi obtenus ou ne se conforme pas aux conditions imposées ou aux normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues. 1999, c. 45, a. 2; 2005, c. 32, a. 4.

**Restriction :**

Un usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Communication.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé d'un établissement. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux.

1991, c. 42, a. 20.

**Usager mineur :**

Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier d'un usager mineur.

Restriction.

Toutefois, un établissement doit refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager mineur dans les cas suivants:

1° l'usager est âgé de moins de 14 ans et il a fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse (chapitre P-34.1) ou il est visé par une décision prise en vertu de cette loi et l'établissement, après avoir consulté le directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager;

2° l'usager est âgé de 14 ans et plus et, après avoir été consulté par l'établissement, refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

1991, c. 42, a. 21.

**Transmission de documents :**

Tout établissement doit, sur demande d'un usager, faire parvenir dans les plus brefs délais à un autre établissement ou à un professionnel une copie, un extrait ou un résumé de son dossier.

Consentement écrit.

Toutefois, lorsque la demande de l'usager est faite à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, l'établissement peut exiger un consentement écrit, auquel s'appliquent les dispositions de l'article 19.1. 1991, c. 42, a. 24; 1999, c. 45, a. 3.

### **Communication d'un renseignement :**

Un établissement peut communiquer un renseignement contenu au dossier d'un usager à toute personne ou organisme, si la communication de ce renseignement est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, confié par l'établissement à cette personne ou à cet organisme, à l'exception, sous réserve de l'article 108, de tout mandat ou de tout contrat de service lié à la prestation de certains services de santé ou de services sociaux.

Conditions.

Dans ce cas, l'établissement doit confier ce mandat ou ce contrat par écrit et, sous peine de nullité:

1° y indiquer les mesures qui doivent être prises par la personne ou l'organisme pour s'assurer, en tout temps, pendant la durée de l'exercice du mandat ou de l'exécution du contrat:

- a) du respect de la confidentialité du renseignement communiqué;
- b) de la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité de ce renseignement;
- c) que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;
- d) que le renseignement ne soit pas conservé lorsque le mandat est terminé ou le contrat exécuté;

2° y prévoir les obligations suivantes que doit respecter la personne ou l'organisme qui exerce le mandat ou exécute le contrat:

- a) transmettre à l'établissement, avant la communication du renseignement, un engagement de confidentialité complété par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;
- b) lorsque le mandat ou le contrat est exécuté dans les locaux de l'établissement, ne transmettre aucun renseignement ni transporter aucun document contenant un tel renseignement à l'extérieur de ces locaux, sauf lorsque le directeur général de l'établissement le lui permet;
- c) aviser sans retard le directeur général de l'établissement de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué prévues au présent article;
- d) permettre à l'établissement d'effectuer toute vérification ou enquête relative à la confidentialité du renseignement communiqué.

Protection des renseignements.

À l'occasion de l'octroi d'un mandat ou d'un contrat de service, l'établissement doit prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements communiqués conformément au présent article bénéficieront d'une protection équivalant à celle prévue à la présente loi dans les cas où le mandat ou le contrat de service peut être confié à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec de même que dans les cas où les renseignements peuvent être communiqués à l'extérieur du Québec.

Mandat exercé par un tiers.

Le tiers qu'une personne ou un organisme s'adjoint pour exercer un mandat ou pour exécuter un contrat est soumis aux mêmes obligations que celles qui sont imposées à une telle personne ou à un tel organisme conformément au deuxième alinéa. Toutefois, l'engagement de confidentialité prévu au sous-paragraphe a du paragraphe 2° du deuxième alinéa et l'avis prévu au sous-paragraphe c de ce paragraphe doivent être transmis par ce tiers à cette personne ou à cet organisme.

2005, c. 32, a. 6.

#### **Utilisation de renseignements à des fins de sollicitation :**

Un établissement peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement au sens de l'article 132.2, à moins que l'usager ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin.

Refus d'un usager.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Respect des règles éthiques.

Pour l'application du présent article, un établissement doit respecter les règles éthiques adoptées à cette fin conformément au deuxième alinéa de l'article 233.

Usager de moins de 14 ans.

Dans le cas d'un usager âgé de moins de 14 ans, l'établissement peut utiliser, pour les mêmes fins, les nom, prénom et adresse du père ou de la mère de cet usager. Les autres dispositions du présent article s'appliquent alors à l'égard de cette personne comme si elle était un usager.

2005, c. 32, a. 6; 2009, c. 45, a. 21.



## **PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

### **Responsabilité de l'établissement :**

L'établissement doit notamment:

- 1° recevoir toute personne qui requiert ses services et évaluer ses besoins;
- 2° dispenser lui-même les services de santé ou les services sociaux requis ou les faire dispenser par un établissement, un organisme ou une personne avec lequel il a conclu une entente de services visée à l'article 108;
- 3° veiller à ce que les services qu'il dispense le soient en continuité et en complémentarité avec ceux dispensés par les autres établissements et les autres ressources de la région et que l'organisation de ces services tienne compte des besoins de la population à desservir;
- 4° diriger les personnes à qui il ne peut dispenser certains services vers un autre établissement ou organisme ou une autre personne qui dispense ces services.

1991, c. 42, a. 101.

### **Plan d'intervention :**

Un établissement doit élaborer, pour les usagers d'une catégorie déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 27° de l'article 505, dans la mesure qui y est prévue, un plan d'intervention afin d'identifier ses besoins, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible pendant laquelle des services devront lui être fournis. Le plan d'intervention doit assurer la coordination des services dispensés à l'utilisateur par les divers intervenants concernés de l'établissement.

1991, c. 42, a. 102.

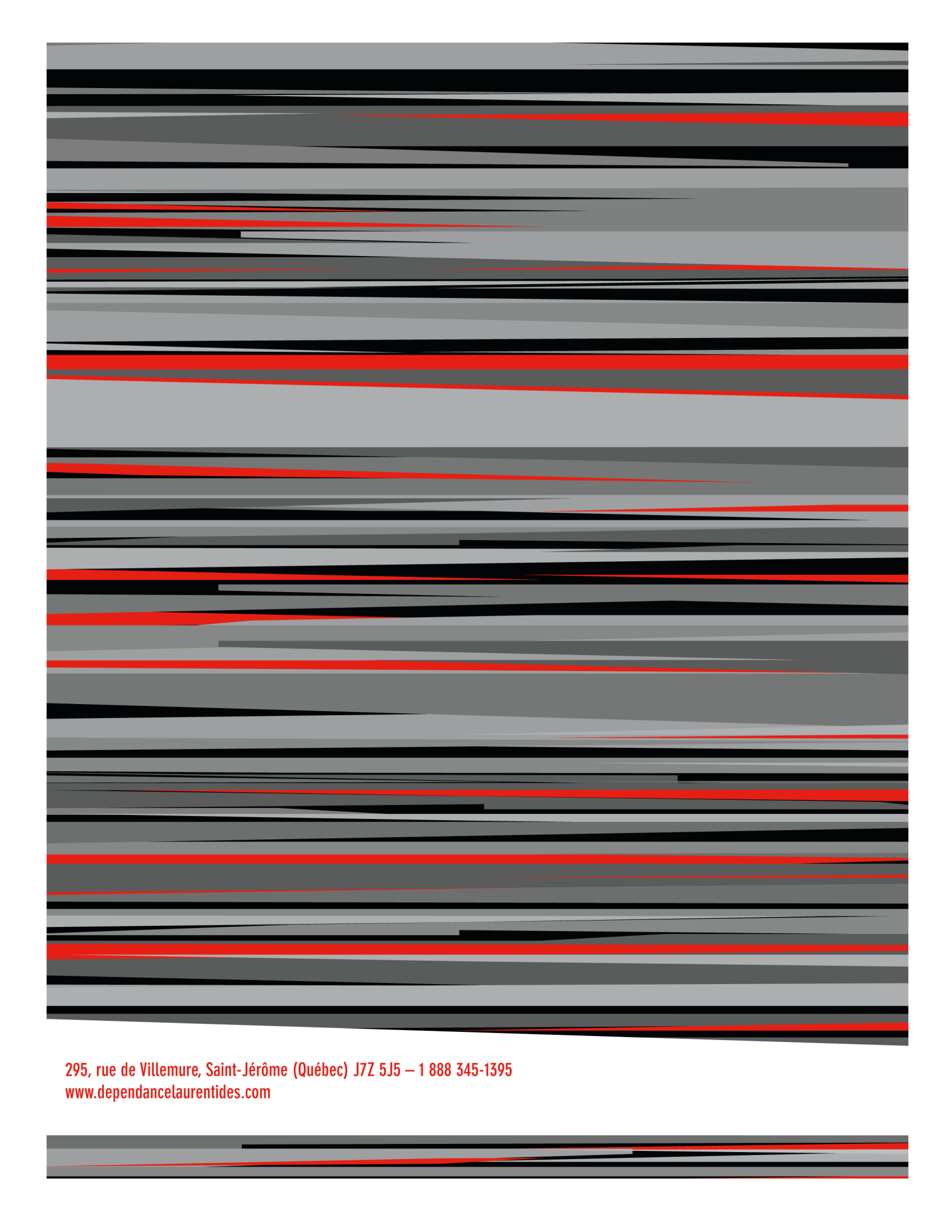
### **Évaluation :**

Tout établissement doit participer, à la demande du ministre ou de l'agence, à l'évaluation du fonctionnement général du système de services de santé et de services sociaux.

Un établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

Une instance locale peut faire de même pour connaître la satisfaction des usagers à l'égard de l'organisation des services et des résultats obtenus.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement ou à l'instance locale, selon le cas, que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

The image features a complex abstract pattern of horizontal stripes. The stripes vary in width and color, including black, grey, and red. Some stripes are straight, while others are wavy or slightly curved, creating a dynamic and textured visual effect. The overall composition is dense and layered.

295, rue de Villemure, Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5J5 – 1 888 345-1395  
[www.dependancelaurentides.com](http://www.dependancelaurentides.com)