

Guide de valeurs et d'éthique du RPCU et de ses membres

La mission du RPCU

La mission du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) est de défendre et protéger les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux notamment en soutenant les comités des usagers et de résidents dans la réalisation de leur mission et en exerçant un leadership à l'égard de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé et services sociaux au Québec.

Le RPCU est le porte-parole pour la défense des droits des usagers en étant un interlocuteur de premier plan auprès des instances gouvernementales, de la population et des médias, en plus d'être un partenaire crédible, capable d'influencer les décideurs tant au niveau provincial, régional que local.

Le rôle des comités des usagers et de résidents

Les Comités des usagers et les Comités de résidents sont constitués en vertu de la Loi sur les Services de Santé et les Services sociaux. Les membres des Comités des usagers sont élus par l'assemblée des usagers de l'établissement ou de l'installation (centre de services) tandis que les membres des Comités de résidents sont élus par les résidents de l'installation. Les membres du CUCI sont nommés selon les dispositions de la Loi 10.

Les membres des comités des usagers et de résidents jouent un rôle fondamental et essentiel dans la défense des droits des usagers et des clientèles les plus vulnérables. À titre de gardien des droits des usagers, ils sont garants de la confiance de l'ensemble des citoyens. Leurs actions permettent l'amélioration de la qualité.

Objectifs

Le guide présente les valeurs du Regroupement provincial des comités des usagers et de ses membres et oriente les réflexions en vue d'une prise de décision, dans un contexte de problématique, dont le juste constitue l'horizon. Il vise à donner une direction. En adoptant ces valeurs et, conséquemment, en se comportant selon les attentes, les membres du RPCU renforcent la culture éthique du secteur de la santé et des services sociaux. Ils contribuent ainsi à maintenir la confiance du public dans l'intégrité des institutions publiques.

Énoncé des valeurs

Les valeurs qui suivent expriment la culture de nos organisations. Elles sont présentes dans toutes les activités du RPCU et des membres des comités des usagers et de résidents. Elles ne peuvent être prises isolément, car elles s'imbriquent les unes aux autres. Le guide met des mots, donne un sens. Il est un outil fondamental pour les

membres des comités des usagers et de résidents puisqu'il aide à déterminer « quoi faire pour bien faire ».

1. Respect : Accorder un second regard

Le respect consiste à accorder un second regard sur une problématique donnée afin de ne pas heurter inutilement l'utilisateur.

La relation entre les usagers doit être empreinte de considération, de dignité et d'équité, et contribuer à un milieu propice à l'engagement, la transparence et l'ouverture.

2. Intégrité : Agir sans compromis, dans l'intérêt des usagers

L'intégrité, c'est agir, sans compromis, dans l'intérêt de l'utilisateur, tout en assurant la protection et la prépondérance des droits de l'ensemble des usagers.

En œuvrant au sein des établissements avec intégrité les membres des comités des usagers contribuent à renforcer la confiance des citoyens en l'honnêteté, l'équité et l'impartialité du réseau de la santé et des services sociaux.

3. Transparence : Gérer judicieusement les fonds publics

La transparence c'est gérer judicieusement les fonds publics en agissant de manière responsable et en faisant des choix compréhensibles pour les usagers.

Les membres des comités ont la responsabilité d'utiliser l'argent accordé pour réaliser des activités conformes au mandat défini par la loi. Les options, les choix et les engagements des comités sont collégiaux et intelligibles pour une vaste majorité des usagers. Des redditions de comptes ont lieu régulièrement.

4. Excellence : Donner le meilleur

L'excellence c'est donner le meilleur de soi pour réaliser un produit ou un service qui apporte une satisfaction optimale.

L'excellence dans la défense des droits des usagers exerce une influence positive sur tous les aspects du réseau de la santé et des services sociaux. Le respect de la confidentialité, l'engagement, la collégialité et la collaboration, la formation et le perfectionnement, et l'ouverture d'esprit face à la diversité des clientèles contribuent tous à l'efficacité élevée du comité.

Énoncé complémentaire aux valeurs

Une bonne gestion nécessite du RPCU et des membres des comités un jugement bien enraciné dans les valeurs et l'éthique, et le désir de défendre la primauté des droits individuels et collectifs des usagers.

Loi sur les services de santé et les services sociaux
(LRQ, c.S-4.2)

3. *Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :*

- 1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;*
- 2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;*
- 3° l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;*
- 4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;*
- 5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.*

Les règles, qu'elles se présentent sous forme de règlements, de politiques, de lignes directrices ou de directives, doivent être comprises et respectées par les membres des comités. Cela n'exclut toutefois pas la possibilité de plaider pour améliorer l'exécution des programmes, contribuer à les modifier ou aider à la création de nouveaux programmes qui respectent les valeurs fondamentales.

Comportements inspirés par les valeurs

Le RPCU et ses membres des comités des usagers et de résidents doivent se conduire conformément aux valeurs et aux comportements attendus suivants.

1. Respect des personnes

Le RPCU et ses membres respectent la dignité humaine et reconnaissent la valeur de chaque personne en adoptant les comportements suivants :

- 1.1 Ils traitent chaque personne avec respect et équité;
- 1.2 Ils valorisent les qualités et les forces propres à une clientèle diversifiée, parfois vulnérables;
- 1.3 Ils respectent la confidentialité des renseignements et des communications qu'ils ont avec les usagers.

2. Probité

Le RPCU et ses membres servent l'intérêt public en défendant les droits collectifs et individuels des usagers :

- 2.1 Ils travaillent collégalement dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence qui favorise l'engagement, la collaboration, l'amélioration de la qualité et la communication respectueuse;
- 2.2 Ils se conduisent toujours d'une manière qui puisse résister à l'examen public; cette obligation ne se limite pas à la simple observation de la loi;
- 2.3 Ils n'utilisent jamais leur rôle en vue d'obtenir un avantage pour eux-mêmes ou un proche ou en vue de nuire à quelqu'un;
- 2.4 Ils prennent toutes les mesures possibles pour prévenir et résoudre, dans l'intérêt public, tout conflit d'intérêts apparent, réel ou potentiel avec leurs responsabilités et leurs affaires personnelles;
- 2.5 Ils agissent de manière à préserver la confiance du public;
- 2.6 Ils agissent dans un esprit de collaboration et le respect avec les gestionnaires des établissements et des centres de services;
- 2.7 Ils agissent dans le respect de la confidentialité des renseignements obtenus et des communications.

3. Gestion des fonds publics

Le RPCU et ses membres utilisent les ressources qui leurs sont accordées de façon responsable :

- 3.1 Ils veillent à l'utilisation efficiente des fonds, des biens et des ressources publics dont ils ont la responsabilité;
- 3.2 Ils utilisent les budgets qui leur sont confiés conformément au mandat confié aux comités des usagers et aux comités de résidents (LRQ, c.S-4.2, a.212) et aux directives;
- 3.3 Ils font une reddition de compte en accord avec les bonnes pratiques.

4. Excellence

Le RPCU et ses membres font preuve de compétence et d'excellence dans l'exercice de leurs fonctions :

- 4.1 Ils fournissent des services opportuns et efficaces, dans un souci d'équité entre les usagers;
- 4.2 Ils perfectionnent continuellement la qualité des services qu'ils fournissent;
- 4.3 Ils participent activement aux formations disponibles pour être à la fine pointe des connaissances et de l'innovation;

4.4 Ils contribuent mutuellement à créer un environnement qui favorise l'esprit d'équipe et le partage des connaissances.

Application

La reconnaissance de ces valeurs et des comportements attendus est une condition pour travailler au sein du RPCU ou d'un comité des usagers ou de résidents. Tout manquement à ces valeurs ou aux comportements attendus peut entraîner des mesures conformément aux règles de fonctionnement du comité.

Pistes de résolution

Les comportements attendus ne visent pas à tenir compte de toutes les questions de nature éthique pouvant se poser au quotidien. Lorsqu'une question d'éthique se pose, les membres des comités des usagers et de résidents sont invités à parler de ces questions et à les résoudre en comité.

Le RPCU et ses membres des comités des usagers et de résidents devraient résoudre les situations conflictuelles de façon équitable et respectueuse, en envisageant d'avoir recours à des processus informels comme le dialogue ou la médiation.