



Société Alzheimer
LAURENTIDES

Code d'éthique et procédure de traitement des plaintes

Section « Code d'éthique »

Mission de l'organisme

Fondée en 1983, la **Société Alzheimer des Laurentides** (Société) est un organisme communautaire sans but lucratif qui a pour mission de diffuser l'information auprès du public, des organismes communautaires et du réseau sur les différents aspects de la maladie d'Alzheimer et les ressources du milieu. Elle offre également un service d'aide et de soutien sous forme d'écoute, de rencontres et de répit-accompagnement-stimulation à domicile auprès des personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ainsi que des sessions de formation pour les intervenants, les bénévoles et les étudiants. La Société représente les personnes touchées par la maladie d'Alzheimer auprès des autorités concernées afin de promouvoir le respect des droits de ces personnes et d'améliorer leur qualité de vie. Elle contribue aussi à la recherche afin de déterminer les causes et le traitement éventuel de la maladie d'Alzheimer et des problèmes connexes.

À titre de citoyen et à titre de participant aux services dispensés par notre organisme, vous disposez d'un ensemble de droits qui reconnaissent différentes chartes et lois dont celle qui régit notre organisme, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Ce code décrit nos engagements, c'est-à-dire l'énoncé des pratiques et conduites auxquelles vous pouvez vous attendre de toute personne oeuvrant dans notre organisme. Il comprend également les attentes que nous exprimons à l'égard de nos participants.

Le code d'éthique a été adopté par le Conseil d'administration où la population du territoire est représentée. (Réf. : Résolution no. 0903-295)

** Le masculin inclut le féminin pour alléger le texte.*

Vos droits

Droit d'être informé

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu.

Droit aux services

Toute personne a le droit de recevoir des services adéquats sur le plan humain et social, de façon personnalisée et sécuritaire, tout en assurant la continuité. Ce droit s'exerce compte tenu de l'organisation et du fonctionnement de l'organisme, ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose

Droit au consentement

Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins ou des services, quelle que soit la nature de l'intervention.

Droit d'être représenté

Les droits des participants peuvent être exercés par un représentant.

Droit de se plaindre

Le participant a le droit de porter plainte concernant les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir de l'organisme. La plainte peut être écrite ou verbale. À la Société Alzheimer des Laurentides, c'est la directrice générale qui est responsable du traitement des plaintes. Après ce recours, si le participant demeure insatisfait, il peut également se plaindre à l'*Agence de santé et des services sociaux des Laurentides*.

Droit de recours

Le participant a le droit d'exercer un recours contre l'organisme ou contre ceux qui y travaillent en raison d'une faute professionnelle.

Droit à la confidentialité

Le dossier d'un participant est confidentiel. Aucune information ne peut être transmise à toute autre établissement sans le consentement de la personne. En tant qu'organisme communautaire, aucun dossier de participant n'est conservé après la fin des services offerts (s'il y a lieu).

Droit de voter et de vous présenter

Seuls les membres actifs en règle depuis 30 jours précédant l'assemblée ont le droit de voter lors de l'assemblée générale annuelle ou se présenter aux élections à l'AGA selon les critères d'admission décrétés par règlement ou par résolution du conseil.

Nos engagements envers la clientèle

Tout employé, bénévole ou autre personne travaillant au sein de l'organisme est également tenu de se conformer au code d'éthique de la Société Alzheimer des Laurentides. Le personnel représente l'organisme dans ses contacts avec le participant. Chaque membre du personnel respecte la mission, les engagements, les valeurs, les critères et les normes de l'organisme.

Le droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité, à la liberté ainsi que le droit au respect de la dignité et de la vie privée, constituent des valeurs qui déterminent dans notre organisme les attitudes, la pratique et la conduite du personnel à l'égard des participants.

Les services offerts par notre organisme visent à répondre adéquatement et dans les meilleurs délais aux besoins du participant, compte tenu des ressources disponibles et de la clientèle considérée comme prioritaire par l'organisme.

La Société dispense ses services en incitant la collaboration de la famille du participant et de son entourage, des groupes communautaires, des bénévoles, des autres établissements du réseau de la santé et services sociaux, etc., tout en respectant les limites de ces collaborateurs.

La Société est partie prenante de la communauté régionale avec ses caractéristiques spécifiques. Des actions collectives et communautaires sont mises en œuvre pour contribuer à trouver des solutions pour améliorer les services offerts.

Le bien-être du participant est le souci premier de tout le personnel de l'organisme.

La relation entre le personnel et le participant s'établit sur une base exclusivement professionnelle.

Un membre du personnel qui décèle une insatisfaction du participant y répond si possible dans le cadre de ses attributions. Il avise également le participant de ses droits, entre autres celui de porter plainte. Si nécessaire, il informe son supérieur immédiat de la situation.

Aucun membre du personnel ne sollicite, ni n'accepte aucune rémunération, pot-de-vin, cadeau ou pourboire des participants.

Toute violence verbale, physique ou psychologique et tout harcèlement sont à proscrire dans notre organisme, à domicile et dans les autres lieux où intervient la Société Alzheimer des Laurentides. Cela concerne autant la violence et le harcèlement envers les participants qu'envers le personnel.

Nos attentes à l'égard de la clientèle

La Société favorise la responsabilisation du participant, le respect et le développement de son autonomie, selon son rythme et ses capacités. La Société et le participant collaborent à trouver ensemble des solutions aux problèmes rencontrés.

La Société s'attend à ce que les participants comprennent que ces services sont dispensés en fonction de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières.

La Société demande à ses participants de respecter leurs rendez-vous ou de les annuler à l'avance s'ils ne peuvent recevoir le service à domicile, tel que stipulé dans l'entente de services.

La Société s'engage à accueillir courtoisement ses participants et s'attend à la même attitude de leur part.

Section « Procédure de traitement des plaintes »

Il vous est possible d'obtenir de la Société toute l'aide nécessaire pour formuler une plainte. Pour ce faire, vous n'avez qu'à communiquer avec la Directrice générale.

Les participants peuvent formuler une plainte écrite ou verbale au sujet des services qu'ils reçoivent ou non et sur la manière avec laquelle ces services leur sont fournis.

Le traitement des plaintes donne l'occasion à l'organisme d'apporter des correctifs aux insatisfactions des participants et d'améliorer la qualité de ses services.

Toute plainte doit être adressée à la Directrice générale de la Société et sera traitée selon le code d'éthique établi et dans les meilleurs délais possibles. Un accusé de réception est envoyé par la poste dans un délai de 30 jours suivant la réception de la plainte écrite.

Vous devez cependant savoir que seule une plainte écrite permet un recours auprès de l'Agence de santé et des services sociaux en cas d'insatisfaction.

Pour formuler une plainte écrite, veuillez compléter le formulaire prévu à cette fin.

FORMULAIRE D’ENREGISTREMENT D’UNE PLAINTÉ ÉCRITE

Date de la plainte : _____

Nom du plaignant : _____
(ou de son représentant)

Adresse : _____

Téléphone : _____

Formulation de la plainte (lieu et date, les services rendus ou non rendus, les raisons, les témoins, toutes autres informations pertinentes)
(si nécessaire, joindre une autre feuille)

Signature du plaignant ou de son représentant