

CODE D'ÉTHIQUE

DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE
SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA
MAURICIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC



Le présent document a été adopté par le conseil d'administration du CIUSSS MCQ le 21 juin 2016.

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle ne vise qu'à alléger la présentation du document et à en faciliter la compréhension.

Aux fins d'interprétation des règles d'éthique, le lecteur voudra bien se référer à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2, a. 233.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016.

ISBN : 978-2-550-76164-8

Ce document est accessible en version électronique à l'adresse suivante : www.ciussmcq.ca

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
Mot du PDG	6
Définition des termes	7
Droits des usagers et conduites attendues des intervenants	
▶ Droit au respect et à la dignité	9
▶ Droit d'être informé	10
▶ Droit à la confidentialité	11
▶ Droit de participer aux décisions	12
▶ Droit de recevoir des soins et services sécuritaires et de qualité	14
▶ Droit d'être accompagné, assisté et représenté	16
▶ Droit de porter plainte et de recours	17
▶ Droit aux soins de fin de vie	18
Responsabilités de l'utilisateur et de ses proches	20
Le maintien d'un climat de travail respectueux entre intervenants	23
Utilisation des renseignements personnels des usagers	24
Dispositions finales	26
Conclusion	27

PRÉAMBULE

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ), créé au 1^{er} avril 2015, est issu de la fusion des 12 établissements publics de santé et de services sociaux et de l'Agence de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Il a la responsabilité d'assurer l'intégration des soins et services offerts à la population de son réseau territorial. Il veille à l'organisation des services et à leur complémentarité dans le cadre de ses différentes missions, et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales.

La loi exige que tout établissement se dote d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers, les pratiques et conduites attendues des intervenants, des stagiaires (incluant les résidents en médecine) ainsi que de toutes personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers. (LSSSS, art. 233).

Le code d'éthique énonce les valeurs et les principes moraux auxquels adhère l'organisation. Les valeurs du nouvel établissement s'inspirent des valeurs communes des anciens établissements fusionnés. Le respect, l'engagement, l'imputabilité, la transparence, la solidarité, l'équité, l'excellence, la qualité et l'innovation sont donc au cœur de l'ensemble de nos gestes et de nos décisions.

Le code d'éthique guide les intervenants de l'établissement dans l'évaluation de la convenance de leurs pratiques et de leurs conduites. En ce sens, il constitue un outil de mobilisation afin d'assurer la continuité dans l'adoption de comportements et attitudes basés sur les valeurs de l'établissement. Il permet ainsi d'assurer un haut niveau de qualité dans l'offre de soins et de services.

Les conduites attendues des intervenants passent également par la définition de leurs rôles, leurs responsabilités et leurs champs de compétence. Les relations qui s'établissent entre les usagers et les intervenants conduisent aussi à spécifier les responsabilités de l'utilisateur dans cette relation, tout en tenant compte des capacités et des limites de chacun d'eux.

Le code d'éthique s'inscrit en continuité et en complémentarité des différents documents d'encadrement de l'établissement relatifs à certains sujets, tels que prévention et contrôle des infections, gestion des risques, tenue vestimentaire, mesures de contrôle, approvisionnements, etc. Le code d'éthique ne prétend pas remplacer les codes de déontologie régissant les intervenants faisant partie d'un ordre professionnel, ni se substituer aux conventions collectives, à la procédure d'examen des plaintes, aux aspects légaux, aux documents d'encadrement ou aux mécanismes de règlement des litiges établis. Le code d'éthique ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, des règlements, des codes de déontologie ou des conventions collectives en vigueur au Québec.



MOT DU PDG

Dans le but de favoriser un environnement sain où l'éthique est au cœur de nos actions et de nos décisions, le CIUSSS MCQ est fier de se doter d'un code d'éthique.

Il s'agit d'un outil de référence incontournable puisqu'il présente notamment les conduites que les intervenants de l'établissement sont tenus de respecter dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions. Il veille également au respect de l'intégrité des usagers en énonçant leurs droits et les sensibilise quant à leurs responsabilités face à leur santé.

S'appuyant sur nos valeurs, il constitue un guide vers des interactions humaines agréables. Ensemble, collaborons afin que nos gestes et nos attitudes soient basés sur l'harmonie et le respect mutuel, et ce, pour faire vivre une culture de soins fondée sur le bien-être de chaque personne.



M. MARTIN BEAUMONT



DÉFINITION DES TERMES

CODE DE DÉONTOLOGIE

Ensemble des règles et des normes qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent ainsi que les rapports entre ceux-ci et les usagers ou le public.

ÉTABLISSEMENT

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ). Dans le cadre de l'application du code d'éthique, la notion d'établissement s'étend au domicile de l'utilisateur et à tous les autres lieux où les soins et services de l'établissement sont offerts.

INTERVENANT

Toute personne, salariée ou non, qui exerce des fonctions pour l'établissement, ce qui comprend le personnel d'encadrement, les employés, les médecins, les résidents en médecine, les étudiants et stagiaires, les bénévoles et les personnes à contrat, incluant les responsables et les employés des ressources non institutionnelles ainsi que les chercheurs, les partenaires et les groupes communautaires en lien avec l'établissement.

PLAN D'INTERVENTION

Le plan d'intervention est fait avec l'utilisateur et identifie les besoins de celui-ci, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser ainsi que la durée des soins et services. Il assure la coordination des soins et services dispensés à l'utilisateur par les divers intervenants de l'établissement.

PROCHE

Toute personne de l'entourage de l'utilisateur qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel à titre de non-professionnel; il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami.

DÉFINITION DES TERMES [SUITE]

PROFESSIONNEL

Toute personne titulaire d'un permis délivré par un ordre professionnel constitué en vertu du Code des professions du Québec (L.R.Q., c. C-26), salariée ou non, qui œuvre dans l'établissement, à domicile, ou dans la communauté auprès d'un usager desservi par l'établissement.

REPRÉSENTANT LÉGAL

Toute personne désignée légalement pour représenter ou assister l'usager dans l'exercice de ses droits civils.

RÉSIDENT

Tout usager qui reçoit des soins ou des services dans un centre d'hébergement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial.

USAGER

Toute personne physique à qui l'établissement offre des soins ou des services de santé ou sociaux dans le cadre de ses missions.



DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

L'établissement reconnaît que le respect de la personne, de son intégrité, de son individualité et de son droit à la liberté et à l'égalité sont des droits fondamentaux. L'établissement reconnaît également que chaque usager est unique.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Protéger la dignité de l'usager;
2. Faire preuve de politesse, d'humanisme et de bienveillance envers l'usager;
3. S'exprimer envers l'usager de façon appropriée, selon l'âge et le contexte;
4. Respecter les opinions, les croyances et les choix de l'usager évitant ainsi toute discrimination et tout jugement;
5. Assurer le respect de l'intimité de l'usager lors des soins d'hygiène corporelle, des traitements ou des examens.

DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

L'établissement reconnaît que le droit à l'information est essentiel et que chaque usager doit être informé, notamment des soins et services disponibles, de son état de santé et de bien-être, de même que de tout accident survenu au cours de la prestation des soins et services.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Informer l'usager de l'offre de soins et services, des ressources du milieu, ainsi que de leurs modalités d'accès;
2. Informer l'usager de ses droits, des différentes instances qui peuvent le représenter, ainsi que de l'existence du code d'éthique;
3. Adapter ses moyens de communication aux besoins de l'usager et utiliser un vocabulaire adapté, clair et précis;
4. Prendre le temps de répondre adéquatement aux questions et de valider la compréhension de l'usager;
5. Informer l'usager des modalités d'accès prévues au dossier et les appliquer;
6. Déclarer et divulguer tout accident susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences pour l'usager.



DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

L'établissement reconnaît que la confidentialité est un élément crucial dans la relation avec l'utilisateur et que chaque usager a droit au respect de sa vie privée.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Respecter rigoureusement la confidentialité des renseignements connus concernant l'utilisateur dans le cadre de ses fonctions;
2. Effectuer toutes les communications relatives à un usager dans un cadre professionnel et dans un endroit privé;
3. Respecter les règles de confidentialité en lien avec l'utilisation des dossiers;
4. Accéder aux sections pertinentes du dossier de l'utilisateur seulement s'il est autorisé à intervenir ou selon ses fonctions;
5. Respecter les règles de confidentialité dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux;
6. Demander l'autorisation avant de divulguer des informations concernant l'utilisateur, à moins d'y être autorisé par la loi.



DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

L'établissement reconnaît que chaque usager a le droit de participer aux décisions qui le concernent, notamment en ce qui a trait à son plan d'intervention. Il peut également donner ou non son consentement aux soins et services qui lui sont offerts.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Demander et obtenir le consentement libre et éclairé de l'usager ou de son représentant légal, avant de prodiguer des soins, de procéder à des examens, des prélèvements et avant tout autre service ou intervention, sauf en cas d'urgence;
2. Respecter les choix et les décisions de l'usager sans porter de jugement en ce qui concerne tous les soins et services, y compris le droit de refuser des soins ou services;
3. Encourager et favoriser la participation de l'usager aux décisions et interventions qui le concernent dont son plan d'intervention en tenant compte de ses besoins, de ses opinions, de ses choix et en impliquant les proches, lorsque désiré par l'usager;
4. Inciter l'usager à réaliser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa participation et en respectant son individualité, ses forces, son rythme et ses limites.



DROIT DE RECEVOIR DES SOINS ET SERVICES SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

L'établissement reconnaît que chaque usager a le droit de recevoir des soins et services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. Il a également le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des soins et services. De plus, l'usager d'expression anglaise a le droit de recevoir des services en anglais dans la mesure prévue au Programme d'accès aux services en langue anglaise. Ces choix s'exercent en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont l'établissement dispose.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Appliquer les politiques, les procédures, les protocoles, les normes, les techniques de travail, les codes de déontologie et les règles établies;
2. S'assurer de la continuité des soins et des services dans les moments de transition (transfert, changement de quart de travail, congé, etc.);
3. S'informer régulièrement de la satisfaction de l'usager et effectuer les ajustements requis;
4. Fournir l'assistance et les soins requis à un usager en situation d'urgence;
5. Faire les démarches requises lors d'une barrière de communication (linguistique ou autre);
6. Dénoncer toute forme de négligence, de violence et d'abus physique, verbal, psychologique et financier;

7. Recevoir, traiter et accéder à la demande de l'utilisateur concernant le changement d'intervenant lorsque la situation le justifie et que les ressources sont disponibles;
8. Assurer le maintien et le développement de ses compétences et de ses connaissances requises en lien avec son rôle et ses fonctions dans l'établissement;
9. Préserver son indépendance professionnelle en ne cherchant pas à bénéficier d'avantages personnels de la part des usagers.



DROIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ ET REPRÉSENTÉ

L'établissement reconnaît que chaque usager a le droit d'être accompagné ou assisté par la personne de son choix.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Informer l'usager de son droit d'être assisté ou accompagné d'une personne de son choix et respecter cette décision;
2. Reconnaître et respecter toute personne désignée à cette fin par la loi comme représentant légal.



DROIT DE PORTER PLAINTE ET DE RECOURS

L'établissement reconnaît que chaque usager a le droit de porter plainte lorsqu'il n'est pas satisfait des soins et services offerts.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Accueillir avec écoute et ouverture le commentaire ou l'insatisfaction manifesté par l'utilisateur et rechercher des solutions avec ce dernier;
2. Informer l'utilisateur de la possibilité de porter plainte lorsqu'il se sent lésé dans ses droits ou s'il est insatisfait de la qualité des soins et services et expliquer les modalités;
3. Orienter, au besoin, l'utilisateur vers le supérieur immédiat, le comité des usagers ou le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



DROIT AUX SOINS DE FIN DE VIE

L'établissement reconnaît qu'un usager en fin de vie a le droit à des soins de qualité et à un accompagnement adapté à sa situation, d'être traité avec compréhension, compassion, courtoisie et équité ainsi qu'au respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

- ▶ L'usager dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie (soins palliatifs et l'aide médicale à mourir aux conditions prévues par la loi);
- ▶ L'usager a droit au respect de ses directives médicales anticipées :
Il s'agit d'un écrit par lequel une personne majeure et apte à exprimer sa volonté indique à l'avance les soins médicaux spécifiques qu'elle accepte ou qu'elle refuse de recevoir dans le cas où elle deviendrait inapte à consentir à des soins dans des situations cliniques précises;
- ▶ Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin (dans la mesure prévue par le Code civil, le mineur de 14 ans et plus ou, pour le mineur ou le majeur inapte, la personne qui peut consentir aux soins pour lui, peut également prendre une telle décision);
- ▶ Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen (écrit, verbal, etc.);
- ▶ Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie même si elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou si elle a retiré son consentement à un soin.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Respecter les directives médicales anticipées;
2. Favoriser la présence de personnes significatives;
3. Apporter son soutien moral et physique aux personnes en fin de vie et à celles qui les accompagnent;
4. Exprimer son objection de conscience, si tel est le cas, et s'assurer de respecter la procédure en place;
5. S'assurer que la mort de la personne survienne dans la dignité et le respect des droits de la personne.



RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET DE SES PROCHES

Afin d'offrir des soins et services répondant aux besoins des usagers, d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services et de développer et maintenir des relations harmonieuses, la collaboration et l'implication de tous sont importantes.

C'est pourquoi l'établissement demande aux usagers d'agir de façon à contribuer à la création et au maintien de relations favorisant l'atteinte de ces objectifs. L'établissement reconnaît toutefois que les attentes en lien avec les responsabilités des usagers doivent tenir compte des capacités et des limites reliées à leur état de santé.



Les responsabilités de l'usager et de ses proches :

1. Communiquer, le mieux possible, ses besoins et toutes les informations pertinentes liées à sa situation;
2. Interroger les intervenants en posant des questions sur les soins et services offerts;
3. Participer, avec les intervenants, à la recherche de solutions en ce qui concerne les soins et services qui lui sont offerts;
4. Démontrer qu'il est un partenaire de ses soins et services en s'impliquant dans sa santé et son mieux-être;
5. Démontrer du respect envers les intervenants et les autres usagers;
6. Manifester un comportement exempt de gestes de violence physique, psychologique ou verbale;
7. Participer aux mesures proposées pour assurer sa propre sécurité;
8. Désigner la personne par laquelle il souhaite être accompagné ou représenté;
9. Respecter les biens et les propriétés de l'établissement ainsi que les règlements et les normes en vigueur.





LE MAINTIEN D'UN CLIMAT DE TRAVAIL RESPECTUEUX ENTRE INTERVENANTS

L'établissement accorde une grande importance aux rapports harmonieux entre les intervenants. Plusieurs conduites sont nécessaires afin de favoriser un climat de travail sain.

Conduites attendues de l'intervenant

1. Faire preuve de civisme, de politesse et de courtoisie, peu importe son statut;
2. Démontrer une attitude d'entraide et un esprit d'équipe;
3. Clarifier et respecter les mandats et les limites d'intervention de chacun;
4. Partager son savoir et ses connaissances avec les autres intervenants;
5. Démontrer de l'ouverture à réviser ses décisions, ses pratiques et ses habitudes;
6. S'inscrire dans une volonté d'amélioration continue et adopter une attitude d'ouverture et de collaboration face au changement.

UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES USAGERS

L'établissement observe certaines règles dans l'utilisation des renseignements personnels des usagers. Les lignes directrices suivantes aideront les usagers à se familiariser avec les pratiques en vigueur et à connaître les modalités permettant de signaler leur désaccord, le cas échéant.

Évaluation et sondages

Tout établissement doit participer, à l'occasion, à l'évaluation du fonctionnement général du système de santé et de services sociaux. Le CIUSSS MCQ peut aussi utiliser des sondages pour connaître la satisfaction des usagers à l'égard de l'organisation des services et de la qualité et de la sécurité des soins et des services qu'il dispense.

Dans ce contexte, la loi permet à l'établissement d'utiliser les nom(s), prénom(s), adresse(s) et numéro(s) de téléphone contenus au dossier médical de l'utilisateur pour la réalisation de tels sondages.

Sollicitation de dons

La loi permet également à l'établissement d'utiliser les nom(s), prénom(s) et adresse(s) d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou des fondations pour la santé et les services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec à moins que l'utilisateur ne s'y oppose.

Les personnes visées à cet égard sont les usagers et les résidents de 18 ans et plus qui sont aptes, ainsi que le père ou la mère des usagers de moins de 14 ans lorsque l'un d'eux accompagne l'utilisateur à l'occasion des soins et services reçus.

À noter que les renseignements personnels des proches et des représentants légaux de l'utilisateur ne peuvent être utilisés aux fins de sollicitation de dons.

Droit de refus

L'utilisateur ou son représentant légal peut, en tout temps, manifester son refus d'être sollicité par l'établissement, pour l'évaluation, les sondages ou à des fins de sollicitation de dons en contactant la Direction des services multidisciplinaires, service des archives, au 819 697-3333, poste 63341.



DISPOSITIONS FINALES

La direction de la qualité, évaluation, performance et éthique est la direction responsable de la promotion et de l'application du code d'éthique.

Entrée en vigueur : Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

Tout manquement ou dérogation au code d'éthique du CIUSSS MCQ de la part d'un intervenant ou d'un usager sera examiné rapidement afin que des solutions soient recherchées pour remédier à la situation.

Révision : Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois (3) années suivant son adoption par le conseil d'administration.





CONCLUSION

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance du code d'éthique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. Comme équipe, nous devons cheminer tous ensemble afin de maintenir des soins et services sécuritaires et de qualité. Nous devons également faire preuve de rigueur et de clairvoyance dans l'application de ces règles de conduite qui assurent le maintien des valeurs de l'établissement et qui nous guident dans la façon de dispenser les soins et services offerts à la population. Il appartient donc à chaque intervenant d'exprimer son engagement par le respect du code d'éthique.

RESSOURCES ET RECOURS

LES SERVICES-CONSEILS EN ÉTHIQUE

Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Tél. : 819 372-3133 poste 32303

CIUSSSMCQ_bureau_integre_de_lethique@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers du centre intégré

CUCI.usagers.ciuusssmcq@ssss.gouv.qc.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Tél. : 1 888 693-3606

commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 