

—
**CODE
D'ÉTHIQUE**
—

pour vous *écouter*
pour *bien faire*

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE -
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

ENSEMBLE
pour la *Vie*

Québec 

Ce code a été adopté le 2 juin 2016 par le conseil d'administration du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) en vertu de l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2.

Mise à jour : le 8 septembre 2016

Publié par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

Le code d'éthique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS est disponible à santeestrie.qc.ca/soins-services/experience-usager/ethique-clinique-et-organisationnelle/.

Le générique masculin est utilisé dans le seul but de faciliter la lecture et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 2016

Reproduction autorisée avec mention de la source

ISBN 978-2-924330-85-2 (version imprimée française)

ISBN 978-2-924330-86-9 (version PDF française)

ISBN 978-2-924330-87-6 (version imprimée anglaise)

ISBN 978-2-924330-88-3 (version PDF anglaise)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

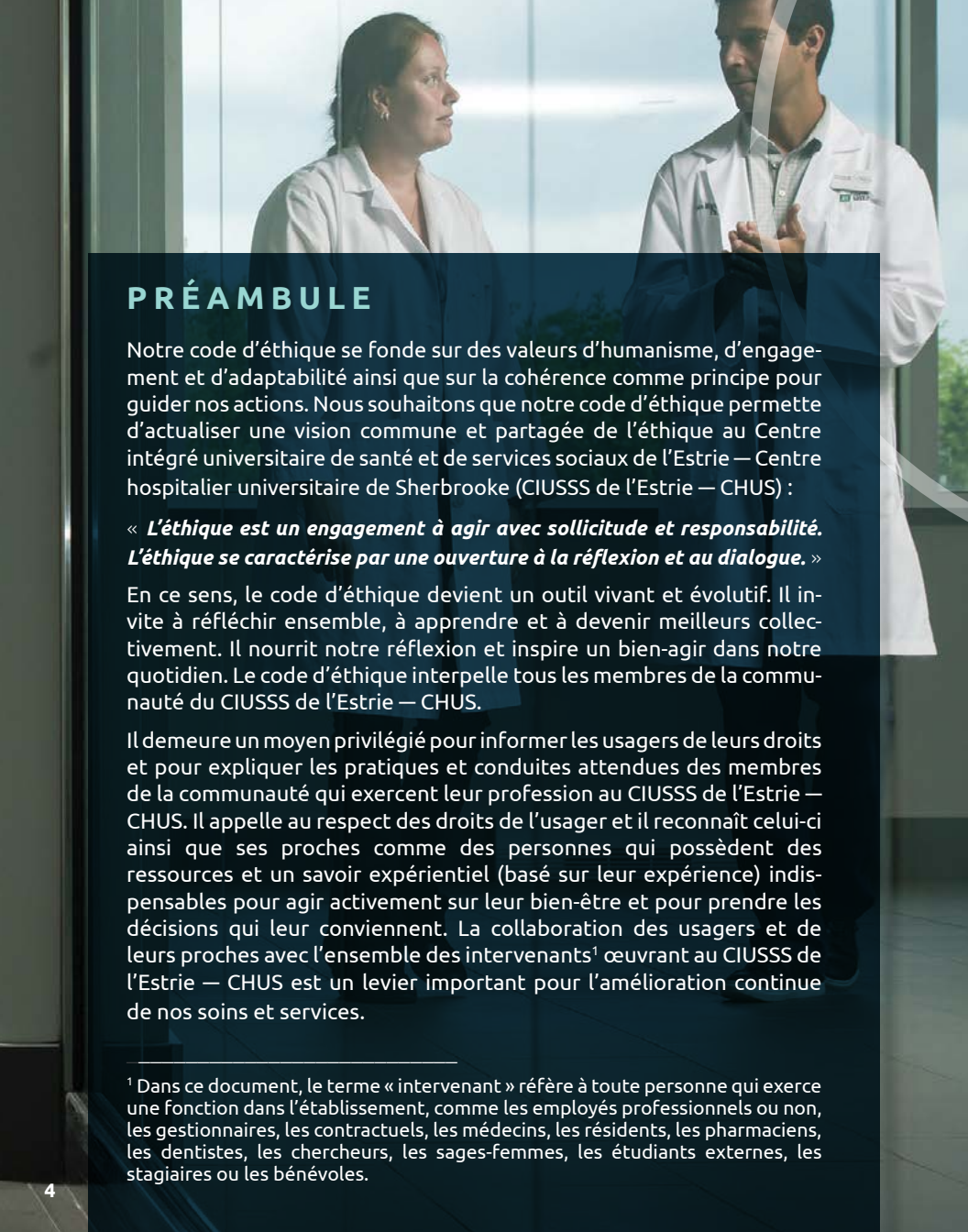
English version available upon request.



ENSEMBLE pour la **ViE**

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
Principe d'action et valeurs	5
1. Notre engagement envers les usagers et leurs proches	6
1.1 Le respect et la dignité de la personne	6
1.2 L'intégrité et l'autonomie de la personne, sa représentation et la participation aux décisions	7
1.3 La qualité, la sécurité, l'accessibilité et la continuité des soins et services	8
1.4 L'information et la confidentialité des renseignements personnels	9
1.5 Les soins de fin de vie	10
1.6 Le processus de plainte	11
2. La collaboration des usagers et de leurs proches	13



PRÉAMBULE

Notre code d'éthique se fonde sur des valeurs d'humanisme, d'engagement et d'adaptabilité ainsi que sur la cohérence comme principe pour guider nos actions. Nous souhaitons que notre code d'éthique permette d'actualiser une vision commune et partagée de l'éthique au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie — CHUS) :

« L'éthique est un engagement à agir avec sollicitude et responsabilité. L'éthique se caractérise par une ouverture à la réflexion et au dialogue. »

En ce sens, le code d'éthique devient un outil vivant et évolutif. Il invite à réfléchir ensemble, à apprendre et à devenir meilleurs collectivement. Il nourrit notre réflexion et inspire un bien-agir dans notre quotidien. Le code d'éthique interpelle tous les membres de la communauté du CIUSSS de l'Estrie — CHUS.

Il demeure un moyen privilégié pour informer les usagers de leurs droits et pour expliquer les pratiques et conduites attendues des membres de la communauté qui exercent leur profession au CIUSSS de l'Estrie — CHUS. Il appelle au respect des droits de l'utilisateur et il reconnaît celui-ci ainsi que ses proches comme des personnes qui possèdent des ressources et un savoir expérientiel (basé sur leur expérience) indispensables pour agir activement sur leur bien-être et pour prendre les décisions qui leur conviennent. La collaboration des usagers et de leurs proches avec l'ensemble des intervenants¹ œuvrant au CIUSSS de l'Estrie — CHUS est un levier important pour l'amélioration continue de nos soins et services.

¹ Dans ce document, le terme « intervenant » réfère à toute personne qui exerce une fonction dans l'établissement, comme les employés professionnels ou non, les gestionnaires, les contractuels, les médecins, les résidents, les pharmaciens, les dentistes, les chercheurs, les sages-femmes, les étudiants externes, les stagiaires ou les bénévoles.

PRINCIPE D'ACTION ET VALEURS

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, la cohérence est le principe d'action qui guide les décisions et les actions à l'égard des personnes recevant des soins et des services, de leur entourage, des membres du personnel, des médecins, des instances participatives, de la population et des partenaires. La cohérence est comprise comme un ensemble d'idées ou de propositions qui constituent un tout logique, sans contradiction, permettant de trouver un sens commun à une décision ou à une action.

Le CIUSSS de l'Estrie — CHUS a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire. Les valeurs qui guident les décisions à prendre dans la réalisation de cette responsabilité de l'établissement sont :

l'humanisme

pour soutenir
l'accompagnement de
toutes les personnes
dans leurs réalités à
travers le continuum
de soins.

l'engagement

pour soutenir
le travail de
collaboration.

l'adaptabilité

pour soutenir
nos démarches
d'innovation.

*Lorsque cela s'applique,
le terme « usager »
fait aussi référence
à ses proches.*

1

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES USAGERS ET LEURS PROCHES

1.1 LE RESPECT ET LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE

L'usager qui requiert des soins ou des services est au cœur de nos préoccupations. En tout temps et en toutes circonstances, il est traité avec respect et dignité.

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, nous nous engageons à :

- Être disponible pour l'usager.
- Accueillir l'usager avec ouverture et empathie, en prenant soin de nous identifier.
- Entretenir des relations polies et courtoises avec l'usager.
- Utiliser un langage accessible, adapté et respectueux qui privilégie le vouvoiement et qui exclut toute forme de familiarité excessive ou déplacée.
- Poser des gestes attentifs et consciencieux envers l'usager.
- Respecter la vie privée, l'intimité et la pudeur de l'usager.
- Respecter la singularité de l'usager, incluant ses valeurs, sa culture, sa langue, sa spiritualité et ses croyances religieuses.
- Ne tolérer aucune forme de violence, d'abus, de négligence, d'exploitation, d'intimidation ou de discrimination envers l'usager.
- Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts.

L'intégrité et l'autonomie de la personne sont assurées dans le respect de ses capacités, de ses limites ou de ses difficultés. Lorsque l'usager est inapte à exprimer sa volonté ou qu'un mineur ne peut consentir seul, l'exercice de ses droits est assuré par son représentant. L'usager ou son représentant est encouragé à s'exprimer et sa participation est sollicitée dans toute discussion ou décision le concernant.

Afin d'alléger le texte, le terme « usager » réfère à son représentant lorsque cet usager est incapable ou inapte à consentir.

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, nous nous engageons à :

- Favoriser le développement et la mise en pratique des capacités de l'usager.
- Encourager le maintien de l'autonomie de l'usager, dans le respect de ses limites et en lui portant assistance, au besoin.
- Solliciter le consentement de l'usager afin de lui prodiguer des soins ou de lui rendre des services et s'assurer que le consentement est maintenu d'une manière continue.
- Élaborer, en collaboration avec l'usager, son plan de soins ou son plan d'intervention.
- Encourager et soutenir la participation de l'usager aux discussions et aux décisions le concernant.
- Respecter le besoin d'accompagnement de l'usager.
- Respecter le refus de soins ou de services que l'usager exprime librement après avoir reçu toute l'information nécessaire, à moins d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une disposition légale.
- Inviter l'usager ou ses proches à collaborer aux activités d'enseignement et de recherche et, le cas échéant, respecter leur refus à le faire.
- Informer l'usager de l'existence et du rôle des comités des usagers et des comités de résidents.

Pour joindre les comités des usagers et les comités des résidents du CIUSSS de l'Estrie — CHUS, consultez la section « Droits | Insatisfaction | Plaintes » sur le Web du CIUSSS de l'Estrie — CHUS :

santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/droits-insatisfactions-plaintes/



1.3 LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ, L'ACCESSIBILITÉ ET LA CONTINUITÉ DES SOINS ET SERVICES

L'amélioration continue de la qualité, de la sécurité, de l'accessibilité et de la continuité des soins et services est une préoccupation constante au CIUSSS de l'Estrie — CHUS. Les soins et services sont adéquats sur les plans scientifique, humain et social et ils sont offerts en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, nous nous engageons à :

- Nous préoccuper de la situation globale de l'utilisateur.
- Favoriser la réflexion éthique lorsqu'une décision doit être prise dans une situation complexe.
- Offrir des soins et services de qualité qui répondent aux besoins spécifiques de l'utilisateur et, dans la mesure du possible, qui respectent ses préférences et ses habitudes.
- Procurer des soins et services sécuritaires qui intègrent les connaissances actuelles de la science et qui tiennent compte de l'évolution des pratiques.
- Faire des efforts pour tenter de rejoindre les personnes vulnérables pour leur offrir les soins ou services requis.
- Offrir un environnement sécuritaire, sain et confortable lors de la prestation de soins et services.
- Offrir l'accès à des soins et services optimaux sur une base continue.
- Assurer un accès équitable aux soins et services disponibles.
- Au besoin, offrir des services en anglais ou, dans le cas d'une autre langue, obtenir la collaboration d'un interprète.





1.4

L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'utilisateur ou son représentant est pleinement informé de sa situation, de son état de santé, ainsi que des soins et services qui sont disponibles. Les renseignements personnels et le contenu du dossier de l'utilisateur sont traités en toute discrétion et confidentialité.

Au CIUSSS de l'Estrée — CHUS, nous nous engageons à :

- Informer l'utilisateur de l'évolution de sa situation, de son état de santé ou du déroulement de toute intervention.
- Établir et maintenir une communication ouverte et honnête avec l'utilisateur.
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour permettre à l'utilisateur de prendre des décisions éclairées.
- Assurer la confidentialité de l'ensemble des renseignements qui concernent un usager.
- Tenir et conserver le dossier de l'utilisateur conformément aux exigences légales.
- Informer l'utilisateur des modalités d'accès à l'information contenue à son dossier.

Modalités d'utilisation des renseignements personnels

L'utilisation de certains renseignements permet à l'établissement d'améliorer la qualité de ses soins et services. **Ainsi, si l'utilisateur consent explicitement par écrit lors de son inscription, de l'ouverture de son dossier ou de son admission,** l'établissement peut utiliser :

- le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'utilisateur pour réaliser un sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard des services offerts;
- le nom, le prénom et l'adresse de l'utilisateur pour solliciter des dons pour son propre bénéfice ou celui de ses fondations.

L'établissement s'engage à utiliser ces renseignements de manière réfléchie, responsable et raisonnable.

1.5 LES SOINS DE FIN DE VIE

La personne en fin de vie est traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Elle reçoit des soins de qualité, adaptés à ses besoins, respectueux de sa dignité et de son autonomie, en continuité et en complémentarité avec les autres soins qui lui sont ou qui lui ont été prodigués.

Au CIUSSS de l’Estrie — CHUS, nous nous engageons à :

- Établir et maintenir avec l’usager en fin de vie une communication ouverte et honnête.
- Avoir une discussion sur les niveaux de soins avec l’usager en temps opportun.
- Accorder la primauté aux volontés relatives aux soins exprimées clairement et librement par l’usager, notamment dans des directives médicales anticipées.
- Informer l’usager des possibilités thérapeutiques envisageables, dont les soins palliatifs.
- Respecter le refus libre et éclairé de recevoir un soin qui est nécessaire pour maintenir l’usager en vie ou le retrait de consentement à un tel soin.
- Donner les soins de fin de vie à l’usager qui les demande, même s’il a préalablement refusé de recevoir ou de poursuivre un soin.
- À la demande de l’usager, lui transmettre les informations sur l’aide médicale à mourir et répondre à ses questions.
- Recevoir de la part de l’usager adulte apte une demande d’aide médicale à mourir et en assurer le traitement et le cheminement adéquat.
- Assurer en tout temps une continuité de soins et de services à l’usager en fin de vie.
- Assurer que le décès d’un usager survienne dans la dignité et dans le respect de ses droits.

1.6 LE PROCESSUS DE PLAINTE

L'utilisateur est libre de porter plainte relativement aux soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la part de l'établissement. Toute personne qui participe à une recherche peut également formuler une plainte concernant cette recherche. Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de l'utilisateur qui formule ou entend formuler une plainte.

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, nous nous engageons à :

- Renseigner l'utilisateur sur son droit d'exprimer son insatisfaction ou de porter plainte.
- Accueillir l'insatisfaction exprimée par l'utilisateur avec respect.
- Fournir à l'utilisateur les explications nécessaires et, le cas échéant, informer des correctifs mis en place à la suite du traitement de l'insatisfaction.
- Diriger l'utilisateur au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie — CHUS pour obtenir de l'information concernant le processus d'examen des plaintes ou un exemplaire de la procédure d'examen, ou encore pour porter plainte.



NOUS SOMMES
À L'ÉCOUTE DES
BESOINS DES
USAGERS ET
SOUCIEUX DE
LEUR BIEN-ÊTRE.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Pour tout renseignement relatif à leurs droits, les usagers sont invités à s'adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie — CHUS.

Pour les territoires de la Haute-Yamaska et de La Pommeraie

COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Hôpital et CHSLD de Granby |
CIUSSS de l'Estrie — CHUS
205, boulevard Leclerc Ouest
Granby (Québec) J2G 1T7

T : 1 866 917-7903 (sans frais)

Télécopieur : 450 375-8010

plaintes.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Pour les autres territoires de l'Estrie

COMMISSAIRES AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Édifice Murray |
CIUSSS de l'Estrie — CHUS
500, rue Murray, case postale 2
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

T : 1 866 917-7903 (sans frais)

Télécopieur : 819 822-6716

plaintes.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Site Web : santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/droits-insatisfactions-plaintes/

Le règlement concernant la procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie — CHUS.

COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS

Le comité des usagers peut accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions des membres de ce comité.

COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS DE L'ESTRIE — CHUS

300, rue King Est, local 1409
Sherbrooke(Québec) J1G 1B1

T : 819 780-2220, poste 41411
cuci.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Site Web : santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/droits-insatisfactions-plaintes/

LA COLLABORATION DES USAGERS ET DE LEURS PROCHES

Le respect entre les personnes favorise des rapports harmonieux et un environnement propice à des soins et des services de qualité. L'utilisateur et ses proches sont invités à collaborer et à contribuer positivement à leur propre expérience de soins et services ainsi qu'à celle des autres.

Au CIUSSS de l'Estrie — CHUS, nous nous attendons à ce que l'utilisateur et ses proches prennent l'engagement de :

- Se responsabiliser par rapport à leur situation ou leur état de santé et collaborer aux soins et services.
- Participer au plan de soins ou au plan d'intervention convenu.
- Entretenir des relations respectueuses et exemptes d'intimidation ou de violence.
- Respecter les droits des autres usagers.
- Respecter l'environnement physique.
- Respecter l'horaire convenu d'un rendez-vous ou aviser rapidement l'établissement d'une impossibilité de se présenter afin de permettre une bonne gestion des ressources.
- Respecter les règles de l'établissement, notamment les règles de sécurité et les règles de visite, ainsi que les modalités d'admission, d'inscription et de congé.
- Signaler aux intervenants l'existence de volontés exprimées dans des directives médicales anticipées, un mandat de protection (mandat en cas d'incapacité) ou tout autre document pouvant avoir un impact sur les soins et services.
- Porter à la connaissance des intervenants les situations qui semblent présenter un risque pour la santé ou la sécurité des usagers.

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre contribution à l'amélioration des soins et des services de notre établissement.

REMERCIEMENTS

Ce document a été conçu grâce à la participation de nombreuses personnes ou groupes oeuvrant au CIUSSS de l'Estrie — CHUS (gestionnaires, médecins, employés, bénévoles). Un merci tout particulier aux membres du « Chantier éthique » qui ont collaboré à la démarche d'harmonisation et d'unification des codes d'éthique des anciens établissements du CIUSSS de l'Estrie — CHUS.



ENSEMBLE pour la **vie**

accompagner

soutenir

écouter

réconforter

soigner

découvrir

enseigner

prévenir



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec



375, rue Argyll
Sherbrooke (Québec) J1J 3H5

Téléphone : 819 780-2220

WWW.SANTEESTRIE.QC.CA

ISBN 978-2-924330-85-2
0-6-24726 JANVIER 2017