



GUIDE D'ÉTHIQUE

Offrir le meilleur de nous-mêmes au quotidien



Que faire pour bien faire?



la santé,
une passion à partager

Offrir le meilleur de nous-mêmes au quotidien

L'éthique invite à se poser la question « Que faire pour bien faire ? ». Elle réfère aux valeurs et à la capacité d'exercer son jugement; elle est une recherche des actions justes à poser selon le contexte et les circonstances.

Des relations interpersonnelles respectueuses et empreintes de chaleur humaine ainsi que des interventions d'un très grand professionnalisme; voilà ce à quoi nous sommes tous invités à contribuer au sein de la communauté du CSSS-IUGS. C'est donc à cette qualité de rapports humains, de soins et de services que nous convie le guide d'éthique du CSSS-IUGS.

Ce guide est fondé sur les droits des personnes qui reçoivent des soins et des services du CSSS-IUGS et sur les valeurs de l'établissement : le respect, l'excellence, la collaboration et la transparence. Il traduit son engagement à offrir des soins et des services de qualité, continus et sécuritaires qui répondent aux besoins spécifiques des personnes, tout en tenant compte des ressources disponibles.

Établissement universitaire prodiguant des soins de santé et des services sociaux et veillant à ce que toute la population y ait accès, le CSSS-IUGS assume sa mission en faisant de la sécurité et de l'amélioration continue ses priorités, tant en ce qui concerne ses activités qu'en ce qui a trait aux compétences et à l'expertise de son personnel.

Ce guide d'éthique s'adresse à toute la communauté du CSSS-IUGS : membres du personnel, médecins, chercheurs, étudiants, bénévoles et usagers.

Tous sont invités à s'inspirer des valeurs privilégiées dans ce guide afin qu'elles se concrétisent dans leurs réflexions et leurs actions quotidiennes.



TABLE DES MATIÈRES

La mission et les valeurs du CSSS-IUGS	4
--	---

Définition des termes	5
-----------------------	---

Les droits des usagers

Le respect et la dignité	7
--------------------------	---

Des services de qualité et sécuritaires	8
---	---

L'information, la confidentialité et la représentation	9
--	---

Modalités d'utilisation des renseignements personnels	9
---	---

La participation	10
------------------	----

Comité des usagers du CSSS-IUGS	10
---------------------------------	----

Le droit de porter plainte	11
----------------------------	----

Procédure d'examen des plaintes	11
---------------------------------	----

La collaboration des usagers et de leurs proches	13
---	-----------

L'engagement du CSSS-IUGS envers les usagers et leurs proches	16
--	-----------

Adopté par le conseil d'administration du CSSS-IUGS,
le 5 octobre 2011

Publié par la Direction générale du CSSS-IUGS

Le Guide d'éthique du CSSS-IUGS est disponible au
www.csss-iugs.ca/guide_ethique

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

© CSSS-IUGS, 2013

Reproduction autorisée avec mention de la source

ISBN : 978-2-923738-93-2 (version imprimée)

ISBN : 978-2-923738-94-9 (version web)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2013

English version available upon request.

La mission et les valeurs du CSSS-IUGS



Le CSSS-IUGS œuvre à l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes au moyen de services accessibles, intégrés, de qualité et offerts en continuité. Il met aussi en place des actions préventives et communautaires, offertes avec les partenaires de son territoire. La recherche, l'enseignement ainsi que le partage de nouveaux savoirs font partie intégrante de sa mission. De plus, le CSSS-IUGS contribue spécifiquement à la réponse aux besoins des aînés par des soins et des services généraux et spécialisés.

Le CSSS-IUGS est animé par le respect, en tout temps et dans tous ses gestes. Par sa volonté de mieux faire et d'innover, il prône l'excellence. Ouvert sur le monde, le CSSS-IUGS mise sur la collaboration pour aller plus loin ainsi que sur la transparence qui se manifeste par des communications responsables, sincères et constantes.

Définition des termes



Usager

Toute personne qui a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou qui requiert des soins ou des services, sur une base interne ou externe, de la part du CSSS-IUGS. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c.S-4.2). Lorsque le processus de prestation le requiert, la famille ou les proches sont considérés et incluent les personnes significatives pour l'usager.

Intervenant

Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource rattachée à l'établissement, et prodiguant des services de santé ou des services sociaux : employés permanents et contractuels, médecins, chercheurs, dentistes, pharmaciens, étudiants et bénévoles.

Représentant

Sont présumés être des représentants légaux selon le Code civil : le tuteur ou le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur; le curateur, le tuteur ou le mandataire de l'usager majeur inapte; la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte, antérieurement à son inaptitude; la personne qui démontre un intérêt particulier envers l'usager majeur inapte. En l'absence de représentant, le conjoint ou un proche parent peut avoir le rôle de représentant autorisé par l'usager.

Établissement

L'ensemble des activités du CSSS-IUGS incluant les ressources résidentielles intermédiaires et de type familial.



Le respect et la dignité

Parce que les personnes sont au cœur de nos préoccupations, elles sont traitées avec respect et dignité, en tout temps et en toute circonstance.



Au CSSS-IUGS, nous...

- Entretien des relations polies.
- Utilisons un langage respectueux, où le vouvoiement est privilégié.
- Adoptons une tenue vestimentaire propre, décente et sécuritaire.
- Respectons les valeurs morales, spirituelles et culturelles de chacun.
- Intervenons en favorisant l'autonomie, tout en respectant les capacités et les limites de chaque personne.
- Signalons tout traitement jugé inacceptable, toute forme d'abus, d'exploitation et de traitement discriminatoire (chantage, menace, abus, négligence, violence, harcèlement verbal ou physique, etc.).
- Respectons la vie privée de la personne ainsi que son droit d'exprimer sa sexualité et de recevoir des soins intimes par un intervenant de son choix.
- Respectons les besoins individuels, en tenant compte des ressources disponibles.
- Offrons, au besoin, des services en anglais ou la collaboration d'un interprète.

Des services de qualité et sécuritaires

L'amélioration continue de la qualité, de la sécurité et de l'accessibilité des soins, des services et de l'environnement dans lequel ils sont offerts sont des priorités au CSSS-IUGS. Les personnes y reçoivent des soins et des services de manière équitable et éthique.

Au CSSS-IUGS, nous...

- Offrons des soins et des services sécuritaires et continus, sur les plans humain, scientifique, social et spirituel, dans les meilleurs délais possibles.
- Procurons à la personne un environnement de soins et de services agréable, en établissant avec elle un contact significatif afin de rendre son expérience la plus positive possible.
- Mettons tout en œuvre pour joindre les personnes vulnérables de Sherbrooke et leur offrir les soins et les services requis.
- Offrons des services équitables, en fonction des ressources disponibles, et exempts de toute apparence de conflit d'intérêts, selon les règles établies.
- Procurons des soins et des services de façon continue, dans les meilleurs délais possibles.
- Favorisons les réflexions éthiques, avant de poser des actions, dans des situations complexes de santé et de services sociaux.
- Obtenons le consentement libre et éclairé de la personne en ce qui a trait aux soins et aux services requis, sauf en cas d'urgence menaçant son intégrité et si elle n'est pas en mesure d'y consentir elle-même.
- Prodiguons des soins et des services dans un environnement sécuritaire où l'identification des employés et la double identification des usagers font partie de la pratique.
- Prodiguons des soins et des services qui respectent le plus possible les habitudes de vie de la personne ainsi que ses goûts, ses valeurs, ses intérêts et ses capacités.



L'information, la confidentialité et la représentation

Engagé envers le mieux-être des personnes, le CSSS-IUGS les informe et les accompagne afin qu'elles, ou leurs proches, prennent des décisions éclairées concernant leur état de santé et de bien-être.

Au CSSS-IUGS, nous...

- Informons adéquatement la personne sur son état de santé.
- Fournissons à la personne, à ses proches ou à son représentant, l'information lui permettant de prendre des décisions éclairées sur les services et les ressources proposées.
- Expliquons à la personne le déroulement de toute intervention.
- Divulguons à la personne tout accident survenu pendant qu'elle recevait des soins ou des services.
- Faisons en sorte que les droits reconnus à la personne puissent être exercés par un représentant de son choix et nous favorisons l'implication de celui-ci en lui communiquant les renseignements pertinents.
- Assurons la confidentialité de l'ensemble de l'information reliée à l'état de santé et à la vie privée de la personne.
- Assurons la confidentialité de l'information contenue au dossier de la personne et des renseignements transmis, sauf si la personne l'autorise ou si une obligation légale en exige la diffusion.
- Transmettons uniquement l'information pertinente et nécessaire lors d'échanges de renseignements personnels, et ce, en ayant obtenu le consentement préalable de la personne.
- Informons la personne de 14 ans et plus qui en fait la demande, des modalités et des règles d'accès à son dossier.

Modalités d'utilisation des renseignements personnels

Conformément à la législation, un établissement peut utiliser :

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

L'utilisateur peut refuser, lors de son inscription, de l'ouverture de son dossier ou de son admission, que le CSSS-IUGS utilise ces renseignements, et ce, sans risque de préjudice.



La participation

Les personnes sont encouragées à participer activement aux décisions sur les soins et les services qui les concernent.

Au CSSS-IUGS, nous...

- Invitons la personne à participer à l'élaboration de son plan d'intervention.
- Respectons le refus de la personne de recevoir des soins ou des services, après lui avoir transmis l'information pertinente.
- Invitons la personne à collaborer au mandat d'enseignement du CSSS-IUGS qui se manifeste par des activités de recherche et la présence d'étudiants. Nous respectons toutefois le refus de la personne.
- Invitons la population à donner son opinion sur la nature des services offerts par le CSSS-IUGS.
- Informons la personne de l'existence du comité des usagers et des comités de résidents et nous encourageons sa participation.

Comité des usagers du CSSS-IUGS

Centre d'hébergement St-Joseph

611, boulevard Queen-Victoria, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6

Téléphone : 819 780-2220, poste 40296

Courriel : comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Le droit de porter plainte



La personne peut porter plainte relativement aux soins et aux services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la part du CSSS-IUGS.

Au CESSS-IUGS, nous...

- Renseignons la personne sur la procédure à suivre pour exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à propos des soins, des services ou de sa participation à des activités de recherche.
- Accueillons tout commentaire d'insatisfaction et toute plainte avec respect et transmettons ces renseignements aux autorités compétentes.
- Fournissons, dans les meilleurs délais, les explications et les correctifs appropriés, à la suite d'un commentaire d'insatisfaction ou d'une plainte.
- Évaluons la satisfaction des personnes et mettons en place les ajustements appropriés.

Procédure d'examen des plaintes

La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CESSS-IUGS.

Centre d'hébergement St-Joseph

611, boulevard Queen-Victoria, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6

Téléphone : 819 780-2220, poste 40204

Courriel : clpqs.csss-iugs@sss.gouv.qc.ca



La collaboration des usagers et de leurs proches

Nous avons la conviction que le respect entre les personnes favorise des rapports harmonieux et un environnement propice à des soins et des services de qualité. Le CSSS-IUGS invite les personnes qui bénéficient de ses services à adopter une attitude de collaboration avec les intervenants.

Ainsi, la personne qui reçoit des soins et des services du CSSS-IUGS...

- Est responsable de son état de santé. En ce sens, elle est encouragée à adopter de saines habitudes de vie.
- Entretient des relations respectueuses avec les intervenants et le personnel de l'établissement.
- Comprend qu'aucune violence verbale, physique ou sexuelle et qu'aucune forme d'intimidation, de harcèlement, d'attouchement ou de sollicitation n'est tolérée.
- Informe le personnel de toute situation à risque.
- Participe aux soins et aux services qui la concernent.
- Respecte les rendez-vous convenus.
- Respecte le plan d'intervention convenu et transmet toute information pertinente quant aux soins et aux services la concernant.
- Respecte les règles de sécurité et les politiques du CSSS-IUGS.
- Respecte l'environnement physique des lieux.



www.csss-iugs.ca
819 780-2222

Établissement universitaire de santé et de services sociaux, le CSSS-IUGS compte 11 installations à Sherbrooke

CLSC 50, rue Camirand

CLSC 95, rue Camirand

CLSC 356, rue King Ouest

CLSC 1200, rue King Est

CLSC 8, rue Speid

Édifice 500, rue Murray

Centre de maternité de l'Estrie

65, rue de la Croix

Hôpital et centre d'hébergement Argyll

375, rue Argyll

Hôpital et centre d'hébergement D'Youville

1036, rue Belvédère Sud

Centre d'hébergement St-Joseph

611, boulevard Queen-Victoria

Centre d'hébergement St-Vincent

300, rue King Est



la santé,
une passion à partager



L'engagement du CSSS-IUGS envers les usagers et leurs proches



Nous nous engageons à :

- Vous prodiguer, avec respect et professionnalisme, des soins et des services **personnalisés**, adéquats sur les plans humain, scientifique, social et spirituel, adaptés à votre rythme de développement.
- Vous fournir les renseignements pertinents sur **votre état de santé**.
- **Vous écouter** et prendre le temps de **vous comprendre**.
- **Vous renseigner** sur les ressources, les soins et les services disponibles dans l'établissement et dans la communauté.
- Tenir compte de **vos valeurs** et de vos convictions personnelles.
- Respecter **votre dignité** notamment lorsque des soins intimes vous sont donnés.
- **Respecter** votre refus de recevoir un soin ou un service après que vous en ayez compris les conséquences.
- Vous assister et **vous accompagner** en tenant compte de votre capacité et de vos besoins.
- Établir avec vous un **contact significatif** afin de rendre votre expérience la plus positive possible.
- Rendre et maintenir **les lieux agréables**, confortables, salubres et sécuritaires.
- **Vous protéger** contre toute forme d'exploitation, d'abus, d'intimidation, de violence physique, psychologique ou verbale.
- Utiliser avec **discretion** et discernement tout renseignement personnel vous concernant.
- Entretenir des **rapports cordiaux** excluant toute forme de familiarité excessive et déplacée.
- Ne pas nous placer dans une situation d'apparence de **conflit d'intérêts**.