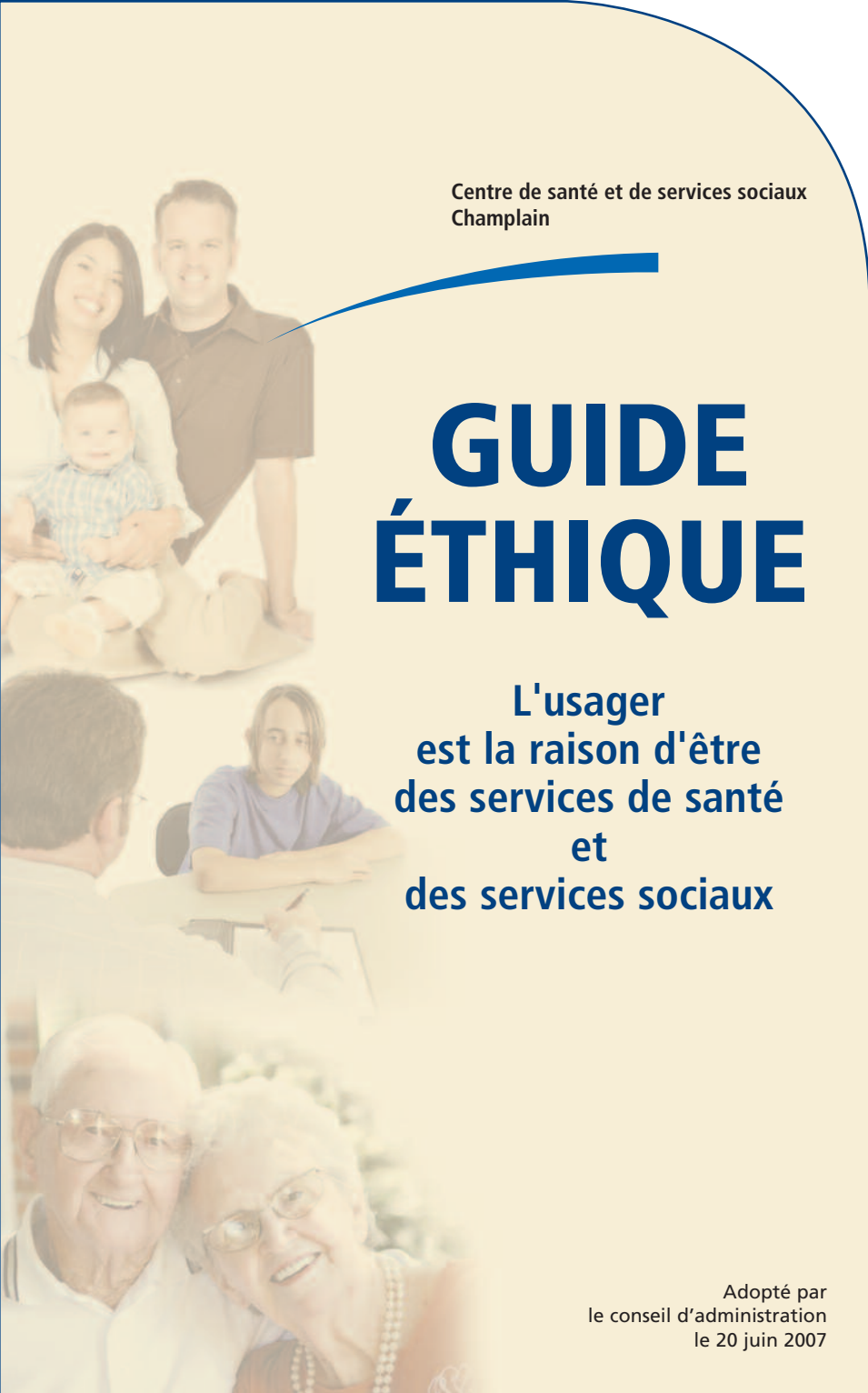




Centre de santé et de services sociaux
Champlain

GUIDE ÉTHIQUE

**L'usager
est la raison d'être
des services de santé
et
des services sociaux**

Adopté par
le conseil d'administration
le 20 juin 2007

Production

Centre de santé et de services sociaux Champlain
Direction de la qualité et du développement organisationnel

Coordination

Daniel Hétu
Directeur

Comité de travail

Sophie Chartier, médecin

Ginette Clouâtre, infirmière, conseillère en soins infirmiers
Carole Comtois, attachée d'administration

Monique Giguère, infirmière, conseillère en soins spécialisés

Louise Hardy, commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Micheline Lagrange, infirmière, conseillère en soins infirmiers

Evelyn Moore, conseillère professionnelle

Lorraine Nadeau, physiothérapeute

Monique Nadeau, travailleuse sociale

Marie Rhainds, infirmière clinicienne

Doris St-Laurent, infirmière, coordonnatrice à l'hébergement

Isabelle Vaux, ergothérapeute

Révision

Claude Langevin, adjointe administrative, Direction générale

Denise Bureau, agente administrative, DQDO

Johanne Dyotte, agente administrative, DQDO

Conception et impression

Imprimerie Miro Inc.

**« dans le but d'alléger le texte, le genre masculin
utilisé dans ce document désigne aussi bien les
femmes que les hommes »**

Tous droits de reproduction, d'édition, d'impression, de traduction, d'adaptation et de représentation, en totalité ou en partie, réservés pour tous les pays. La reproduction d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, en particulier par photocopie ou par microfilm, est interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

ISBN : 978-2-9809460-1-1

© Tous droits réservés
2007 Centre de santé et
de services sociaux Champlain

Dépôt légal 4e trimestre 2007
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Loi sur les services de santé et les services sociaux

Article 233 Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers. L.R.Q., chapitre S-4.2.

La mission du Centre de santé et de services sociaux Champlain se décrit comme suit :

- ▶ améliorer la santé et le bien-être de la population;
- ▶ assurer la coordination des services requis;
- ▶ définir un projet clinique et organisationnel;
- ▶ contribuer au développement de l'enseignement et de la recherche.

Les valeurs du Centre de santé et de services sociaux Champlain :

- ▶ cohérence;
- ▶ orientation client;
- ▶ respect;
- ▶ solidarité;
- ▶ transparence.

Pourquoi un guide éthique?

Le guide éthique se distingue par sa forme plus ouverte à la réflexion et au dialogue, alors qu'un code renvoie davantage à un énoncé de règles et devoirs (par exemple, le code de déontologie). L'éthique réfère aux valeurs et à la capacité d'exercer son jugement; elle est une recherche sur la bonne chose à faire selon le contexte et les circonstances. C'est donc dire que l'éthique est un questionnement constant qui interpelle tous et chacun et se résume à cette question : « Que faire pour bien faire? »

Le CSSS Champlain adhère à ce guide et veut orienter les pratiques quotidiennes afin de promouvoir sans cesse une approche humaniste rejoignant les dimensions psychique, physique, spirituelle et sociale des personnes.

À qui s'adresse le guide éthique?

Ce guide s'adresse à toute la population desservie par le CSSS Champlain, le personnel, les partenaires et les usagers.

**«Être le sujet de mes actes,
c'est me considérer
moi-même comme
responsable de mes actes
et accepter qu'autrui,
qui me reconnaît comme tel,
puisse me demander d'en
rendre compte.»**

(Paul Ricoeur)

LEXIQUE

Définition des termes utilisés dans ce document

Pour une compréhension commune, il est important de définir les termes utilisés.

- ▶ **CSSS Champlain** : centre de santé et de services sociaux qui dessert les municipalités suivantes : Brossard, Greenfield Park, Saint-Lambert, Ville Lemoyne et Saint-Hubert. Établissement multivocationnel qui regroupe le CLSC Saint-Hubert, le CLSC Samuel-de-Champlain, le Centre Champlain, le Centre Saint-Lambert et le Centre Henriette-Céré ainsi que la Clinique santé-voyage.
- ▶ **Usager** : la personne qui reçoit des services du CSSS Champlain. Le terme usager inclut un bénéficiaire, patient, client, résidant et, lorsqu'applicable, le représentant légal.
- ▶ **Personnel** : toutes les personnes qui dispensent de façon directe ou indirecte des services à la population du CSSS Champlain tel que les membres du conseil d'administration, les gestionnaires, les médecins, les intervenants, le personnel de soutien, les stagiaires, les bénévoles et toutes les personnes liées avec ou sans contrat avec le CSSS Champlain (partenaires).
- ▶ **Projet clinique** : le projet clinique réfère à une démarche qui vise à répondre aux besoins de santé et de bien-être de la population du CSSS Champlain à partir de divers modes de prestation de services adaptés et articulés entre eux. Il englobe les domaines suivants : les interventions relatives à la promotion-prévention de la santé et du bien-être, le diagnostic, les interventions ou traitements, le suivi, l'adaptation et le soutien à l'intégration sociale, la réadaptation et le soutien en fin de vie.

Principes éthiques

Les principes éthiques qui servent de référence en matière de santé et de bien-être sont les suivants :

- ▶ recherche du bien-être de la personne (bienfaisance);
- ▶ respect de la dignité de la personne;
- ▶ ne pas infliger de tort à autrui (non malfaisance);
- ▶ respect de l'autonomie de la personne et de sa vie privée;
- ▶ justice et équité;
- ▶ franchise dans les rapports humains;
- ▶ préservation et amélioration de la qualité des relations avec les autres (bienveillance dans les relations humaines);
- ▶ respect des valeurs d'autrui.

**De ces principes éthiques
découlent des droits et
des responsabilités.**



Les droits

1. Le droit à des soins et des services accessibles, adéquats, sécuritaires et de qualité

En tenant compte de la mission de l'établissement et **des contraintes liées aux ressources disponibles,**

l'usager a le droit :

- ▶ de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans humain, social et physique, de façon continue, personnalisée et sécuritaire;
- ▶ de recevoir des services par le professionnel de son choix;
- ▶ de recevoir des services d'hébergement requis par son état de santé;
- ▶ de recevoir des services en langue anglaise selon le programme d'accès gouvernemental.



En tant qu'usager
J'ai le droit d'avoir accès à des services de qualité qui répondent à mes besoins.

Les droits

2. Le droit d'être informé et de participer aux décisions

L'usager a le droit :

- ▶ d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans le milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services;
- ▶ d'être informé de son état de santé et de bien-être, de manière à comprendre, dans la mesure du possible, les différentes options offertes;
- ▶ d'être informé des risques et des conséquences généralement associés à chacune des options avant de consentir ou de refuser des soins et des services le concernant;
- ▶ de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsqu'un tel plan est requis.

En tant qu'usager

Rien ne sera fait sans mon consentement libre et éclairé ou celui de mon représentant.
Pour cela, je serai informé et invité à participer aux décisions qui me concernent.

Les droits

3. Le droit à l'accompagnement, à l'assistance et à la représentation

L'utilisateur a le droit :

- d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour recevoir de l'information ou pour entreprendre toute démarche relative à son état de santé et de bien-être;
- d'être représenté par une personne de son choix qui agira et parlera en son nom selon les modalités prévues par la loi.

**En tant
qu'utilisateur**
Je peux être assisté
ou représenté
lorsque
j'ai besoin de
services.



Les droits

4. Le droit à la confidentialité et le droit d'accès au dossier

L'usager a le droit :

- ▶ d'avoir accès aux informations qui sont contenues dans son dossier, à moins que ces informations causent un préjudice grave à sa santé ou à celle des autres;
- ▶ d'être assisté d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier;
- ▶ de demander de transmettre à un autre établissement ou professionnel de l'information contenue dans son dossier et de la rectifier si elle s'avère inexacte ou incomplète;
- ▶ à la confidentialité des services reçus à partir de 14 ans.



En tant qu'usager

Mon dossier est confidentiel et je peux le consulter si je le désire. Le personnel de l'établissement m'expliquera alors la façon de faire.

Les droits

5. Le droit de communiquer ses insatisfactions en tout temps ou de porter plainte sur les services

L'usager a le droit :

- ▶ de transmettre ses commentaires, recommandations ou observations avec l'assurance qu'ils seront examinés avec respect et confidentialité;
- ▶ de déposer une plainte selon la politique et la procédure en vigueur dans l'établissement;
- ▶ d'être accompagné, assisté et représenté en tout temps.



En tant qu'usager

Comme dans toute situation,
le dialogue a toujours sa place
et je peux discuter de mes
insatisfactions avec le personnel
concerné et sans crainte de
représailles. J'ai le droit de
déposer une plainte si je
ne suis pas satisfait des
services qui me
sont rendus.

Les responsabilités

Le personnel assume les responsabilités suivantes :

► Une participation aux services dispensés.

Le personnel prodigue des soins et des services en toute confidentialité selon les normes et les pratiques reconnues. Il informe, répond aux questions et fournit les explications nécessaires relevant de son champ de compétence.

► Le respect des normes et des politiques de l'établissement.

Le personnel assure une pratique professionnelle et consciencieuse qui respecte les politiques, les procédures de l'établissement et l'environnement de travail. Il collabore activement à l'amélioration de la qualité des services. Enfin, le personnel évite toute situation qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts.

► L'utilisation judicieuse des services.

Le personnel s'assure que les ressources sont utilisées de façon appropriée et équitable.

► Le respect de la dignité de la personne.

Le personnel entretient des relations courtoises et respectueuses à l'égard de tous.



Les responsabilités

L'utilisateur a également des responsabilités à assumer dans la mesure de ses capacités.

► **Une participation aux services dispensés.**

L'utilisateur collabore au traitement ou au plan d'intervention convenu.

► **Le respect des normes et des politiques de l'établissement.**

L'utilisateur respecte les règles établies pour le bon fonctionnement des services, pour sa sécurité et pour celle des autres.

► **L'utilisation judicieuse des services.**

L'utilisateur utilise les services avec discernement.

► **Une attitude courtoise et respectueuse.**

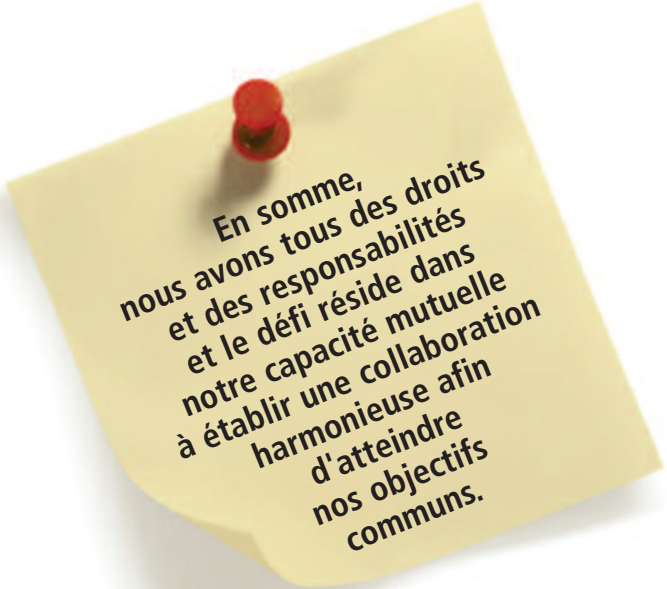
L'utilisateur entretient des relations courtoises et respectueuses à l'égard de tous.



Les responsabilités

Responsabilité de l'application et de la promotion du guide éthique

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de son application et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.



En somme,
nous avons tous des droits
et des responsabilités
et le défi réside dans
notre capacité mutuelle
à établir une collaboration
harmonieuse afin
d'atteindre
nos objectifs
communs.

[illegible]

Centre de santé et de services sociaux
Champlain



Le CSSS Champlain s'engage à offrir des services de qualité, dans un climat de collaboration et de compréhension, en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont le CSSS Champlain dispose.

Pour ce faire, la coopération de tous est essentielle et cela, afin d'atteindre les meilleurs résultats possibles.

Ce guide ne remplace
aucunement ni ne prévaut sur
les chartes des droits
et liberté, des lois,
des règlements,
et des conventions
en vigueur au Québec.

24 juillet 2007