

CODE D'ÉTHIQUE



**ON PREND SOIN
DE NOTRE MONDE**

Centre de santé et de services sociaux
Haut-Richelieu – Rouville



Les paragraphes qui suivent ont été ajoutés au code d'éthique à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi concernant les soins de fin de vie.

Toute personne a droit au respect de ses directives médicales anticipées. De telles directives fournies par une personne apte à consentir aux soins permettent de clarifier ses intentions sur les décisions à prendre en matière de soins dans l'éventualité où elle ne serait plus en mesure de les prendre elle-même.

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. (Loi concernant les soins de fin de vie, S-032).

La loi définit les « soins de fin de vie » comme étant notamment les soins palliatifs. Les soins palliatifs sont dispensés par une équipe interdisciplinaire aux personnes atteintes d'une maladie avec pronostic réservé, dans le but de soulager leurs souffrances, sans hâter ni retarder la mort, de les aider à conserver la meilleure qualité de vie possible et d'offrir à ces personnes et à leurs proches le soutien nécessaire. Par ailleurs, l'aide médicale à mourir est offerte au CISSS de la Montérégie-Centre aux personnes qui répondent aux critères prévus à la loi. L'aide médicale à mourir tel que prévu dans la loi consiste en l'administration de médicaments ou de substances par un médecin à une personne en fin de vie, à la demande de celle-ci, dans le but de soulager ses souffrances en entraînant son décès.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
LES VALEURS ORGANISATIONNELLES	4
PRÉCISONS CERTAINS TERMES	5
LE CODE D'ÉTHIQUE :	
• droit au respect et à la dignité	6
• droit à la reconnaissance de son autonomie et au respect de ses besoins individuels	7
• droit au respect de son intégrité et de son inviolabilité	7
• droit au respect de son intimité et de sa vie privée	8
• droit à l'égalité et à l'équité	8
• droit à la reconnaissance de sa liberté de conscience ou de religion	8
• droit à la liberté d'opinion et d'expression	9
• droit à la protection et à la sécurité de sa personne	9
• droit à des services de qualité, accessibles et sécuritaires	10
• droit à l'information et à la confidentialité	10
• droit à la participation	11
• droit à l'accompagnement et à l'assistance	12
• droit à la représentation	13
• droit de refus de l'utilisation de renseignements personnels	13
NOUS AMÉLIORER :	
NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE!	14
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE CONSULTÉS	15

INTRODUCTION

Le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville a élaboré son code d'éthique à partir des droits des usagers inscrits dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, des articles de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne ainsi que du Code civil du Québec. Ainsi, nous reconnaissons le droit à toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, de façon personnalisée, sécuritaire, et avec continuité.

Le code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville reflète les valeurs de l'établissement : souci de la personne, respect et considération, engagement et collaboration, communication ouverte et transparente, épanouissement des compétences. Il constitue un guide de référence sur la façon d'agir et d'être pour tous nos intervenants. Ainsi, tous s'engagent à respecter les droits des usagers et leurs offrir des soins et des services de qualité. Par ailleurs, il ne doit pas être perçu comme un outil d'évaluation et de contrôle.

L'éthique doit être l'affaire de tous les intervenants quelque soit son rôle dans l'établissement. Il appartient donc à tous de se familiariser avec les principes et les règles énoncés dans ce code afin qu'il fasse partie de notre quotidien. Le code d'éthique permet de nous doter de repères plus précis, nous permettant ainsi d'ajuster nos pratiques et nos comportements.

La mise en œuvre du code d'éthique constitue un jalon important de notre démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services. À cet égard, le Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville invite les usagers et leurs proches à respecter certaines consignes qui contribuent à nos efforts d'optimisation des soins et services.

Veuillez noter que le code d'éthique ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements, codes de déontologie ou conventions en vigueur au Québec. De plus, il ne peut mentionner toutes les actions à éviter ni toutes celles à privilégier. Pour ce faire, nous vous invitons à consulter les politiques et procédures de l'établissement.

PRÉCISONS CERTAINS TERMES

CSSS : Centre de santé et de services sociaux.

USAGER : Toute personne qui a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

INTERVENANT : Toute personne qui exerce une fonction dans l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux : les membres du conseil d'administration, les employés (contractuels inclus), les médecins, les dentistes, résidents en médecine, ainsi que les stagiaires, les étudiants et les bénévoles. Ces personnes sont interpellées par le code d'éthique, peu importe que la relation soit directe ou indirecte avec l'utilisateur.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les rapports que les personnes qui œuvrent au CSSS Haut-Richelieu – Rouville entretiennent avec la population, les usagers, leurs collègues et partenaires s'imprègnent de cinq grandes valeurs chères à l'établissement et qui sont inspirées par l'excellence et l'innovation.

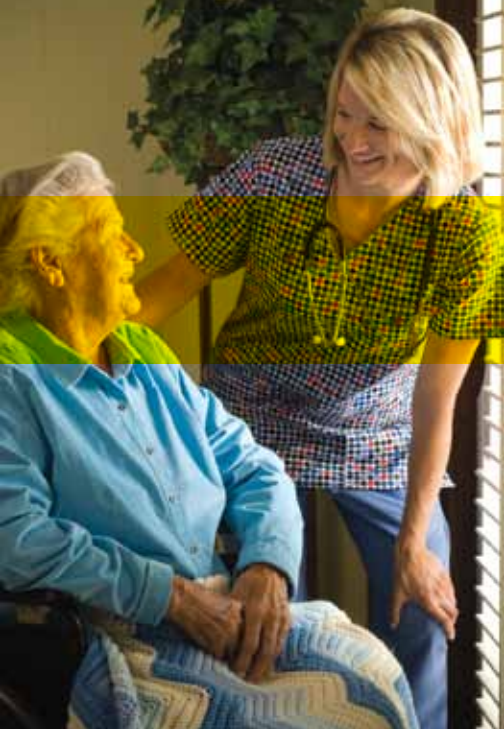
SOUCI DE LA PERSONNE

Avoir le souci de la personne, c'est placer l'être humain, ses intérêts et son bien-être au centre de nos actions et de nos décisions.

RESPECT ET CONSIDÉRATION

Manifester du respect et de la considération consiste à avoir le souci de ne pas porter atteinte à « l'autre » dans ses paroles ou dans ses gestes, à traiter « l'autre » avec de grands égards et à se conduire envers lui avec respect.





ENGAGEMENT ET COLLABORATION

Faire preuve d'engagement et de collaboration signifie s'associer ensemble pour réaliser un objectif commun et manifester de la solidarité et du soutien.

COMMUNICATION OUVERTE ET TRANSPARENTE

La communication ouverte et transparente réfère à la création d'une relation ouverte où les vraies choses se disent et qui résulte en un portrait clair d'une situation pour toutes les personnes impliquées.

ÉPANOUISSEMENT DES COMPÉTENCES

Valoriser l'épanouissement des compétences indique que chacun a le pouvoir de poser des gestes et des actions pour parfaire ses connaissances (le savoir), acquérir et maintenir de nouvelles habiletés (le savoir-faire) et développer des attitudes positives (le savoir-être).

LE CODE D'ÉTHIQUE

L'utilisateur et ses proches sont au cœur de la mission de l'établissement et ils constituent sa raison d'être. Le CSSS Haut-Richelieu – Rouville considère donc essentiels la reconnaissance des droits de l'utilisateur et leur respect par tous les intervenants de l'établissement.

DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

- 1.1 Être disponible et empressé d'accueillir l'utilisateur ou de lui prêter assistance, et le faire avec courtoisie, civilité, politesse et respect.
- 1.2 En tout temps, s'identifier par son nom et sa fonction, préciser le but de la visite et prendre le temps d'expliquer la nature des actes qu'on s'apprête à poser.
- 1.3 Utiliser un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme. Le langage est clair, accessible et à la portée de l'utilisateur.
- 1.4 S'adresser à l'utilisateur, dans la mesure du possible, par le nom qu'il préfère et selon le choix qu'il a exprimé. Privilégier le vouvoiement. S'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant.
- 1.5 Au cours de la prestation de soins ou de services, respecter la pudeur et la dignité de l'utilisateur et faire preuve de réserve et de délicatesse. Si l'utilisateur exprime le désir de recevoir les soins d'hygiène par une personne du sexe de son choix, le lui permettre dans la mesure du possible, en tenant compte des ressources de l'établissement.

DROIT À LA RECONNAISSANCE DE SON AUTONOMIE ET AU RESPECT DE SES BESOINS INDIVIDUELS

- 2.1** Favoriser autant que possible l'autonomie de l'utilisateur tout en respectant son individualité. L'encourager à maintenir son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne et lui prêter assistance au besoin.
- 2.2** Faire preuve de souplesse pour respecter le plus possible les habitudes de vie de l'utilisateur en tenant compte des droits de chacun.
- 2.3** En tout temps, élaborer et appliquer, avec l'utilisateur et le cas échéant, ses proches, un plan d'intervention ou de services qui favorise l'actualisation et le développement de ses capacités.
- 2.4** Ajuster les interventions, dans la mesure du possible, au rythme de l'utilisateur et respecter ses incapacités ou ses déficiences.

DROIT AU RESPECT DE SON INTÉGRITÉ ET DE SON INVOLABILITÉ

- 3.1** Avant chaque intervention, s'assurer de l'obtention du consentement libre et éclairé de l'utilisateur.
- 3.2** Après s'être assuré de la bonne compréhension de l'utilisateur sur les différentes options de soins ou de services proposées ainsi que sur les risques et les conséquences associés à chacune d'elles, respecter son refus, même lorsque son choix peut sembler déraisonnable.
- 3.3** Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécentes à l'endroit d'un usager.
- 3.4** Protéger l'utilisateur contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. Dénoncer sans tarder, à l'autorité désignée de l'établissement, toute forme d'atteinte à l'utilisateur ou tout comportement inacceptable à son endroit.

DROIT AU RESPECT DE SON INTIMITÉ ET DE SA VIE PRIVÉE

- 4.1 Respecter le droit de l'usager à l'intimité ce qui comprend notamment, le respect de sa vie intime, de son univers personnel et de son besoin de solitude dans la mesure où les lieux physiques le permettent.
- 4.2 Éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'usager ou de ses proches.
- 4.3 Informer son supérieur immédiat de toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts.
- 4.4 En tout temps, annoncer votre présence avant d'entrer dans la chambre de l'usager hospitalisé ou hébergé.

DROIT À L'ÉGALITÉ ET À L'ÉQUITÉ

- 5.1 Traiter l'usager sans aucune discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les usagers, en tenant compte des besoins de l'usager et des ressources de l'établissement.

DROIT À LA RECONNAISSANCE DE SA LIBERTÉ DE CONSCIENCE OU DE RELIGION

- 6.1 Privilégier, dans la mesure du possible, le respect des valeurs humaines et spirituelles propres à chaque individu.
- 6.2 Respecter la liberté de conscience ou de religion de l'usager dans les limites prévues par la loi.





DROIT À LA LIBERTÉ D'OPINION ET D'EXPRESSION

- 7.1** Permettre et favoriser la libre expression de l'utilisateur et respecter ses opinions dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et libertés d'autrui.
- 7.2** Respecter les sentiments exprimés par l'utilisateur et faire preuve de tolérance face à des manifestations émotives de l'utilisateur liées à son état de santé.
- 7.3** Permettre et favoriser le regroupement des usagers, leur participation au comité des usagers (ou au comité de résidents, si applicable) ou aux activités de ces derniers.

DROIT À LA PROTECTION ET À LA SÉCURITÉ DE SA PERSONNE

- 8.1** Protéger l'utilisateur en lui prodiguant des soins et des services de qualité en tout temps et s'assurer que des soins d'urgence lui soient offerts lorsque sa vie ou son intégrité est menacée.
- 8.2** Créer un climat de confiance et prendre les moyens nécessaires afin que l'utilisateur se sente en sécurité, tant sur le plan physique que psychosocial. Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services.
- 8.3** Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.
- 8.4** Déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident visant l'utilisateur et effectuer les rapports pertinents en temps utile.
- 8.5** Apporter une assistance et une protection à l'utilisateur lorsqu'il manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage.

DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ, ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES

- 9.1** Prodiguer des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire.
- 9.2** Maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme répondant aux exigences de sa fonction et s'engager dans un processus continu d'amélioration de la qualité des services.
- 9.3** Éviter d'avoir des conversations non appropriées auprès de l'utilisateur et de ses proches.
- 9.4** Respecter le droit de l'utilisateur de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis compte tenu de l'organisation, du fonctionnement de l'établissement et des ressources disponibles. Ce droit ne limite pas la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne, sauf en situation d'urgence.

DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

- 10.1** Favoriser la transmission de toute information pertinente et répondre aux questions afin que l'utilisateur puisse exercer, de manière judicieuse, le choix des soins et services requis.
- 10.2** Informer l'utilisateur de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès s'y rattachant.
- 10.3** Utiliser des termes clairs et simples et expliquer les objectifs des soins ou services offerts et leurs impacts potentiels (risques ou conséquences) sur l'état de santé et de bien-être de l'utilisateur afin de lui permettre de prendre une décision libre et éclairée.

- 10.4** Permettre à tout usager de quatorze ans et plus d'avoir accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si la communication du dossier risque vraisemblablement de causer un préjudice grave à la santé de l'utilisateur.
- 10.5** Informer le plus tôt possible l'utilisateur ou ses proches de tout accident susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences néfastes sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer les conséquences et éviter qu'un tel événement se reproduise. Apporter un soutien à l'utilisateur et à ses proches.
- 10.6** Faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.

DROIT À LA PARTICIPATION

- 11.1** Encourager l'utilisateur à participer aux soins et aux services qui lui sont prodigués.
- 11.2** Créer un environnement favorisant l'expression des besoins et des attentes de l'utilisateur.
- 11.3** Encourager l'utilisateur à prendre part à l'élaboration de son plan d'intervention et favoriser la collaboration de ses proches.
- 11.4** Fournir à l'utilisateur les renseignements pertinents, lui donner l'enseignement nécessaire et lui apporter le soutien requis pour lui permettre de prendre ses propres décisions eu égard aux soins et aux services offerts.





DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT ET À L'ASSISTANCE

- 12.1** Permettre à l'utilisateur d'être accompagné et assisté de la personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service offert par l'établissement.
- 12.2** Apporter aide et assistance à tout usager souhaitant s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant, ou désirant obtenir un service ou un suivi.
- 12.3** Permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux reçus, ou qu'il aurait dû recevoir, de la part de l'établissement, d'une ressource intermédiaire, d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auxquels l'établissement recourt.
- 12.4** Diriger l'utilisateur qui requiert de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou toute démarche relative à sa plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- 12.5** Permettre à l'utilisateur anglophone de recevoir des services en langue anglaise selon le programme d'accès gouvernemental.

DROIT À LA REPRÉSENTATION

- 13.1** Reconnaître le droit de l'usager d'être représenté pour l'exercice de ses droits et faciliter cette représentation.
- 13.2** Reconnaître le fait que le représentant parle et agit au nom de l'usager.
- 13.3** Lorsque l'incapacité de l'usager à consentir aux soins requis par son état de santé est constatée, recourir au consentement d'un représentant.
- 13.4** Favoriser l'implication du représentant de l'usager et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle.

DROIT DE REFUS DE L'UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 14.1** N'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM et ADRESSE de l'usager, sauf s'il refuse, à des fins de sollicitation de DONS au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de l'établissement.
- 14.2** N'utiliser que les renseignements personnels suivants : NOM, PRÉNOM, ADRESSE et NUMÉRO DE TÉLÉPHONE de l'usager, sauf s'il refuse, à des fins de SONDAGE auprès des usagers.
- 14.3** Donner à l'usager l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de sollicitation de dons ou de sondage.

NOUS AMÉLIORER : NOTRE PRÉOCCUPATION CONSTANTE!

Le CSSS Haut-Richelieu – Rouville accorde une grande importance à la qualité de ses services et au respect des droits des usagers. Si vous êtes insatisfait ou que vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, tentez d'abord d'en parler aux personnes concernées. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation qui vous préoccupe. Toutefois, si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez formuler une plainte, verbalement ou par écrit, auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au :

978, boulevard du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2578, poste 8837
www.santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville

Il existe aussi un comité des usagers qui peut vous renseigner sur vos droits et vos obligations en tant qu'utilisateur des services du CSSS Haut-Richelieu – Rouville. De plus, ce comité peut vous accompagner si vous désirez porter une plainte. Le comité des usagers peut être joint au :

978, boulevard du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
Téléphone : 450 358-2578, poste 8958





DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE CONSULTÉS :

- Des codes d'éthique de divers établissements;
- Le code d'éthique des établissements de santé et des services sociaux - Modèle de l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux.
- Le régime d'examen des plaintes - Améliorer la qualité des services : notre préoccupation constante - Santé et services sociaux Québec
- Loi sur les services de santé et les services sociaux - LSSSS
- Le code d'éthique : un outil de mobilisation et d'amélioration continue de la qualité des soins et des services - Outil de référence de l'Association québécoise des établissements de santé et de services sociaux
- Code civil du Québec

Le code d'éthique a été adopté par le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu - Rouville le 23 mars 2010.



QUA
CONFID

INTÉGRITÉ

VIE PRIVÉE

PROTECTION

LITÉ

ENTIALITÉ

ASSISTANCE

www.santemonteregie.qc.ca/haut-richelieu-rouville



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests and other controlled sources
Cert no. SW-COC-1537
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council