

# Code d'éthique des usagers

Centre de santé et de services sociaux  
de Québec-Nord



# Vivre ensemble

Le code d'éthique est le fruit d'une consultation réalisée auprès des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des membres de différents comités représentant les usagers, les professionnels et les médecins. De ces échanges résultent, la « *Déclaration d'engagement envers les usagers* », l'énoncé d'un principe d'intervention basée sur l'approche éthique, la reconnaissance des droits des usagers ainsi que la confirmation des responsabilités de notre clientèle et de notre personnel.

Les valeurs privilégiées dans notre établissement, comme devant guider les gestes posés sont notamment; le respect, l'empathie, la responsabilisation, le professionnalisme, la collaboration avec la famille, les proches, la communauté, les ressources et les partenaires du milieu.

Les usagers sont la raison d'être du régime de services de santé et de services sociaux. L'application du code d'éthique au quotidien constitue la base de l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins et services dispensés et vise ultimement, l'amélioration de la qualité de vie des personnes et ainsi contribuer à un meilleur **VIVRE ENSEMBLE!**

## Vos droits et responsabilités

Droit au respect

Droit à l'information

Droit aux services de qualité

Droit de participer

Droit d'être représenté et protégé

Droit de recours

Vos responsabilités, et le droit d'être accompagné dans l'exercice de vos responsabilités.

Bonne lecture !

# Déclaration d'engagement envers les usagers

Nous, du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord, proclamons notre volonté de tout mettre en œuvre pour assurer l'amélioration constante de la sécurité, de la qualité des soins et des services ainsi que des pratiques éthiques.

Conformément à notre mission et nos valeurs nous nous engageons à :

- Vous accueillir chaleureusement, avec considération, courtoisie.
- Vous écouter avec attention, en vue d'établir avec vous une relation de confiance basée sur le respect mutuel et la transparence.
- Vous aider dans le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre liberté et de votre autonomie.
- Vous fournir des soins et des services dispensés avec équité, cohérence et professionnalisme.
- Vous donner accès à des soins et services de qualité, sécuritaires, personnalisés, adaptés à vos besoins.
- Vous accompagner, selon votre désir, tout au long du déroulement des soins et services qui vous sont nécessaires.
- Vous encourager à participer aux décisions vous concernant.
- Favoriser la prévention et l'acquisition des connaissances nécessaires à l'amélioration de votre santé et de votre bien-être.
- Vous soutenir dans l'exercice de vos responsabilités, tout en reconnaissant que dans la mesure de vos ressources et de vos capacités, vous et vos proches demeurez responsables de vos choix et de vos décisions.
- Créer des liens étroits de coresponsabilité avec vous, vos proches, votre communauté, les organismes du milieu, les partenaires, en s'appuyant sur la reconnaissance d'un principe de solidarité essentiel à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services et d'un meilleur **VIVRE ENSEMBLE**.

Adopté au conseil d'administration, le 2006.

# Droit au Respect

*Nous nous engageons à :*

- Accueillir chaleureusement les personnes, les traiter avec courtoisie, équité et considération. (Réf. Art. 3 de la L.S.S.S.S.)
- Répondre à vos besoins dans le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre liberté, de votre autonomie et de votre sécurité. (Réf. Art. 1 de la Charte québécoise)
- Respecter votre intimité et votre vie privée; sauvegarder votre honneur, votre réputation. (Réf. Art. 4, 5 de la Charte Québécoise)
- Respecter votre liberté de conscience, de croyance, d'opinion, d'expression et d'association. (Réf. Art. 3 de la Charte Québécoise)
- Assurer le secret professionnel et de la confidentialité des informations personnelles. (Réf. Art. 9 de la Charte Québécois, 19 de la L.S.S.S.S.)
- Assurer des soins et services à la fois équitables et exempts de discrimination. (Réf. Art. 10 de la Charte Québécoise)
- Respecter, avec votre consentement, le niveau d'implication et de participation de vos proches à la dispensation des soins et services. (Réf. Art. 10, de la L.S.S.S.S.)

*« Les différents témoignages recueillis lors d'échanges avec les usagers sont cités et viennent traduire les façons de faire et d'être, les meilleures pratiques à privilégier dans nos interventions auprès de vous. »*

# Savoir être

*« ... Lorsque nous sommes arrivés dans le nouveau milieu de vie avec ma mère, le personnel nous attendait, il nous a vouvoyés et interpellés en utilisant, Madame, Monsieur. Le personnel était souriant, empressé de nous aider, attentionné tout en respectant notre besoin d'intimité pour exprimer les émotions présentes lors d'une admission en centre d'hébergement. »*

*« ... Dès que je me présente à l'accueil, on prend le temps de m'écouter et je sais que l'on va s'occuper de moi, dès que possible... »*

*« ... J'apprécie que le personnel respecte l'intimité de ma chambre, qu'il agisse avec discrétion sur ma vie privée et qu'il prenne le temps de protéger mon intimité physique lors des soins et traitements. »*

*« ... J'ai consulté pour avoir de l'aide, pour moi et mes jeunes enfants. J'étais vulnérable, on m'a vouvoyé malgré que la professionnelle qui nous a répondu était aussi jeune que moi... Ceci m'a permis de me situer dans une relation thérapeutique et lorsqu'on parlait de moi à mes enfants, on m'appelait « papa » suivi de mon prénom et ce, dans le respect de mon rôle de parent. »*

# Droit à l'information

*Nous nous engageons à :*

- Donner l'information sur les services, les ressources disponibles, les modalités d'accès à ces services. (Réf. Art. 4 L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit de consentir ou non aux soins et services offerts. (Réf. Art. 10, 11 Charte Québécoise)
- Fournir l'information sur votre état de santé, les différentes options d'interventions possibles, les risques et conséquences, en vue d'un consentement libre et éclairé. (Réf. Art. 8 de la L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit de consulter, sur demande votre dossier et de recevoir l'aide d'un professionnel qualifié pour comprendre, si nécessaire, les informations. (Réf. Art. 17, 20, 22, L.S.S.S.S.)
- Vous assurer que l'accès à votre dossier est obligatoirement limité aux personnes autorisées. (Réf. Art. 19, 21, 22, 27.1, 108 L.S.S.S.S.)
- Divulguer l'information lorsqu'un accident est survenu dans la dispensation des soins et services. (Réf. Art. 8 de la L.S.S.S.S.)
- Vous informer de vos droits et responsabilités ainsi que de la procédure d'examen des plaintes des usagers. (Réf. Art. 29, 34 L.S.S.S.S.)

*« ... Dernièrement, une infirmière m'a informé que mon père avait fait une chute en circulant dans le corridor du centre d'hébergement et elle m'a expliqué les conséquences ... et nous avons discuté ensemble des moyens à prendre afin de les éviter... »*

# Savoir...

*Nous nous engageons à :*

- Transférer, à votre demande, dans les plus brefs délais, une copie, un extrait de votre dossier à un autre établissement ou à un professionnel de votre choix. (Réf. Art. 24 de la L.S.S.S.S.)
- Vous informer que vous ne pouvez faire aucune donation ou legs aux employés de notre établissement et vous informer de l'application du règlement en vigueur . (Réf. Art. 275, 276 et 277 de la L.S.S.S.S.)
- Informer les usagers des procédures à suivre afin de retirer leurs noms et adresses des listes de sollicitation de la fondation de l'établissement et des sondages. (Réf. Art. 27,3, 107, 233 de la L.S.S.S.S.)
- Fournir un exemplaire du code d'éthique à tout usager hébergé ou à l'utilisateur qui en fait la demande (Réf. Art. 233 de la L.S.S.S.S.)  
*« ... On m'a donné tous les renseignements pour bien comprendre ma situation. On m'a expliqué les examens que je devais passer avec des mots simples et on a vérifié ce que j'avais compris. On m'a écouté et on a pris le temps de me rassurer en répondant à mes questions. »*

*«...J'apprécie être informé sur mon état de santé de manière à connaître les différentes alternatives ainsi que les risques et les conséquences de ses différentes options, avant que je consente aux soins proposés.»*

# Droit aux services de qualité

*Nous nous engageons à :*

- Assurer à la population du territoire, l'accès à une large gamme de services de santé et de services sociaux. (Réf. Art. 99,2 de la L.S.S.S.S)
- Donner des services adéquats, sécuritaires, personnalisés, continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins. (Réf. Art. 5, 100, de la L.S.S.S.S.)
- Procéder à l'évaluation ainsi qu'à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services dispensés. (Réf. Art. 105, 107, 107,1)
- Reconnaître votre droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel vous désirez recevoir des soins et des services, en tenant compte de l'organisation, du fonctionnement et des ressources disponibles dans l'établissement. (Réf. Art. 5 L.S.S.S.S.).
- Reconnaître le droit de toute personne d'expression anglaise de recevoir des services dans sa langue, compte tenu de l'organisation et des ressources disponibles. (Réf. Art. 15 de la L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit à l'hébergement tant que votre état de santé le nécessite. (Réf. Art. 14 de la L.S.S.S.S.)
- Offrir un milieu de vie de qualité pour les personnes qui demeurent dans les centres d'hébergement.
- Offrir un environnement propre, accueillant , sécuritaire, calme et adapté aux besoins de l'ensemble de nos clientèles desservies dans le réseau local.

# Savoir faire...

*« ... Dans mon temps on disait... Aimes ton prochain comme toi-même... c'était la règle à suivre... je pense que c'est encore bon aujourd'hui... et ça résume bien comment on souhaite être traité. »*

*« Je suis vraiment rassuré de savoir que le personnel du centre d'hébergement est très à l'écoute et réceptif aux besoins de mon père. C'est son intervenante qui devient ses oreilles et ses paroles, car il ne peut plus communiquer avec les autres. »*

*« Lorsque j'ai rencontré une professionnelle, elle est venue me chercher à la salle d'attente, elle s'est présentée et elle a attendu d'être dans son bureau avant d'aborder le sujet de la rencontre. Après m'avoir écouté, elle a ciblé avec moi les objectifs de mon plan d'intervention, elle m'a expliqué les prochaines étapes, la fréquence et la durée de nos rencontres et elle m'a donné le moyen pour la rejoindre en cas de besoin. »*

*« J'apprécie vraiment les efforts qui sont faits par le personnel pour créer un milieu de vie chaleureux, animé... c'est très agréable pour les personnes qui y demeurent et pour les proches qui les visitent. »*

# Droit de participer

*Nous nous engageons à :*

- Reconnaître votre droit de participer à vos soins et services. *(Réf. Art. 3 par. 4 de la L.S.S.S.S.)*
- Reconnaître votre droit à participer à toute décision notamment, lors de l'élaboration de votre plan d'intervention ou plan de services individualisés. *(Réf. Art. 10, 102, 103, 104 de la L.S.S.S.S.)*
- Reconnaître votre droit à participer à l'évaluation et à l'appréciation des soins et services reçus. *(Réf. Art. 99,8 de la L.S.S.S.S.)*
- Reconnaître les comités des usagers et les comités de résidents et leurs rôles de représentation au sein du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord. *(Réf. Art. 209, 210 de la L.S.S.S.S.)*
- Reconnaître la participation de la communauté et des organismes du milieu. *(Réf. Art. 2 par. 3, 99,5, 100 de la L.S.S.S.S.)*

*« J'ai été invité à participer aux activités du comité des résidents de mon centre d'hébergement, je m'y sens à l'aise d'exprimer mon opinion et je leur donne des suggestions pour améliorer notre nouvelle demeure... »*

# Droit d'être accompagné

## Droit de recours

*Nous nous engageons à :*

- Reconnaître votre droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix pour obtenir des informations. (Réf. Art. 11, 25 de la L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit d'être représenté pour exercer vos droits reconnus par la loi, dont le consentement aux soins. (Réf. Art. 12 de la L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que requiert votre situation. (Réf. Art. 39, 48 de la Charte québécoise)
- Reconnaître votre droit de demander une rectification à votre dossier. (Réf. Art. 89 de la loi d'accès à l'information)
- Reconnaître votre droit de porter plainte sur les soins et services reçus ou que vous auriez dû recevoir. Cette plainte peut être verbale ou écrite. (Réf. Art. 34, 51 de la L.S.S.S.S.)
- Reconnaître votre droit de recours devant l'instance appropriée contre l'établissement, ses administrateurs et ses employés. (Réf. Art. 16, 27 de la L.S.S.S.S.)

*« Lors de ma visite, on m'a remis un formulaire afin que je puisse évaluer la qualité des services que j'ai reçus. »*

*« Dans tous les services, j'ai vu qu'il y avait une affiche qui donne les informations pour rejoindre la commissaire locale aux plaintes. »*

# Responsabilités

- Participer autant que possible aux soins et services qui vous concernent.
- Respecter les ententes et les engagements auxquels vous avez consenti dans votre plan d'intervention.
- Exprimer votre niveau d'appréciation des soins et des services reçus. *(Réf. Art. 107 par. 2)*
- Être responsable des actions que vous posez pour vous-même ou pour la personne que vous représentez.
- Accepter et répondre des conséquences de vos actes et de vos décisions; notamment, lorsque vous refusez de consentir à des soins et des services nécessaires à votre santé et bien-être.
- Agir avec les autres personnes et les membres du personnel avec courtoisie, civilité dans le respect de l'approche éthique implantée dans les différents milieux de vie et de soins.
- Faire preuve d'honnêteté et de discernement lors d'une utilisation judicieuse des ressources allouées, des services de santé et les services sociaux offerts.
- Respecter les biens de l'établissement, ainsi que les règlements, les politiques en vigueur.

# Nous croyons en votre potentiel et en vos capacités

Nous sommes là pour vous accompagner dans l'exercice de vos responsabilités.

*« J'ai donné les informations pertinentes sur ma situation ; j'ai collaboré à l'évaluation de mon état de santé; j'ai informé l'intervenante de mes allergies ; j'ai respecté mon plan soins, également j'ai signé les consentements requis en n'oubliant pas de demander des explications sur ce que je ne comprenais pas. »*

*« J'ai pris en note le nom de la personne rencontrée et elle m'a assuré que je pouvais la rejoindre facilement si j'éprouvais des difficultés durant les traitements.... »*

*« J'aime quand on me respecte. Alors, je fais de même avec les autres... Je m'exprime poliment, sans hausser le ton et sans déranger les personnes qui m'entourent. Il faut être conscient que la liberté d'une personne s'arrête là où celle des autres commence. »*

*« Lorsque je suis insatisfaite des services que je reçois, je m'adresse directement à la personne qui est responsable de mon étage et je lui dis simplement les difficultés que je rencontre... »*

# Références

- Charte québécoise des droits et libertés de la personne (L.R.Q., C-12, édition 2002).
- Charte canadienne des droits et libertés (Loi de 1982 sur le Canada, 1982, ch. 11 (R.-U.).
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., S-4.2, 12<sup>e</sup> édition 2002-2003).
- Loi sur le Curateur public (L.R.Q., c. C-81, 1989, édition 1999).
- Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64, édition 2003).
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).
- Code d'éthique des intervenants, Centre hospitalier affilié universitaire de Québec (2000).
- Les codes d'éthique du Centre de santé Orléans, CLSC La Source, CLSC Jacques-Cartier, Foyer de Loretteville.
- Le code d'éthique et la charte des droits des usagers, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (2004)