



Nous voulons être  
à la hauteur de la  
confiance de nos  
clients...



Parce que nous  
voulons faire la  
différence.



Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Est

Québec 

*je suis*  
l'expérience client

**Louise Potvin**  
Présidente-directrice générale

# Code d'éthique



# Préambule

L'éthique est une discipline réflexive. Elle est une partie de la philosophie qui a comme objectif de déterminer le sens à donner à une conduite. Ce code d'éthique est le produit d'une réflexion portant sur l'éthique et sur les valeurs qui assurent sa fondation. Il contient des règles qui définissent la mise en œuvre de l'éthique et des valeurs.

Le code d'éthique dans les installations Richelieu-Yamaska reflète les valeurs préconisées par l'établissement. Nous avons une promesse client : *Pour nous, du territoire Richelieu-Yamaska, les clients et leurs proches sont au cœur de notre action. Au-delà de ses besoins de santé, nous savons que chaque personne est unique. C'est pourquoi nous cherchons constamment à être à la hauteur de sa confiance. Pour ce faire, nous nous engageons à être accueillants, sécurisants, empathiques et consciencieux.*

Dans cet esprit, les intervenants du territoire Richelieu-Yamaska s'engagent à respecter les droits des clients. Ces derniers pourront participer pleinement et en toute connaissance de cause à leur épisode de soins, dans un contexte de respect de la personne, de ses décisions et en écoutant son opinion. En fait, le client est un partenaire dans l'épisode de soins.

Élaboré à partir des valeurs dans nos installations, notre code d'éthique a comme but principal de susciter la réflexion chez les intervenants. Il sous-entend la responsabilisation des intervenants qui s'approprient les conduites souhaitées. Le code d'éthique a également pour objectifs :

- D'affirmer les valeurs qui orientent toutes nos actions;
- De rappeler les droits des clients et d'en assurer le respect;
- De préciser les conduites attendues de toutes les personnes travaillant dans les installations Richelieu-Yamaska pour respecter les valeurs préconisées et les droits des clients;
- De sensibiliser les clients à leurs responsabilités.

Les gestionnaires des installations Richelieu-Yamaska privilégient une « approche de milieu de vie » pour les résidents qui sont hébergés dans nos installations.

Le code d'éthique s'adresse :

- À tout le personnel, incluant leurs représentants désignés, et aux médecins;
- Aux clients ou à leurs représentants;
- Aux familles et aux proches des clients;
- Aux bénévoles;
- À toute personne menant ou participant à un projet de recherche dans les installations Richelieu-Yamaska;
- Aux partenaires institutionnels et communautaires;
- Aux fournisseurs de services engagés dans les installations Richelieu-Yamaska.

Le code d'éthique met en lumière la responsabilisation de chaque individu, incluant le client, dans le cadre des relations de soins et de services thérapeutiques. Il représente aussi un outil de réflexion continue sur l'humanisation des relations entre les intervenants et les clients.

Ce code d'éthique veut dépeindre un futur, un idéal et susciter le changement « au présent » vers une culture organisationnelle axée sur le client.

# Table des matières

Objectifs.....	7
Définition des termes .....	8
Assises.....	9
Mission .....	10
Valeurs .....	11
Droits des clients.....	12
Responsabilités des clients .....	20
Conclusion.....	22
Coordonnées.....	23



# Objectifs

Constituant un outil de réflexion et de référence à l'égard des droits des usagers, le code d'éthique vise notamment à :

## **Améliorer la cohésion**

Le code d'éthique permet d'améliorer la cohésion entre les intervenants autour d'un certain nombre de devoirs, responsabilités, pratiques et conduites. Cette cohésion réduit les écarts observés entre les droits reconnus et leur traduction dans les faits.

## **Assurer une meilleure garantie du respect des droits**

Les valeurs affirmées dans le code d'éthique ont des effets certains sur la protection de la clientèle et sur la promotion de ses droits. Elles favorisent une approche globale et responsable des questions qui touchent la vie quotidienne dans les organisations de santé et de services sociaux.

## **Constituer un outil de référence et de sensibilisation**

Le code d'éthique constitue un outil de sensibilisation aux droits des clients et, le cas échéant, de transformation des pratiques, des attitudes et des mentalités qui favorisent le respect de ces droits.

# Définition des termes

<b><u>Code d'éthique</u></b>	Guide qui rappelle les valeurs promues dans l'établissement et qui précise les droits et les devoirs de l'usager ainsi que les pratiques et la conduite attendues des personnes qui y oeuvrent.
<b><u>Code de déontologie</u></b>	Texte qui régit un mode d'exercice d'une profession (déontologie professionnelle) ou d'une activité en vue du respect d'une éthique. C'est un ensemble de droits et devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients ou le public.
<b><u>Établissement</u></b>	Les installations du territoire Richelieu-Yamaska.
<b><u>CISSS M-E</u></b>	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est.
<b><u>Milieu de vie</u></b>	Lieu constituant l'adresse permanente d'une personne qui lui donne accès dorénavant au gîte, au couvert, à des services d'aide, d'assistance et à des soins de santé.
<b><u>CLSC</u></b>	Centre local de services communautaires.
<b><u>Client</u></b>	Toute personne à qui l'établissement fournit des services de santé ou de services sociaux.
<b><u>Résident</u></b>	Désigne tout adulte en perte d'autonomie qui demeure « en principe » au centre d'hébergement de façon permanente. (Afin d'alléger le texte, le mot client inclura le terme résident).
<b><u>Représentant légal</u></b>	Toute personne désignée légalement pour représenter ou assister l'usager dans l'exercice de ses droits civils.
<b><u>Intervenant</u></b>	Toute personne qui exerce ses fonctions dans l'établissement, ce qui inclut les employés, les médecins, les stagiaires, les bénévoles et les personnes à contrat (incluant les résidences d'accueil et les ressources intermédiaires).
<b><u>Partenaire</u></b>	Personnel ou professionnel d'un établissement, organisme, groupe ou ressource impliqué dans la prestation de soins ou de services à un client du territoire Richelieu-Yamaska.
<b><u>Plan d'intervention</u></b>	Pour faciliter la lecture de ce document, la notion de plan d'intervention inclut le plan de service individualisé, le plan d'intervention individualisé, le plan de traitement et le plan thérapeutique infirmier.



# Assises

## **Assises légales**

Article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* :

*« 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 les résidents en médecine et les personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers ».*

Ce code d'éthique doit également prévoir les règles d'utilisation des renseignements visés aux articles 27,3 et 107.

Conformément à l'article 107 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un établissement peut utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. De même qu'il peut, tel qu'énoncé à l'article 27,3, utiliser le nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement. Un usager peut en tout temps demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin (articles 27,3 et 107) en se présentant au service d'accueil.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout client qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

## **Dispositions particulières**

Pour tout client de moins de 14 ans, les droits s'exercent par le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant légal. Pour tout client majeur inapte, les droits s'exercent par son représentant légal, la famille ou ses proches. La majorité dépend de l'âge chronologique et non pas de l'âge mental.

# Mission

Le CISSS de la Montérégie-Est a comme principale responsabilité de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population de son territoire en rendant accessible une gamme de services de santé et de services sociaux généraux, notamment des services de prévention, d'évaluation, de diagnostic, de traitement, de réadaptation, de soutien et d'hébergement, services qui se doivent d'être intégrés et de qualité.

Le CISSS de la Montérégie-Est établit les priorités et les orientations dans le domaine de la santé et de services sociaux de son territoire, voit à leur mise en œuvre et évalue les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.

De concert avec tous les partenaires du réseau local, les gestionnaires des installations Richelieu-Yamaska s'assurent de l'organisation, de la coordination et de la prestation des services sur le territoire, afin de faciliter le cheminement des personnes dans le réseau.

Le CISSS de la Montérégie-Est contribue également à la promotion de la recherche et de l'enseignement, de façon à mieux répondre aux besoins de la population.

# Valeurs

On définit les valeurs comme étant ce que les individus ou les membres d'une organisation considèrent comme étant souhaitable et bon. Les valeurs sont les éléments moralement positifs dont le caractère bénéfique est admis par une large part de la collectivité dans laquelle s'inscrit l'organisation. Elles sont des croyances fondamentales qui éclairent les actions d'un individu, d'une organisation ou d'une collectivité. Les valeurs doivent être considérées comme des phares qui indiquent ce vers quoi l'organisation désire cheminer, et ce, sur quoi l'organisation devrait s'appuyer en cas d'incertitude. Les valeurs sont des guides pour l'action; elles sont constituées d'éléments que l'organisation considère comme des idéaux à poursuivre. Les valeurs doivent être à la fois claires (explicitement définies), praticables (utiles à la prise de décision) et partagées (suscitent l'adhésion des membres de l'organisation).

## **Notre promesse client et nos valeurs de services sont les fondations d'une démarche organisationnelle :**

- L'élaboration de la promesse client (ou promesse de marque) est une étape essentielle dans l'amélioration de l'expérience client;
- Ce libellé représente une proposition de valeur pour les clients;
- La promesse incarne également les principes directeurs qui régissent les comportements recherchés pour les employés dans l'organisation.

Issues de rencontres avec des clients, discutées avec un comité aviseur composé d'employés étoiles puis avec les gestionnaires, la promesse client et les valeurs de services reflètent la culture organisationnelle de l'expérience client, de plus en plus présente.

## **PROMESSE**

*Pour nous, du territoire Richelieu-Yamaska, les clients et leurs proches sont au cœur de notre action. Au-delà de ses besoins de santé, nous savons que chaque personne est unique. C'est pourquoi nous cherchons constamment à être à la hauteur de sa confiance. Pour ce faire, nous nous engageons à être :*

## **VALEURS DE SERVICE**

<b>Accueillants</b>	Parce qu'un accueil chaleureux éveille la confiance que le client met en nous.
<b>Sécurisants</b>	Parce qu'être sécurisant, c'est prendre tous les moyens possibles pour que le client se sente rassuré avec nous.
<b>Empathiques</b>	Parce qu'être empathique, c'est traiter le client comme nous aimerions être traités.
<b>Consciencieux</b>	Parce qu'être consciencieux, c'est s'acquitter de nos responsabilités avec soin et de façon organisée, pour le bénéfice de nos clients.

# Droits des clients

**Tout client du territoire Richelieu-Yamaska, a droit de recevoir des services de santé et des services sociaux empreints des 5 points suivants :**

1. Qualité, au niveau scientifique et à jour (conscientieux);
2. Générateurs d'une empreinte émotive positive (empathiques, accueillants et sécurisants) ;
3. Garants d'une fluidité et d'une continuité dans les soins;
4. Teintés de respect avec une personnalisation de l'approche en respectant la confidentialité;
5. Assurant une transmission de l'information vulgarisée et un consentement éclairé à ses soins.

Et ce, peu importe son lieu de prestation.

**Le client a le droit de porter plainte, d'être accompagné, assisté et représenté (par une personne de son choix) en lien avec les soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement.**

## **Le client a le droit de recevoir des services de qualité, au niveau scientifique et à jour**

Le client a droit à des soins et services **adéquats** dans un environnement **sécuritaire** et de qualité.

### **Nous nous engageons à :**

- Être pleinement imputables des soins et services prodigués au client. À cet effet, les intervenants doivent maintenir à jour leur expertise professionnelle technique ou de soutien;
- Être à l'écoute des commentaires du client et utiliser ceux-ci dans un objectif d'amélioration continue de la qualité des soins et des services;
- Respecter les normes professionnelles, les codes de déontologie et les principes éthiques;
- Connaître et utiliser les mesures d'hygiène et salubrité applicables au sein de l'établissement;
- Respecter les mesures d'hygiène de base et les précautions additionnelles afin de prévenir et contrôler la transmission d'infections;
- Connaître et appliquer les consignes et les procédures de sécurité liées à la prévention des incidents et accidents (ex. : prévention des chutes);
- Respecter les pratiques organisationnelles requises;
- Fournir aux clients et à leurs proches toutes les données pertinentes permettant l'intégration de saines habitudes de vie et de santé;
- Établir avec le client une relation sur une base exclusivement professionnelle.

## **Le client a le droit de recevoir des services générateurs d'une empreinte émotive positive (empathiques, accueillants et sécurisants)**

### **Nous nous engageons à :**

- Respecter les valeurs de la promesse client: accueillants, empathiques, rassurants et consciencieux;
- Apporter soutien et confort au client et à ses proches;
- Employer des mots simples et compréhensibles pour le client (et ses proches) afin de l'informer des interventions que nous nous apprêtons à faire afin de le sécuriser et susciter sa participation;
- Reconnaître le potentiel des clients en les encourageant à développer et à maintenir leur autonomie et en évitant d'établir des relations de dépendance;
- Encourager le client à participer aux soins et services qui lui sont prodigués;
- Offrir la même considération à tous les clients quelques soient leurs conditions avec les mêmes égards que nous souhaiterions pour nous-mêmes en situation semblable;
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin de soulager adéquatement la douleur, la souffrance et les inconforts physiques et émotionnels du client;
- Rechercher le bien-être et la qualité de vie du client;
- Nous assurer que le client soit accompagné dignement en fin de vie;
- Accompagner le client (et ses proches) dans son processus thérapeutique, ou de fin de vie en respectant son rythme, ses choix ainsi que ses convictions spirituelles et religieuses et ses croyances;
- Nous assurer de la propreté des lieux;
- Nous abstenir de parler de sa vie privée et de celle de ses collègues en présence d'un client;
- Nous abstenir de parler des problèmes organisationnels en présence d'un client;
- Nous abstenir de discuter des comportements d'un collègue en présence d'un client;
- Ne pas donner son numéro de téléphone privé à un client;
- Ne pas donner de rendez-vous au client en dehors des heures de travail.

## ***Le client a le droit de recevoir des services garants d'une fluidité et d'une continuité dans les soins***

### **Nous nous engageons à :**

- Donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où l'établissement ou le professionnel ne peut offrir les soins ou services requis, diriger le client vers une ressource appropriée et lui apporter toute l'assistance requise;
- Coordonner de façon efficace et efficiente, la continuité des soins et des services requis par l'état de santé du client;
- Travailler en interdisciplinarité afin d'enrichir les soins et les services des expertises complémentaires;
- Prévoir, lorsque requis, l'intervention des ressources appropriées dans la planification du départ;
- Planifier le départ à la maison ou le transfert du client et s'assurer de l'accessibilité et de la continuité des soins et des services requis par son état de santé. Ces services doivent être offerts de façon humaine, sécuritaire et de qualité.

## **Le client a le droit de recevoir des services teintés de respect avec une personnalisation de l'approche et respectant la confidentialité**

En toute circonstance, il a droit au **respect**, à l'intégrité, à la **dignité** et à l'**intimité** donc à la reconnaissance de son **autonomie** et de son droit à participer à ses soins de façon éclairée.

### **Nous nous engageons à :**

- Connaître et respecter les droits du client, dont celui de participer aux décisions le concernant;
- Nous assurer que le bien-être du client est notre souci premier;
- Traiter le client avec respect et dignité, en tout temps et en toute circonstance;
- Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécentes à l'endroit d'un client;
- Utiliser un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme. Le langage est clair, accessible et à la portée du client;
- Nous présenter auprès de notre client par notre nom et notre fonction, après avoir frappé à la porte et porter notre carte d'identification de manière visible;
- Vouvoyer et interpeller par son nom le client et éviter le langage familier;
- Respecter le territoire du client et les objets qui lui appartiennent;
- Prendre toutes les dispositions et précautions nécessaires pour respecter l'intimité du client, notamment lors des examens, des traitements, des soins d'hygiène et des besoins physiologiques;
- Adapter les soins et les services aux besoins individuels, habitudes de vies, préférences, valeurs religieuses ou culturelles, intérêts et capacités du client;
- Offrir le professionnel et l'établissement selon le choix du client dans la mesure du possible;
- Respecter la volonté du client dans la divulgation aux proches de renseignements le concernant;
- Favoriser et encourager le client à maintenir, autant que possible, son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne et lui prêter assistance, au besoin;
- Encourager le client à prendre part à l'élaboration de son plan d'intervention et favoriser, le cas échéant, la collaboration de ses proches;
- Respecter la vie privée du client dans ses relations avec ses proches; en tout temps, faire preuve de discrétion;



- Utiliser de façon pertinente et ciblée les informations confidentielles colligées au dossier du client;
- Respecter le caractère confidentiel du dossier du client, interdire à toute personne d'y avoir accès sauf avec l'autorisation du client, de son représentant légal, sur l'ordre du tribunal ou du coroner dans l'exercice de ses fonctions;
- Nous assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés au dossier du client;
- Préserver rigoureusement la confidentialité de toutes les informations et communications concernant le client;
- Ne prendre connaissance d'un dossier qu'à des fins de suivis;
- Lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par le client, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires et se conformer aux dispositions légales applicables;
- Respecter le secret professionnel, ne pas divulguer les renseignements recueillis ou obtenus dans l'exercice de ses fonctions sans le consentement du client ou à moins d'y être autorisé par la loi;
- Éviter de commenter, sauf si c'est nécessaire, l'état de santé d'un client, sa situation et son plan de traitement;
- Ne pas discuter du client dans les corridors, la cafétéria et les ascenseurs;
- Ne pas donner d'information sur l'état de santé du client sans son autorisation;
- Assurer la discrétion dans les discussions entre collègues, au poste de garde;
- Nous abstenir de parler des autres clients en présence d'un client.

## ***Le client a le droit de recevoir des services assurant une transmission de l'information vulgarisée et un consentement éclairé à ses soins***

### **Nous nous engageons à :**

- Informer le client sur son état de santé, de manière à ce qu'il connaisse les différentes options qui s'offrent à lui, les risques et leurs conséquences afin de prendre une décision libre et éclairée. Utiliser un langage clair, accessible à la portée du client. Être disponible pour répondre à ses questions;
- Informer le client des services et ressources disponibles en matière de santé et services sociaux;
- Nous assurer que le consentement donné par le client (représentant légal) est éclairé, libre, manifeste, limité dans le temps donné à des fins spécifiques et peut être révoquant;
- Assister le client dans la compréhension et la vulgarisation des notes inscrites à son dossier;
- Nous assurer de la compréhension de toutes informations transmises au client ou à ses proches;
- Renseigner le client sur les modalités d'inscription, d'admission, de congé, applicables dans les installations Richelieu-Yamaska et dans les ressources non institutionnelles. Fournir les renseignements pertinents sur les modes de fonctionnement des cliniques ou ressources externes ainsi que sur les modalités de prise de rendez-vous.

***Le client a le droit de porter plainte sans risque de représailles, d'être accompagné, assisté et représenté (par une personne de son choix) en lien avec les soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement***

**Nous nous engageons à :**

- Respecter le choix du client d'être accompagné et/ou assisté dans toutes les étapes du processus de traitement des plaintes;
- Reconnaître toute personne désignée à cette fin par la loi comme représentant légal;
- Favoriser l'implication du représentant du client et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'accomplir son rôle;
- Informer le client de la possibilité de porter plainte et d'exercer un recours lorsqu'il se sent lésé dans ses droits et lui en expliquer les modalités;
- Inviter le client à participer aux divers sondages portant sur ses attentes et sur sa satisfaction à l'égard de la qualité et de l'organisation des soins et services offerts dans les installations Richelieu-Yamaska.

# Responsabilités des clients

## À l'égard de lui-même :

- Le client est le premier responsable de son état de santé et de son bien-être. C'est pourquoi il est informé et invité à participer à les améliorer, dans la mesure du possible, à respecter sa prise de médicaments et à avoir une bonne hygiène de vie;
- Le client doit s'informer des différentes offres de service et des limites ou restrictions applicables dans les installations Richelieu-Yamaska;
- Le client doit accepter et répondre des conséquences de ses actes et de ses décisions, notamment s'il refuse de consentir à des soins et services nécessaires à sa santé et son bien-être;
- Le client est responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts dans les installations Richelieu-Yamaska, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de s'y présenter;
- Le client participe autant que possible aux soins et services qui le concernent. Il participe aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou plan de service individualisé et il signifie ses besoins et attentes.

## À l'égard des autres clients :

- Le client est responsable de la qualité de ses relations avec tous les clients de son secteur de soins. C'est pourquoi il est invité à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui;
- Le client ne doit pas avoir en sa possession tout objet ou substance pouvant être nuisible pour lui-même ou autrui.

## À l'égard des professionnels, des membres du personnel, des bénévoles et des partenaires :

- Le client est responsable de la qualité de ses relations avec les intervenants qui œuvrent auprès de lui. C'est pourquoi il a la responsabilité de favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci;
- Le client doit transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins et à l'élaboration ou à la révision de son plan de soins, de son plan de services individualisé ou plan d'intervention. Au besoin, il demande des explications ou pose des questions sur les soins et services qui lui sont proposés;
- Le client est invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé et de bien-être et celui des autres clients.

## À l'égard des installations du territoire Richelieu-Yamaska

- Le client est responsable de la préservation des biens des installations Richelieu-Yamaska mis à sa disposition. C'est pourquoi il est invité à prendre toutes les précautions requises;
- Le client est convié à respecter les consignes de sécurité et de prévention des infections dans les installations Richelieu-Yamaska;
- Le client est invité à respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé des installations Richelieu-Yamaska et à quitter l'établissement lorsque son congé est signé et qu'il peut réintégrer son domicile ou qu'une place lui est assurée auprès d'une autre ressource;
- Le client est encouragé à signifier aux intervenants des installations Richelieu-Yamaska, s'il y a lieu, l'existence d'un mandat en cas d'incapacité et à fournir les coordonnées du mandataire;
- Le client est invité à fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner en son nom un consentement.

# Conclusion

Toute personne travaillant dans notre établissement doit s'imprégner de la culture de l'expérience client pour faire vivre les valeurs de service. En faisant sienne la promesse client, l'intervenant adopte les engagements de ce code de conduite et les fait siens. *Il dira je... plutôt que le code demande que...*

Ce code d'éthique se veut une poursuite de la réflexion lancée dans notre organisation concernant l'expérience client. À son arrivée, on remet au nouvel intervenant une carte indiquant « je suis l'expérience client ». Nous souhaitons vivement qu'il le démontre au quotidien par son travail. Ce code d'éthique sera une référence pour y parvenir.

# Coordonnées

## **Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services**

2750, boulevard Laframboise, local HG-01-245

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8

Téléphone : 450 771-3333, poste 3434

## **Comité des usagers**

Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe

1800, rue Dessaulles, local A-1020

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2T2

Téléphone : 450 771-3333, poste 8209 ou 514-287-7593, poste 8209

## **Comité des résidents**

Andrée-Perreault : téléphone 450 771-4536, poste 6320

Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe : téléphone 450 771-3333, poste 8660

MRC d'Acton : téléphone 450 546-3234, poste 3832

Marguerite-Adam : téléphone 450 467-1631, poste 5030

Montarville : téléphone 450 461-2650, poste 8019

Centre de santé et de services sociaux  
Richelieu-Yamaska



affilié à  UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

Hôpital Honoré-Mercier	450 771-3333 2750, boulevard Laframboise Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8
CLSC des Maskoutains	450 778-2572 2650, rue Morin Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8H1
CLSC de la MRC d'Acton	450 546-2572 1266, rue Lemay Acton-Vale (Québec) J0H 1A0
CLSC des Patriotes	450 536-2572 347, rue Duvernay Beloeil (Québec) J3G 5S8
Centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu-de Saint-Hyacinthe	450 771-3333 1800, rue Dessaulles Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2T2
Centre d'hébergement Andrée- Perrault	450 771-4536 1955, rue Pratte Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7W5
Centre d'hébergement Marguerite-Adam	450 467-1631 425, rue Hubert Beloeil (Québec) J3G 2T1
Centre d'hébergement Montarville	450 461-2650 265, rue Seigneuriale Ouest Saint-Bruno-de-Montarville (Québec) J3V 2H4
Centre d'hébergement Acton- Vale	450 546-3234 1268, rue Ricard Acton-Vale (Québec) J0H 1A0



## ADDENDA AUX CODES D'ÉTHIQUE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST SOINS DE FIN DE VIE

L'entrée en vigueur de la *Loi sur les soins de fin de vie* implique une modification de ce code d'éthique pour y inclure les droits des usagers en ce qui concerne les soins de fin de vie.

Droits de l'utilisateur
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie (soins palliatifs et aide médicale à mourir) aux conditions prévues par la loi.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin. Le refus de soins ou le retrait du consentement peut être communiqué par tout moyen.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne a droit au respect de ses directives médicales anticipées aux conditions prévues par la loi.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin.</li></ul>

Dans le contexte des soins de fin de vie (soins palliatifs, aide médicale à mourir), nous nous engageons à :

- **Nous assurer que la fin de vie survienne dans la dignité et le respect de vos droits.**

Dans le contexte spécifique d'une demande d'aide médicale à mourir, nous nous engageons à :

- Évaluer votre demande dans le respect des balises et des critères prévus par la loi;
- Advenant votre admissibilité, nous assurer du respect de votre volonté;
- Nous assurer de la continuité des soins et de l'assistance nécessaire à la prise en charge de votre demande par des intervenants consentants, advenant le cas où un professionnel de la santé refuse de participer ou d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et conformément à ce que prévoient la loi et les codes de déontologie.

Nonobstant les volontés d'une personne de recevoir l'aide médicale à mourir, le personnel soignant a le droit, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, de refuser de prodiguer ce soin au patient.

Ce droit est par contre assorti de l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa demande puisse être prise en charge par des intervenants consentants. Les dispositions prévues dans la loi à cet égard sont les suivantes :

- Un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif;
- Un tel médecin ou un tel professionnel doit alors néanmoins s'assurer de la continuité des soins offerts à la personne, conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie et à la volonté de la personne (loi n° 2, art. 50).

**EN FOI DE QUOI, j'ai signé à Saint-Hyacinthe, ce 21<sup>e</sup> jour du mois de décembre 2015.**

Pour le CISSS de la Montérégie-Est

La présidente-directrice générale,



Louise Potvin, B. Sc. inf., MBA