



Code d'éthique



santemonteregie.qc.ca/ouest

Avant-propos

Le présent code d'éthique est le fruit d'une réflexion collective impliquant des usagers¹ et leurs proches, des intervenants et des gestionnaires. Un code d'éthique doit être adopté en vertu de l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* et doit contenir les informations prévues à cet article, c'est-à-dire :

- les droits des usagers;
- les conduites et pratiques attendues des intervenants;
- les règles d'utilisation de certains renseignements personnels.

Bien que le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest soit légalement tenu de se doter d'un code éthique, ce dernier ne se substitue en aucun cas aux lois, règlements et codes de déontologie des professionnels. Le présent code d'éthique ne vise pas à établir une liste de règles de conduite exhaustive.

Il s'adresse aux gestionnaires, aux employés, aux médecins, aux bénévoles, aux stagiaires, aux partenaires, aux visiteurs ou à toute personne liée par contrat et offrant des soins ou des services au CISSS de la Montérégie-Ouest, de même qu'aux usagers et à leurs proches. Il porte sur les conduites attendues de l'ensemble des intervenants² du CISSS de la Montérégie-Ouest, de même que sur les conduites attendues des usagers.

¹ Toute personne qui reçoit ou qui est susceptible de recevoir des soins et des services au CISSS de la Montérégie-Ouest. Cette définition inclut les proches et le représentant légal de l'utilisateur en situation d'invalidité.

² Le terme « intervenant » inclut les gestionnaires, les employés, les médecins, les bénévoles, les stagiaires, les partenaires, les fournisseurs ou toute personne liée par contrat ou offrant des soins ou des services au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest.

³ Total des médecins ayant les privilèges de pratiquer dans l'établissement.

Mission

Le CISSS de la Montérégie-Ouest emploie plus de **9 600 personnes** et **550³ médecins** répartis dans **128 installations**. Il offre des services généraux et des soins courants de première ligne et se dédie également aux services spécialisés en milieux hospitaliers, en centres d'hébergement et en centres de réadaptation. La mission du CISSS de la Montérégie-Ouest lui confère aussi des responsabilités régionales pour la réadaptation physique, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme et la dépendance.

Cette mission, en cohérence avec celle du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), consiste à maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.



Ce qui guide l'éthique au CISSS de la Montérégie-Ouest

Valeurs

Au CISSS de la Montérégie-Ouest, nos cinq valeurs fondamentales⁴ qui guident nos gestes, nos décisions et nos relations sont :



Bienveillance

Démontrer un souci pour les autres et entretenir des relations basées sur l'écoute et des échanges courtois qui témoignent du respect de tous.



Collaboration

Travailler ensemble, communiquer nos idées et encourager le partage d'expertise entre nous tous dans le but d'atteindre nos résultats collectifs



Engagement

S'impliquer et contribuer activement pour concrétiser nos ambitions, respecter nos obligations professionnelles et développer un sentiment d'appartenance fort.



Audace

Se donner un espace pour innover dans nos façons de faire, afin de réaliser nos ambitions.



Cohérence

Décider et agir avec pertinence et équité et être solidaire envers nos orientations communes.

Partenariat avec l'utilisateur et ses proches

Les conduites attendues des intervenants et des usagers reposent sur l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches. Cette approche consiste en une relation entre l'utilisateur, ses proches et l'ensemble des acteurs de la santé et des services sociaux. Elle vise principalement à améliorer la santé et le bien-être des usagers, de leurs proches et de la population. Cette relation mise sur les **trois principaux éléments** suivants :

- L'autodétermination des usagers (respect du projet de vie, décision libre et éclairée quant à ses soins et participation aux soins);
- L'apprentissage et la complémentarité des savoirs (reconnaissance de l'expérience vécue des usagers concernant leur état de santé et leur parcours de soins et de services);
- Le travail en équipe avec l'utilisateur.

Ce partenariat implique la collaboration de l'ensemble des intervenants du CISSS de la Montérégie-Ouest, mais aussi des usagers et leurs proches. Elle doit tenir compte de leurs conditions et de leurs capacités particulières. Nous avons tous une responsabilité dans l'amélioration de la santé et du bien-être de l'ensemble de la population.

⁴ Voir le dépliant sur les valeurs organisationnelles.

Droits des usagers

Au-delà des droits fondamentaux⁵ garantis à chaque personne, les droits des usagers sont spécifiquement prévus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*⁶. Ces droits s'exercent dans le cadre des objectifs de la LSSSS (art. 1) et des moyens mis en place pour assurer la réalisation des objectifs (art. 2) (notamment, en tenant compte de la disponibilité des ressources).

Enfin, la *Loi concernant les soins de fin de vie*⁷, ainsi que la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*⁸ prévoient également des droits aux usagers. Par son engagement à agir en conformité avec le code d'éthique, chaque intervenant s'engage à adopter des conduites en cohérence avec le respect de ces droits.

Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;

Droit d'être informé adéquatement des services et des ressources disponibles dans son milieu, ainsi que des modalités d'accès à ceux-ci;

Droit de recevoir des services adéquats, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire au niveau scientifique, humain et social;

Droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il reçoit des services, en tenant toutefois compte des ressources humaines, matérielles et financières disponibles;

Droit de recevoir les soins que requiert son état;

Droit d'avoir accès à l'hébergement au sein de l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place lui soit assurée auprès d'un autre établissement ou d'une ressource pouvant lui prodiguer les soins requis par son état de santé;

Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être, incluant les diagnostics, pronostics et traitements possibles, de même que les risques associés, avant de consentir à des soins;

Droit d'être informé le plus rapidement possible de tout accident avec conséquences lié à la prestation des soins et services reçus, des conséquences qui en découlent, des mesures prises pour contrer ces conséquences, ainsi que des mesures mises en place pour en éviter la récurrence;

Droit de consentir à des soins ou de les refuser, selon les articles 10 et les suivants du *Code civil du Québec*;

Droit de participer aux décisions affectant son état de santé ou de bien-être;

Droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix, ainsi que le droit d'être représenté dans l'exercice de ses droits;

Droit de recevoir des services en langue anglaise là où le prévoit un programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise;

Droit d'accéder à son dossier d'utilisateur suivant une demande faite conformément aux règles applicables;

Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur et au respect du secret professionnel;

Droit d'exercer un recours contre l'établissement, incluant une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il n'a pas reçu les services qu'il requiert de l'établissement;

Droit de recevoir ou de refuser des soins de fin de vie, de même que le droit de refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour le maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.

5 La *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* énonce les droits fondamentaux de la personne. Le *Code civil du Québec* prévoit également des droits. Voir à la fin du document pour les références.

6 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, chapitre S-4.2.

7 *Loi concernant les soins de fin de vie*, RLRQ, c. S-32.00-1.

8 *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ c. L-6.3.

Conduites attendues des intervenants et des usagers

En cohérence avec l'approche de partenariat avec l'utilisateur et ses proches et afin de pouvoir travailler en équipe avec les usagers, le code d'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest nomme également les conduites attendues des usagers.

Communiquer de manière BIENVEILLANTE, ouverte et efficace



En tant qu'intervenant

- Respecter l'utilisateur, son autonomie et sa dignité;
- S'assurer que l'utilisateur a bien compris les informations qui lui ont été transmises;
- Donner des explications en s'adaptant au niveau de compréhension de l'utilisateur, en évitant les discours culpabilisants et en évitant d'imposer ses volontés;
- Respecter la vie privée des usagers et s'assurer d'accéder aux sections pertinentes du dossier de l'utilisateur uniquement lorsqu'il est autorisé à le faire dans le cadre de ses fonctions;
- Ne tolérer aucune forme de violence, de sévices, d'intimidation ou de discrimination à l'égard des usagers.

En tant qu'utilisateur

- Communiquer ses préoccupations, ses besoins, ses préférences et toute information pertinente au sujet de son état de santé, ses soins et ses services aux intervenants, tout en tenant compte de l'offre de service disponible et en ayant le souci d'utilisation judicieuse de ces services;
- Demander aux intervenants de clarifier l'information dans un langage adapté pour soi ou demander à être accompagné dans le cadre des soins et services;
- Adopter un comportement empreint de civilité, exempt de quelque forme de violence, de sévices, d'intimidation ou de discrimination à l'égard des intervenants, des autres usagers ou des proches de ces derniers.

S'ENGAGER à favoriser le développement des connaissances et des compétences des usagers concernant ses soins et ses services



En tant qu'intervenant

- Reconnaître que l'utilisateur possède un savoir qui découle de son expérience liée à une problématique ou à une condition de santé, de même qu'avec les soins et les services;
- Favoriser l'autonomie progressive de l'utilisateur en lui donnant de l'information sur les risques, les traitements ou toute autre information lui permettant d'atteindre ses objectifs de santé et de bien-être, incluant la réadaptation.



En tant qu'utilisateur

- Participer à son plan de soins ou d'intervention;
- Poser des questions concernant les soins et services reçus en fonction de sa situation.

COLLABORER pour mieux participer



En tant qu'intervenant

- Accueillir avec ouverture les commentaires des usagers sur la qualité des soins et des services offerts;
- Expliquer clairement son rôle, les services offerts et les limites de ceux-ci à l'utilisateur;
- S'informer auprès de l'utilisateur et de ses proches du rôle qu'ils souhaitent jouer dans les interventions;
- Créer un climat respectueux et favorable à l'échange et à la transparence.

En tant qu'utilisateur

- Transmettre les informations pertinentes au sujet de sa situation;
- Formuler de manière respectueuse ses inquiétudes et ses insatisfactions au gestionnaire responsable du service.

Faire preuve d'AUDACE en mettant de l'avant la prise de décision partagée



En tant qu'intervenant

- Identifier les problématiques et les solutions en partenariat avec les usagers et leurs proches.

En tant qu'utilisateur

- Exprimer sa volonté à participer à ses soins et ses services, ainsi qu'à l'amélioration de la prestation de services et développer sa capacité à le faire avec l'aide des intervenants;
- Participer aux décisions qui concernent ses soins et ses services et prendre les moyens afin d'atteindre les objectifs fixés avec l'aide de ses intervenants tout en respectant ses capacités.

Faire preuve de COHÉRENCE en mettant l'éthique au cœur de toutes nos actions



En tant qu'intervenant

- Tenir compte des valeurs de l'organisation, mais aussi de celles des usagers afin de mieux orienter les interventions;
- Être conscient de ses propres valeurs et de la manière dont elles influencent ses interventions;
- Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions;
- Tenir compte des effets de ses décisions sur la santé et le bien-être de l'ensemble de la population.

En tant qu'utilisateur

- Respecter les biens de l'établissement et ceux des autres usagers, de même que les règlements, politiques, procédures, lois et consignes portés à son attention;
- Viser, selon ses capacités et son projet de vie, l'amélioration de son état de santé et de son bien-être.

Renseignements sur les droits des usagers

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers :

Comité des usagers

www.santemonteregie.qc.ca/ouest/comite-des-usagers

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Les usagers sont invités à s'adresser au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour des renseignements relatifs au respect de leurs droits, pour des insatisfactions, pour porter plainte ou pour signaler le constat d'une situation de maltraitance.

Coordonnées

Hôpital Anna-Laberge

Téléphone : 450 699-2425, poste 2462
Sans frais : 1 800 700-0621, poste 2462

Hôpital du Suroît

Téléphone : 450 371-9920, poste 2280
Sans frais : 1 800 694-9920, poste 2280

Courriel :

insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Site Web :

santemonteregie.qc.ca/ouest/satisfaction-et-plaintes

Sondages

Le CISSS de la Montérégie-Ouest effectue régulièrement des sondages auprès des usagers afin de mesurer leur satisfaction et leur expérience en lien avec les soins et les services dispensés par notre établissement. En conformité avec la LSSSS, notre établissement peut utiliser certains de leurs renseignements (nom, prénom et adresse) contenus au dossier afin d'effectuer des sondages portant sur la qualité des services reçus.

Les usagers peuvent néanmoins refuser en tout temps que leurs renseignements soient utilisés à des fins de sondage. Ces renseignements ne seront pas communiqués à des tiers ou versés dans des banques de données accessibles à des tiers, à moins qu'il y ait consentement.

Dons et sollicitations

La loi permet également aux établissements d'utiliser les nom(s), prénom(s) et adresse(s) des usagers afin de solliciter un don à l'établissement ou à une fondation du CISSS de la Montérégie-Ouest, à moins d'un refus de leur part.

Les personnes qui sont susceptibles d'être sollicitées sont les **usagers et les résidents aptes de plus de 18 ans**, de même que les parents qui accompagnent les usagers de moins de 14 ans lors de l'utilisation des soins et des services.

Références

- *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12
- *Code civil du Québec*, RLRQ, c. CCQ-1991
- Réseau universitaire de santé de l'Université de Montréal (2014). © en cotitularité avec les auteurs et établissements de santé et de services sociaux cités à la page 2 du document. Guide d'implantation du partenariat de soins et de services : Vers une pratique collaborative entre intervenants et avec le patient. Repéré à http://ena.ruis.umontreal.ca/pluginfile.php/256/coursecat/description/Guide_implantation1.1.pdf
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, 2018, c. S-4.2
- *Loi concernant les soins de fin de vie*, RLRQ, 2018, c. S-32.0001
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, RLRQ, c. L-6.3.

