

aider
comprendre
respecter encourager
intervenir
aider
comprendre
respecter encourager
intervenir

Code d'éthique

du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Installations du sud de Lanaudière
(CH, CLSC, centres d'hébergement)



Québec 



res
collaborer
écouter soutenir
comprendre aider
encourager
soutenir respecter
participer
accompagner
éco

écouter
soutenir
aider



Le code d'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, installations du sud de Lanaudière (CH, CLSC et centres d'hébergement), se veut un outil de référence sur l'engagement et la façon d'être et d'agir des intervenants qui offrent les soins et services. Il énonce les droits et responsabilités des usagers et encourage leur participation et leur collaboration tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans les soins et services dispensés.

En lien avec la philosophie de gestion, le code d'éthique exprime la volonté de l'organisation à promouvoir le respect mutuel, l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. Il vise également la recherche du bien-être et la satisfaction de l'utilisateur tout en favorisant un milieu de travail sain et harmonieux pour les intervenants.

NOS PRINCIPES FONDAMENTAUX

LE RESPECT DE LA PERSONNE LA COLLABORATION

En s'engageant au quotidien dans
l'amélioration de la qualité et de la sécurité
des soins et services

LA RECHERCHE DES MEILLEURES PRATIQUES

LE SAVOIR-ÊTRE

POUR LE BIEN-ÊTRE ET LA SATISFACTION DE LA PERSONNE

Le terme intervenant désigne tout employé, médecin, stagiaire, bénévole et contractuel œuvrant au sein de l'établissement.

Le terme usager désigne toute personne requérant des soins et services dans nos installations.

LE DROIT DES USAGERS*

L'utilisateur a droit :

- au respect et à la dignité, et ce, en toutes circonstances;
- à des soins et des services de qualité et sécuritaires;
- au choix du professionnel ou de l'établissement duquel il désire recevoir des services, tout en tenant compte des ressources du milieu;
- d'accepter ou de refuser toute intervention, examen ou traitement;
- d'accepter ou de refuser de participer à une activité de recherche menée sous la responsabilité de l'établissement, et ce, sans pénalité. Il a aussi le droit de cesser d'y participer en cours de route sans que cela n'affecte la qualité des soins et services qu'il reçoit de l'établissement;
- de participer à toute décision le concernant ainsi qu'à l'élaboration de son plan d'intervention;
- d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour entreprendre une démarche ou pour obtenir un service;
- d'être informé des services disponibles dans nos installations ainsi que la façon d'y accéder;
- d'être informé de son état de santé ainsi que de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et services;
- d'accès à son dossier;
- d'exprimer son insatisfaction et, au besoin, de porter plainte.

* Québec, Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q.c.S-4.2

LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- faire preuve de politesse, de courtoisie et de respect;
- s'identifier par son nom et sa fonction et préciser la nature des actes qu'il s'apprête à poser;
- porter sa carte d'identité;
- frapper en tout temps à la porte avant d'entrer;
- privilégier le vouvoiement et utiliser un langage convenable;
- prendre les moyens raisonnables pour respecter la pudeur et la dignité de l'utilisateur;
- respecter la vie affective de l'utilisateur;
- intervenir avec équité envers chacun sans aucune discrimination.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- faire preuve de courtoisie et de discrétion face à autrui;
- recevoir des visiteurs sans perturber la tranquillité des autres utilisateurs;
- entretenir des relations respectueuses avec les intervenants et les autres utilisateurs;
- éviter les comportements intimidants et propos discriminatoires.

LE DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- donner les soins et services disponibles avec continuité et dans les meilleurs délais;
- offrir à l'usager de recevoir des services dans une autre langue, et ce, en tenant compte des ressources disponibles;
- prodiguer des soins et services adaptés à la situation de l'usager;
- utiliser ses connaissances, ses habiletés et compétences pour offrir à l'usager des services de qualité et sécuritaires;
- viser l'application des meilleures pratiques;
- respecter les règlements, politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

L'usager

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- suivre son plan de traitement élaboré avec les intervenants;
- respecter les rendez-vous fixés;
- prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé ou celui des autres usagers;
- respecter les consignes de sécurité ainsi que les règles et politiques en vigueur dans l'établissement;
- adopter des comportements appropriés pour sa protection et la prévention des infections.

LE DROIT AU CONSENTEMENT

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- obtenir le consentement éclairé de l'utilisateur avant tout examen, traitement ou autre intervention;
- utiliser des termes clairs et simples, expliquer les objectifs visés par les soins ou les services offerts, leurs impacts potentiels sur l'état de santé de l'utilisateur ainsi que les alternatives possibles;
- respecter les choix et décisions de l'utilisateur ainsi que tout changement d'avis de sa part;
- recourir au consentement du représentant de l'utilisateur, lorsque l'incapacité à consentir aux soins est constatée.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- demander, avant de consentir ou refuser un traitement, davantage d'explications sur les risques associés et les alternatives possibles;
- suivre les directives qui lui sont données lorsqu'il consent ou refuse un traitement;
- transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qui accepterait de donner, en son nom, un consentement.

comprendre aider donner
encourager encourager
participer
accompagner
écouter soutenir
donner

LE DROIT À LA PARTICIPATION

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- encourager l'utilisateur à participer aux soins et services qui lui sont prodigués;
- favoriser, autant que possible, l'autonomie de l'utilisateur tout en respectant son individualité et en lui prêtant assistance au besoin;
- ajuster ses interventions au rythme de l'utilisateur et respecter ses incapacités ou limites;
- encourager l'utilisateur à prendre part à l'élaboration de son plan d'intervention et favoriser la collaboration de ses proches.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- participer aux rencontres de préparation de son plan d'intervention et signifier ses besoins et attentes;
- collaborer, autant que possible, aux soins et services le concernant.

LE DROIT À L'ASSISTANCE ET À LA REPRÉSENTATION

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- reconnaître que le représentant de l'utilisateur parle et agit en son nom;
- respecter le choix de l'utilisateur d'être assisté;
- favoriser l'implication du représentant et lui communiquer les renseignements pertinents afin qu'il puisse accomplir son rôle;
- apporter au représentant de l'utilisateur, aide et assistance pour s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet qui le concerne.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- demander, s'il le désire, d'être accompagné de la personne de son choix lors de traitement ou examen;
- transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister.

comprendre aider donner
urer encourager encourager
participer
accompagner
écouter soutenir
donner

LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

L'intervenant S'ENGAGE À...

- informer l'utilisateur, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation des soins et services;
- expliquer clairement toute information transmise que l'utilisateur pourrait avoir de la difficulté à comprendre;
- communiquer les informations en respectant le rythme et la capacité de compréhension de l'utilisateur;
- répondre adéquatement aux questions de l'utilisateur;
- faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.

L'utilisateur A LA RESPONSABILITÉ DE...

- communiquer les renseignements pertinents en lien avec son état de santé;
- respecter la confidentialité des informations touchant les autres utilisateurs.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER ET LE DROIT DE RECOURS

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- expliquer, si l'utilisateur le désire, les modalités d'accès à son dossier;
- permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux qu'il reçoit, a reçus ou aurait dû recevoir;
- référer l'utilisateur à la personne pouvant l'aider;
- remettre à l'utilisateur les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour toute démarche relative à une plainte.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- s'adresser au service des archives pour toute demande concernant l'accès aux informations contenues à son dossier;
- s'informer de son droit de recours lorsqu'il est insatisfait d'une situation ou lorsque ses droits n'ont pas été respectés.

RÈGLES

D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



L'établissement peut utiliser, avec le consentement de l'utilisateur, ses NOM, PRÉNOM, ADRESSE et NUMÉRO DE TÉLÉPHONE à des fins de sollicitation de dons au bénéfice de la Fondation Santé Sud de Lanaudière ou lors d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle. L'établissement doit donner l'occasion à l'utilisateur de refuser l'utilisation des renseignements personnels lors de son inscription ou admission. L'utilisateur pourra à tout moment par la suite signifier de ne plus utiliser ses renseignements personnels à ces fins.

L'établissement peut communiquer certaines informations dans le dossier d'un utilisateur à des fins de recherche.

L'établissement s'assure, au préalable, que cette recherche a été dûment approuvée par un comité d'éthique de la recherche qui respecte les normes en vigueur.

POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

sur les droits des usagers et la
procédure d'examen des plaintes :

Commissaire aux plaintes Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Siège social

260, rue Lavaltrie sud

Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : 450 759-5333 poste 2133

1 800 229-1152 poste 2133

gaetan.thibaudeau@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers du sud de Lanaudière

135, boul. Claude-David

Repentigny (Québec) J6A 1N6

450 654-7229 poste 61010

usagers@cdulanaudieresud.ca

www.cdulanaudieresud.ca

Comités de résidents

Centre d'hébergement de L'Assomption

450 589-2101 poste 183

Centre d'hébergement des Deux-Rives

450 585-4884 poste 2009

Centre multivocationnel Claude-David

450 654-7229 poste 60040

SOINS DE FIN DE VIE

Le 10 décembre 2015 est entré en vigueur la Loi concernant les soins de fin de vie (*L 2 RLRQ, c.S-32.0001*) qui a pour but d'assurer aux personnes en fin de vie des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie. La Loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir. (*Loi 2, art. 3*). L'article 10 de cette loi indique que le code d'éthique doit tenir compte des droits des personnes en fin de vie. Dans ce contexte, il importe tout d'abord d'identifier et de reconnaître certains droits aux citoyens à cet égard :

- Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. (*Loi 2, art. 4*);
- 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. (*Loi 2, art. 5*);

- Dans la mesure prévue par le Code civil, le mineur de 14 ans et plus et, pour le mineur ou le majeur inapte, la personne qui peut consentir aux soins pour lui peuvent également prendre une telle décision. (*Loi 2, art. 5*);
- Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen. (*Loi 2, art. 5*);
- 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. (*Loi 2, art. 6*);
- Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, au moyen de directives médicales anticipées, indiquer si elle consent ou non aux soins médicaux qui pourraient être requis par son état de santé au cas où elle deviendrait inapte à consentir aux soins. Elle ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir. (*Loi 2, art. 51*).

En regard à ces droits, les principes suivants doivent guider la prestation des soins de fin de vie :

- Le respect de la personne en fin de vie et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer chacun des gestes posés à son endroit;
- Les membres de l'équipe de soins responsables d'une personne en fin de vie doivent établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

En tenant compte des principes précédents, la prestation de soins de fin de vie induit chez les professionnels de la santé des droits et des obligations à l'égard des citoyens :

- Les intervenants doivent s'assurer que la mort de la personne survienne dans la dignité et le respect de ses droits.

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 2, art. 50).

Encadrer la pratique de soins de fin de vie suppose d'abord l'identification et la reconnaissance de certains droits aux citoyens. Plusieurs d'entre eux se retrouvent déjà inscrits dans la LSSSS, le Code civil du Québec et la Charte des droits et libertés de la personne dans la perspective qu'ils s'appliquent à l'ensemble des soins. La Loi concernant les soins de fin de vie en introduit toutefois de nouveaux droits :

- Droit de recevoir des soins de fin de vie (soins palliatifs et l'aide médicale à mourir aux conditions prévues par la Loi);
- Droit au respect de ses directives médicales anticipées.

Références

- Loi concernant les soins de fin de vie (L.R.Q. S-32);
- Loi sur les services de santé et de services sociaux (L.R.Q. S-4.2).

Adopté par le conseil d'administration du CISSS de Lanaudière, le 16 décembre 2015.

aider
comprendre
respecter encourager
intervenir
respecter écouter
comprendre
aider encourager
intervenir

331000397

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Janvier 2016

Québec 