



## CODE D'ÉTHIQUE DU CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE

17 Octobre 2007

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>1</b>
<b>QU'EST-CE QU'UN CODE D'ÉTHIQUE ? .....</b>	<b>1</b>
<b>POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE ? .....</b>	<b>1</b>
<b>À QUI S'ADRESSE LE CODE D'ÉTHIQUE ? .....</b>	<b>1</b>
<b>CONTEXTE DE RÉVISION DU PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE .....</b>	<b>1</b>
<b>LA MISSION DU CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE.....</b>	<b>2</b>
<b>SECTION 1: LE RESPECT.....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 2: LA RESPONSABILITÉ ET LA RESPONSABILISATION .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 3: LA TRANSPARENCE.....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 4: L'ÉQUITÉ.....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION 5: LA QUALITÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>SECTION 6: UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....</b>	<b>8</b>
<b>SECTION 7: LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS .....</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE 1 : PRINCIPAUX DROITS DES USAGERS.....</b>	<b>10</b>

## PRÉAMBULE

### QU'EST-CE QU'UN CODE D'ÉTHIQUE ?

Le code d'éthique est un instrument de référence qui énonce les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère le CSSS de Thérèse-De Blainville. Il s'agit d'un guide qui ne remplace pas les lois en vigueur.

### POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE ?

- Pour servir de guide sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie de l'organisation, afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements.
- Pour s'assurer que les pratiques soient en cohérence avec les valeurs de l'organisation.
- Pour guider les gestes et les actions des intervenants.
- Pour informer les usagers de certains de leurs droits et responsabilités.
- Pour répondre à une obligation de la loi de se doter d'un code d'éthique.

### À QUI S'ADRESSE LE CODE D'ÉTHIQUE ?

- À toute personne exerçant 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 employés (contractuels inclus), les médecins, les stagiaires et les bénévoles.
- À tous les usagers et représentants d'usagers recevant des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement de même que les proches aidants.

### CONTEXTE DE RÉVISION DU PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE

Le CSSS de Thérèse-De Blainville, instance locale créée à la suite de la récente réforme du réseau de la santé et des services sociaux, est issu de la fusion du CLSC Thérèse-De Blainville et du CHSLD Drapeau-Deschambault survenue en septembre 2002. Chaque établissement a son code d'éthique. Dans un souci d'harmonisation, le CSSS procède à la révision des codes existants et propose un code d'éthique pour l'ensemble de l'établissement.

Par ailleurs, la démarche d'agrément réalisée en 2006-2007 a permis une vaste consultation auprès de plusieurs employés de l'établissement, notamment au sujet des valeurs organisationnelles, des droits des usagers et des attentes de l'établissement envers le personnel et les bénévoles. Les commentaires recueillis lors de cette consultation ont également servi de base aux travaux.

De plus, un comité ad hoc a été créé. Ce comité était constitué de représentants des conseils professionnels, des syndicats, des usagers, des bénévoles, du comité bioéthique, du personnel d'assistance, du commissaire aux plaintes, du conseiller à la qualité et du directeur général. Le personnel d'encadrement a aussi été consulté. La version finale du code d'éthique harmonisé pour l'ensemble du CSSS a été adoptée par le conseil d'administration le 17 octobre 2007.

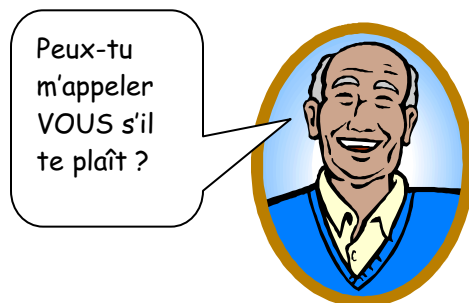
## PRÉAMBULE (SUITE)

### LA MISSION DU CSSS DE THÉRÈSE-DE BLAINVILLE

Le code d'éthique découle de la mission du CSSS de Thérèse–De Blainville qui est la suivante :

Mettre en place un réseau local de services de santé et de services sociaux de manière à :

1. Assurer à la population de son territoire l'accès à une large gamme de services de santé et de services sociaux notamment en offrant :
  - a) Dans le cadre de la mise en place et du fonctionnement du réseau local de services, le soutien et le leadership requis par la loi pour assurer l'accès, la continuité et la qualité des services offerts en première ligne par l'ensemble des partenaires du réseau;
  - b) Des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion;
  - c) Un milieu de vie substitut de façon temporaire ou permanente, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui en raison de leur perte d'autonomie ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel malgré le soutien de l'entourage.
2. Garantir à la population de son territoire, par le biais d'ententes ou autres modalités, l'accès à des services de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> lignes;
3. Permettre la mise en place de mécanismes de référence et de suivis des usagers ainsi que l'instauration de protocoles cliniques à l'égard des services offerts à ces derniers;
4. Impliquer les divers groupes de professionnels du territoire et permettre l'établissement des liens entre eux;
5. Favoriser la collaboration et l'implication de tous les intervenants des autres secteurs d'activités du territoire ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux;
6. S'assurer de la participation des ressources humaines disponibles et nécessaires à la prestation des services de santé et des services sociaux.



## SECTION 1: LE RESPECT

L'établissement dispense aux usagers des soins et services en respectant la dignité, l'autonomie, l'intégrité, l'intimité et la liberté.

Le respect se manifeste dans les attitudes et les comportements à l'égard des personnes et des partenaires. À l'égard des personnes, il commande l'écoute des besoins et des attentes de la clientèle ainsi que la considération et la reconnaissance du potentiel des personnes.

### PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

- 1.1. **Être à l'écoute** (ex. : présence entière à l'utilisateur lorsqu'en interaction avec lui, réceptivité face aux besoins et aux craintes, instauration d'une relation de confiance, modification de l'intervention si nécessaire, etc.).
- 1.2. **Utiliser un langage et un ton de voix adéquats** (ex. : vouvoiement selon les valeurs de la personne, politesse, choix de termes clairs et accessibles, relation sans vulgarité ni moquerie, etc.).
- 1.3. **Reconnaître les capacités de l'utilisateur et favoriser la préservation de son autonomie** (ex. : attitude sans infantilisation, accent sur les forces de l'utilisateur, implication de l'utilisateur dans le choix des objectifs du plan d'intervention, etc.).
- 1.4. **Adopter une attitude de discrétion favorisant la préservation de l'intimité, le respect de la vie privée et la confidentialité** (ex. : conservation des dossiers dans un endroit sûr, partage de l'information pertinente avec les bonnes personnes aux bons endroits, etc.).
- 1.5. **Traiter l'utilisateur en considérant son individualité**, ses valeurs, sa liberté de conscience, ses différences ethniques, religieuses, sociales, culturelles, psychologiques ou physiques en tenant compte des droits des autres usagers et des ressources disponibles (ex. : considération des habitudes de vie antérieures de l'utilisateur, etc.).



## SECTION 2: LA RESPONSABILITÉ ET LA RESPONSABILISATION

L'établissement privilégie la responsabilité du personnel, des stagiaires et des bénévoles dans tous les actes qu'ils posent.

La responsabilité du personnel, des stagiaires et des bénévoles réfère à l'obligation ou à la nécessité morale ou intellectuelle de remplir un devoir, un engagement. Elle implique que chaque membre du CSSS de Thérèse-De Blainville doit assumer les décisions qu'il prend et les gestes qu'il pose en regard de la fonction qu'il occupe au sein de l'organisation.

L'établissement privilégie aussi la responsabilisation de l'utilisateur dans toutes les décisions le concernant.

La responsabilisation est une action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

### PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

- 2.1. **Avoir le souci de donner une prestation de soins et de services de qualité et de façon sécuritaire** (ex. : respect des protocoles, des politiques et procédures, etc.).
- 2.2. **Avoir la capacité de se rendre imputable** (ex. : appropriation de sa part de responsabilités dans la prestation de services, dans le climat de travail, dans la collaboration, etc.).
- 2.3. **Favoriser la participation de l'utilisateur et, le cas échéant, des proches significatifs, lors de l'élaboration de son plan d'intervention et lors des soins et services** (ex. : implication de l'utilisateur aux rencontres de préparation de plan d'intervention, encouragement au maintien des activités de la vie quotidienne, utilisation des capacités de la personne grâce à des outils adaptés ou des ressources de son réseau et de son milieu, etc.).
- 2.4. **Encourager l'utilisateur à adopter de saines habitudes de vie et à participer à des activités favorisant le maintien de ses capacités.**



## SECTION 3: LA TRANSPARENCE

L'établissement privilégie la transparence dans la diffusion de l'information auprès de l'utilisateur et, le cas échéant, des proches significatifs dans la prestation de soins et de services.

La transparence réfère à la qualité de ce qui laisse paraître la réalité tout entière. Elle permet de cultiver la confiance du personnel, de la population et des partenaires du réseau local. Elle s'exprime par la réalité des faits et des processus décisionnels et permet aux acteurs concernés de comprendre l'application des décisions. La transparence repose sur l'information, la consultation, la participation.

### PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

- 3.1. **Favoriser la transmission de l'information pertinente à l'utilisateur en lien avec son état de santé et de bien-être ainsi qu'avec les soins et services requis ou donnés** (ex. : information par les personnes autorisées sur le contenu du dossier de l'utilisateur, le plan d'intervention, les services, les ressources disponibles, les modalités d'accès, la déclaration et la divulgation d'accidents, les risques ou complications, etc.).
- 3.2. **Bien informer et répondre aux questions de l'utilisateur au meilleur de notre connaissance, de façon judicieuse, juste, honnête** (ex.: référence au besoin à la bonne personne pour répondre à une demande, etc.).
- 3.3. **Favoriser l'accès à l'information sur les services, les activités et les ressources disponibles aux utilisateurs** (ex. : information sur les ressources de la communauté, groupe d'entraide et de soutien, activités de loisirs, etc.).
- 3.4. **Expliquer « le pourquoi » d'une décision** (ex.: information sur les limites organisationnelles, les raisons justifiant une réponse favorable ou non comme suite à une demande, etc.).
- 3.5. **S'informer pour mieux informer l'utilisateur** (ex. lecture du journal interne, consultation auprès des personnes détenant l'information, référence au site Internet du CSSS, etc.).



Nous sommes  
traités  
équitablement.

## SECTION 4: L'ÉQUITÉ

L'établissement privilégie l'équité dans la prestation de soins et de services.

L'équité réfère à la notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. Elle repose sur l'ouverture d'esprit et la répartition équitable des ressources. Elle vise la conciliation des devoirs et des droits des membres d'une collectivité. Elle permet d'évaluer toute situation sans idée préconçue et de prendre des décisions justes sans égard à la situation géographique et financière des personnes.

### PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

- 4.1. **Proposer à chaque usager des services de façon juste en considérant ses besoins, les besoins des autres usagers, l'utilisation optimale des ressources disponibles selon des critères de priorité équitables** (ex. : attention particulière auprès des usagers qui ont plus de difficulté à s'exprimer ou qui « demandent » moins, conciliation des demandes et des intérêts d'un ensemble d'usagers, etc.).
- 4.2. **Éviter les jugements de valeurs ou les idées préconçues et identifier les moyens pour y réagir de façon adéquate** (ex. : recherche de moyens avec l'équipe multidisciplinaire ou son supérieur immédiat, dans un esprit de justice et d'équité, etc.).
- 4.3. **Assurer la même qualité d'intervention pour chaque usager.**



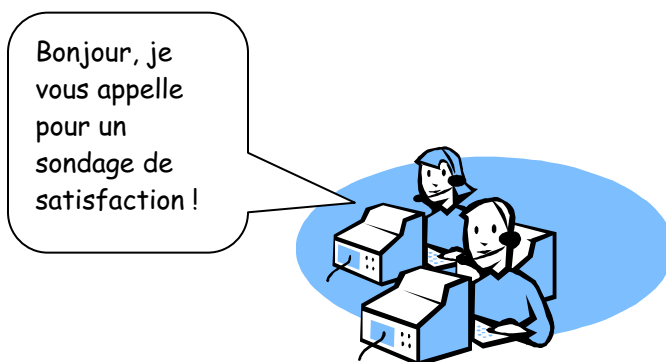
## SECTION 5: LA QUALITÉ

L'établissement dispense des services accessibles, personnalisés et professionnels organisés de façon continue, complémentaire et répondant à l'état de santé de l'utilisateur.

La qualité, c'est l'essence recherchée dans chaque geste posé par chacune des personnes de l'organisation pour que les soins et les services contribuent le mieux possible à la santé et au bien-être des citoyens. Le concept de qualité tient compte des trois aspects suivants: la satisfaction des besoins de la clientèle à laquelle on accorde la priorité, la mobilisation du personnel et l'utilisation efficiente des ressources.

### PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS

- 5.1. Répondre aux besoins de l'utilisateur dans les meilleurs délais possible** (ex. : maintien de ses engagements, respect des rendez-vous, retours d'appels, réponse aux cloches d'appels, etc.).
- 5.2. Assurer une continuité de services** (ex. : application et révision du plan d'intervention multidisciplinaire, partage de l'information au sein de l'équipe, référence à d'autres services au besoin, liaison entre les établissements, etc.).
- 5.3. Favoriser la satisfaction des besoins de la clientèle** (ex. : empathie, validation de la satisfaction de l'utilisateur à la suite d'un service et assurer le suivi, etc.).
- 5.4. Accueillir les insatisfactions de l'utilisateur** (ex. : écoute, apaisement, référence au supérieur immédiat au besoin ou au commissaire local aux plaintes, etc.).
- 5.5. Viser les meilleures pratiques et s'impliquer de façon active dans l'identification et la réalisation du plan de formation et de développement.**



## **SECTION 6: UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

En vertu de la loi, le code d'éthique doit prévoir les règles d'utilisation des renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur qui portent sur la sollicitation de dons et les sondages :

### **6.1. Contexte et nature des renseignements personnels recueillis**

- 6.1.1. À des fins de sollicitation de dons au bénéfice de l'établissement ou d'une de ses fondations, les renseignements personnels suivants peuvent être utilisés : nom, prénom et adresse de l'utilisateur.
- 6.1.2. À des fins de sondage auprès des usagers visant à connaître leurs attentes, leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts et, le cas échéant, de leur organisation et des résultats obtenus, les renseignements personnels suivants peuvent être utilisés: nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur.

### **6.2. Pratiques et conduites**

- 6.2.1. Référer les demandes d'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur seulement par les personnes dûment autorisées et aux seules fins prescrites (ex. : archiviste médicale, directeur général).
- 6.2.2. Utiliser les renseignements personnels de l'utilisateur conformément aux normes et pratiques applicables dans l'établissement.
- 6.2.3. Cesser l'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur à des fins de sollicitation de dons ou de sondages, pour tout usager qui en fait la demande.



## SECTION 7: LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

L'établissement a une préoccupation constante de maintenir une bonne qualité de relations avec l'ensemble des intervenants, des usagers et des visiteurs, préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de services de qualité et sécuritaire. Dans la mesure de ses capacités, l'utilisateur est encouragé à :

- 7.1. **Être le premier responsable de son état de santé et de son bien-être** (adoption de saines habitudes de vie, participation à des activités de maintien de ses capacités, participation aux soins et aux services ainsi qu'aux rencontres avec les intervenants, engagement à respecter son plan d'intervention, etc.).
- 7.2. **Respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'annulation.**
- 7.3. **Préserver les biens de l'établissement mis à sa disposition** (ex. : équipements de l'établissement, fournitures médicales, etc.).
- 7.4. **Respecter les consignes de sécurité de l'établissement.**
- 7.5. **Agir avec patience, courtoisie, discrétion, délicatesse et respect envers ses voisins de chambre, d'étage ou de salle d'attente.**
- 7.6. **Maintenir des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants qui œuvrent auprès de lui.**
- 7.7. **Transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins.** Au besoin, demander des explications ou poser des questions sur les soins et services proposés.

## **ANNEXE 1 : PRINCIPAUX DROITS DES USAGERS**

Parce que les usagers sont au cœur de la mission de l'établissement et constituent sa raison d'être, l'établissement considère donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les intervenants de l'établissement :

### **1) La reconnaissance des droits de l'usager**

- Droit au respect de sa personne et de sa dignité;
- Droit à la reconnaissance de son autonomie et au respect de ses besoins individuels ;
- Droit au respect de son intégrité et de l'inviolabilité ;
- Droit au respect de son intimité et de sa vie privée ;
- Droit à la considération en toute égalité et équité ;
- Droit à la reconnaissance de sa liberté de conscience ou de religion ;
- Droit à la liberté d'opinion et d'expression;

### **2) La protection et la sécurité de la personne**

- Droit à la protection;
- Droit à la sécurité;
- Droit à l'attention.

### **3) Des services de qualité et accessibles**

- Droit à l'accessibilité aux services;
- Droit aux services adéquats et de qualité;
- Droit aux services continus et personnalisés;
- Droit de choisir l'établissement et le professionnel;
- Droit aux services d'hébergement.

### **4) L'information et le respect de la confidentialité**

- Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être;
- Droit à l'accès à son dossier;
- Droit au secret professionnel et à la confidentialité.

### **5) La participation**

- Droit à la participation lors de la dispensation des soins et services, de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisé;
- Droit à la participation aux élections des membres du comité des usagers, de certains membres du conseil d'administration de l'établissement ou de l'agence de la santé et de services sociaux.

### **6) L'accompagnement et l'assistance**

- Droit d'être accompagné ou assisté pour obtenir des services ou des informations.