
Code d'éthique

du Centre intégré
de santé et de
services sociaux de
l'Outaouais (CISSS
de l'Outaouais)

Code d'éthique du CISSS de l'Outaouais		C-002	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 29 septembre 2016	Révision : 13 décembre 2018	Page 1 sur 14
<input type="checkbox"/> Comité de direction	S/O		

Le présent document a été adopté par le conseil d'administration du CISSS de l'Outaouais et approuvé le 29 septembre 2016.

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle ne vise qu'à alléger la présentation du document et en faciliter la compréhension.

Ce document est accessible en version électronique à l'adresse suivante :
<http://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca>

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
À PROPOS DU CISSS DE L'OUTAOUAIS	5
QUELQUES DÉFINITIONS	5
Personnel.....	5
Usager.....	5
Code d'éthique	6
POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?	6
NOTRE MISSION, NOTRE VISION ET NOS VALEURS	6
Mission	6
Vision	6
Valeurs.....	7
DROITS	7
LES DROITS DES USAGERS, PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DU PERSONNEL	7
Droit au respect et à la dignité	7
Droit à l'information et à la confidentialité.....	8
Droit de consentir, de participer et d'être représenté.....	8
Droit à la protection et à la sécurité.....	9
Droit à des services de qualité et accessibles	9
Droit à des soins de fin de vie.....	10
LES RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET DE LA FAMILLE	11
La participation aux soins et aux services	11
Le maintien d'une attitude courtoise et respectueuse.....	11
L'utilisation judicieuse des services.....	11
Le respect des règles et lois applicables de l'établissement.....	11
RENSEIGNEMENTS UTILES	12
Recherche.....	12
Comités des usagers et des résidents	12
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	12
DISPOSITIONS FINALES	13
Application du code.....	13
Responsable de l'application et de la promotion du code d'éthique	13
Entrée en vigueur	13
Révision	13
RÉFÉRENCES	14

PRÉAMBULE

L'adoption de ce code d'éthique est en conformité avec l'article 233 de la Loi sur les services de santé et services sociaux qui prévoit que : « *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 des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers* ».

Ce code d'éthique s'adresse à toutes les personnes qui, au nom du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Outaouais, exercent une fonction auprès des personnes qui reçoivent directement des soins et des services. Ainsi, il convie tout le personnel clinique et non-clinique, les médecins, les résidents, les ressources intermédiaires et de type familial, les bénévoles, les sages-femmes ainsi que les contractuels, les stagiaires à faire leurs valeurs retenues et à les intégrer dans leurs pratiques quotidiennes afin d'assurer pleinement le respect des droits et libertés des usagers.

Ce code d'éthique invite également les usagers à assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs soins et services dispensés par le CISSS de l'Outaouais tout en tenant compte de leurs conditions et de leurs capacités pour ce faire.

À PROPOS DU CISSS DE L'OUTAOUAIS

Le CISSS de l'Outaouais a la responsabilité d'assurer l'intégration des soins et des services offerts à la population de l'Outaouais. L'établissement dessert près de 390 000 habitants, emploie aussi près de 9 900 employés, compte environ 700 médecins, dentistes et pharmaciens, une douzaine de sages-femmes et plusieurs centaines de bénévoles. Par ailleurs, le CISSS de l'Outaouais travaille en partenariat avec plus de 137 organismes communautaires.

QUELQUES DÉFINITIONS

Personnel

Tout le personnel clinique et non-clinique qui exerce une fonction ou une profession dans le CISSS de l'Outaouais ou dans une ressource rattachée à l'établissement relative à la prestation de soins, services de santé et de services sociaux : les employés (contractuels inclus), les médecins, les médecins résidents, les pharmaciens, les dentistes, les sages-femmes, les bénévoles et l'ensemble des stagiaires et des enseignants associés.

Usager

Toute personne et ou le représentant¹ de son choix, qui reçoit sur une base interne ou externe, des soins et des services de l'établissement. L'usager inclut également le résident qui reçoit des soins ou des services dans un centre d'hébergement, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial.

La définition d'usager s'applique aussi à la clientèle mineure avec les adaptations nécessaires et sous réserve des lois applicables à ladite clientèle.

¹

11. Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

1991, c. 42, a. 11.

12. Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant. Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil:

1° le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;

2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;

3° la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'usager antérieurement à son inaptitude;

4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.

1991, c. 42, a. 12; 1999, c. 40, a. 269; N.I. 2016-01-01 (NCPC).

Code d'éthique

Texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère une organisation et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements.²

POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?

Ce code d'éthique constitue un outil de promotion des droits de l'utilisateur et des pratiques et conduites attendues du personnel. Il encourage aussi la responsabilisation des usagers recevant des soins ou des services.

Ce code d'éthique doit être utilisé avec discernement selon les diverses situations. Il ne remplace pas, ni ne se substitue pas aux lois, aux règlements, aux codes de déontologie ou aux conventions collectives en vigueur au Québec. Il est un outil complémentaire et en continuité avec les documents d'encadrement de l'établissement

NOTRE MISSION, NOTRE VISION ET NOS VALEURS

Mission

Le CISSS de l'Outaouais a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population de l'Outaouais en rendant accessible un ensemble de soins, services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région.

Vision

Des soins, des services de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais.

Pour ce faire:

- Nous sommes engagés envers la qualité de nos services, le respect des usagers et la recherche constante d'innovation, ce qui nous amène à nous dépasser;

2

https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/code_d_ethique.html, OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, La langue des relations professionnelles, Code d'éthique.

- Nous faisons face aux défis stimulants qui nous attendent en nous appuyant sur le talent et la passion de nos employés et de nos partenaires qui croient qu'il y a toujours une meilleure façon de faire les choses.

Valeurs

Pour ce faire, afin de vous offrir des soins et des services de qualité nous nous appuyons sur ces quatre valeurs.

Professionnalisme

Nous développons et mettons à contribution toutes nos compétences et nos expertises dans la réalisation de notre mission. Nous agissons avec rigueur, courage et efficacité.

Collaboration

Nous agissons dans un esprit d'entraide, de partage, de cohérence et de cohésion. Nous reconnaissons l'apport de toute personne en suscitant son implication et sa mobilisation.

Bienveillance

Nous faisons preuve de considération et de respect à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons. Nous faisons preuve d'écoute, de courtoisie et de compassion, tout en soulignant l'importance du rôle de chacun.

Engagement

Nous sommes engagés, responsables et solidaires de nos décisions et de nos actes. Nous agissons de manière juste, équitable, honnête et transparente en tout temps.

DROITS

LES DROITS DES USAGERS, PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DU PERSONNEL

Afin de respecter vos droits reconnus dans l'ensemble des installations du CISSS de l'Outaouais et ce, quels que soient les soins ou les services dont vous avez besoin et l'endroit où vous êtes desservis, nous les membres du personnel, nous engageons à respecter les pratiques et conduites attendues suivantes :

Droit au respect et à la dignité

Comme membres du personnel, nous nous engageons à :

- Être disponible, vous accueillir et vous prêter assistance.
- Vous traiter avec courtoisie, politesse, respect et empathie.

- Utiliser un langage respectueux, tant par le contenu que la forme : le vouvoiement est de rigueur.
- Utiliser un langage clair et à votre portée.
- Vous encourager et vous soutenir dans l'expression de vos opinions et de vos valeurs.
- Vous respecter dans toutes vos particularités, qu'elles soient ethniques, religieuses, sociales, culturelles, psychologiques, physiques ou sexuelles.
- Préserver votre intimité, votre pudeur et respecter votre vie privée ainsi que celle de vos proches.
- Protéger votre intégrité et vous préserver de toute forme de harcèlement.

Droit à l'information et à la confidentialité

- Traiter avec discrétion et confidentialité vos renseignements personnels et l'information qui vous concerne.
- Vous transmettre le plus clairement possible toute l'information pertinente aux soins ou services offerts, que ce soit les objectifs visés ou les impacts potentiels sur votre état de santé et de bien-être.
- Répondre à vos questions pour vous aider à prendre des décisions de manière libre, judicieuse et éclairée.
- Bien vous informer sur les services et ressources disponibles dans votre milieu ainsi que la façon d'y accéder.
- Vous référer aux services des archives au besoin pour vous informer de la marche à suivre pour accéder à votre dossier.
- Vous informer de tout accident ou incident survenu au cours de la prestation de services susceptible d'entraîner des conséquences néfastes sur votre état de santé.
- Garder une distance professionnelle, notamment en ce qui concerne l'échange de coordonnées personnelles ou la présence sur les médias sociaux.
- Utiliser avec votre consentement, certains de vos renseignements personnels à des fins de sollicitation de dons à son bénéfice ou à des fins de sondages en regard de la satisfaction des services. Seules les personnes autorisées par le CISSS de l'Outaouais peuvent utiliser ces renseignements personnels. Vous pouvez refuser, lors de votre inscription, lors de votre admission ou en temps que le CISSS de l'Outaouais, ou les personnes mandatées par lui, n'utilisent vos renseignements personnels à des fins de sollicitation de dons ou de sondages.

Droit de consentir, de participer et d'être représenté

- Reconnaître et respecter vos décisions dans le cadre de la prestation des soins et des services.
- Reconnaître et préserver votre autonomie, vos capacités et respecter vos besoins.

- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant de vous soumettre à toute intervention, à l'exception des cas d'urgence ou lorsque le consentement ne peut être obtenu dans l'immédiat.
- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Vous solliciter lors de l'élaboration ou la révision de votre plan d'intervention, car vous faites partie intégrante de l'équipe de soins ou de services.
- Nous assurer que vous comprenez bien les informations transmises et veiller à ce vous obteniez de l'assistance au besoin.
- Respecter votre droit d'être représenté ou d'être accompagné pour l'exercice de vos droits et faciliter cette représentation.
- Reconnaître le rôle du représentant qui parle en votre nom.
- Reconnaître que vous pouvez retirer votre consentement aux soins et services en tout temps.
- Reconnaître votre droit de porter plainte sans risque de représailles et vous orienter vers les bonnes ressources pour vous assister dans cette démarche.

Droit à la protection et à la sécurité

- Vous offrir un climat de confiance et un environnement propre et propice à vous offrir des soins et services sécuritaires.
- Nous assurer que des soins d'urgence vous sont offerts lorsque votre vie ou votre intégrité est menacée.
- Connaître et utiliser les mesures de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections en vigueur au sein de l'établissement.
- Exercer toute notre vigilance afin de minimiser les risques d'incident ou d'accident.
- Déclarer tout incident ou accident sans délai à l'autorité désignée de l'établissement, et prendre les moyens qui s'imposent pour en contrer les effets.
- Vous procurer assistance et protection lorsque vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.

Droit à des services de qualité et accessibles

- Évaluer vos besoins et déterminer la nature des services requis. Nous assurer de la coordination des services offerts par l'ensemble du personnel.
- Vous offrir des services adéquats qui intègrent les connaissances scientifiques actuelles et les meilleures pratiques.
- Vous offrir dans la mesure du possible et en fonction des ressources disponibles des soins et services en accord avec vos préférences et vos habitudes.
- Vous offrir les services requis en respectant votre choix d'installation ou de professionnel en tenant compte de nos limites organisationnelles et institutionnelles.
- Vous offrir des soins et des services en langue française et en langue anglaise en fonction des critères du programme d'accès gouvernemental.

Droit à des soins de fin de vie

- Assurer que les derniers moments de votre vie se déroulent dans la dignité et le respect des droits de la personne.
- Vous fournir toute l'information nécessaire pour vous aider à prendre une décision éclairée, notamment sur les possibilités thérapeutiques envisageables et réalistes et leurs conséquences, incluant les soins palliatifs ou l'aide médicale à mourir.
- Maintenir avec vous une communication ouverte et honnête.
- Respecter vos droits dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos volontés.
- Assurer, si votre état le requiert, que vous receviez des soins palliatifs et des soins de qualité adaptés à vos besoins, notamment pour prévenir et soulager vos souffrances.
- Travailler en interdisciplinarité pour vous soulager et vous accompagner dans le cadre de soins palliatifs.
- Assurer que, comme personne majeure et apte à consentir aux soins, vous puissiez, en tout temps, refuser de recevoir un soin nécessaire pour vous maintenir en vie ou retirer votre consentement à un tel soin.
- Assurer que, comme personne majeure et apte à consentir aux soins, vous puissiez indiquer à l'avance vos volontés sur les décisions à prendre en matière de soins au cas où vous deviendriez inapte à consentir aux soins.
- Veiller à ce que, comme personne apte à consentir aux soins et en fin de vie, vous ayez rempli et inscrit vos volontés dans un formulaire de niveau d'intervention médicale (NIM) à la suite d'une discussion avec votre médecin.
- Assurer que ces soins sont offerts dans l'établissement ou au domicile de la personne.
- Assurer de faire les démarches nécessaires pour trouver un médecin qui accepte de traiter votre demande au cas où un médecin refuse d'évaluer ou d'administrer votre demande d'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles.
- Assurer le remplacement d'un pharmacien qui refuse de participer à la préparation de votre médication en lien avec l'aide à mourir en raison de ses convictions personnelles.
- Nous assurer du caractère libre et éclairé de votre décision de demander la sédation palliative continue ou l'aide médicale à mourir en vérifiant, entre autres, qu'elle ne résulte pas de pressions externes.
- Vous informer comme personne en fin de vie (ou informer la personne qui vous représente et qui peut consentir aux soins) du pronostic relatif à la maladie, du caractère irréversible de ce soin et de la durée prévisible de la sédation dans le cas d'une sédation palliative continue.
- Vous informer comme personne qui accepte de recevoir la sédation palliative continue que vous êtes toujours libre de changer d'avis.

LES RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET DE LA FAMILLE

En tant qu'usager du CISSS de l'Outaouais, vous avez des droits mais aussi des responsabilités face à vous-même, au personnel et aux autres usagers.

La participation aux soins et aux services

- Vous participez activement selon vos capacités dans l'élaboration et la mise en œuvre de votre plan de traitement, d'intervention, de soins ou de services.
- Vous transmettez de manière précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration ou à la révision de votre plan de traitement, d'intervention, de soins ou de services.
- Vous prévenez, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre santé et votre bien-être, en plus de celui des autres usagers.

Le maintien d'une attitude courtoise et respectueuse

- Vous entretenez des relations courtoises et respectueuses à l'égard de tous.
- Vous entretenez des relations empreintes de civilité et exemptes de toute forme de violence.

L'utilisation judicieuse des services

- Vous utilisez les services de façon appropriée.
- Vous êtes responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à votre disposition.
- Vous vous comportez en citoyen responsable des soins et des services de santé qui vous sont offerts.
- Vous respectez et vous vous conformez aux modalités d'admission, d'inscription et de congé ainsi qu'à celles des épisodes de service.

Le respect des règles et lois applicables de l'établissement

- Vous respectez les règles établies par l'établissement pour le bon fonctionnement des services, pour votre sécurité et pour celle des autres.
- Vous adhérez aux principes de prévention des infections.
- Vous êtes présent et ponctuel aux rendez-vous prévus. En cas d'impossibilité de vous présenter au rendez-vous, vous nous en informez le plus rapidement possible afin qu'un autre usager puisse bénéficier de votre place à l'horaire.

RENSEIGNEMENTS UTILES

Recherche

Il est possible que vous soyez sollicité afin de participer à un projet de recherche. Le cas échéant, le chercheur devra obtenir votre consentement, après vous avoir expliqué clairement les détails du protocole de recherche. À tout moment, vous pouvez nous signifier verbalement votre désir de vous retirer et ce, sans représailles. Un refus n'affectera en rien votre traitement ou les soins que vous recevez.

Avant de vous solliciter, les chercheurs s'assurent que leur projet a obtenu la certification éthique du comité d'éthique de la recherche du CISSS de l'Outaouais ou d'un autre comité d'éthique de la recherche dûment reconnu dans le réseau de la santé.

Comités des usagers et des résidents

Les comités font la promotion de vos droits. Ils peuvent aussi vous accompagner ou vous assister pour déposer une plainte. Ils veillent à l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et à évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services.

Vous pouvez joindre le ou les comités des usagers (résidents) en consultant l'onglet La voix de l'utilisateur du site Web du CISSS de l'Outaouais à l'adresse suivante : <http://ciiss-outaouais.gouv.qc.ca> et au numéro de téléphone sans frais : **1 888 770-1022, poste 371**

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.³

Si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, nous vous conseillons d'abord d'en discuter avec le personnel ou le chef de service concerné. En cas d'insatisfaction, vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services aux numéros de téléphone suivants : **819 771-4179** et le sans frais : **1 844 771-4179** et par courriel à l'adresse : commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca

3

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/S-4.2?&digest=>, Art. 33 LSSS, Publications Québec, Mise à jour 1^{er} avril 2016.

DISPOSITIONS FINALES

Application du code

Tout manquement au code d'éthique du CISSS de l'Outaouais de la part d'un membre du personnel peut faire l'objet d'une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Nous suggérons respectueusement à l'utilisateur qui croit que ses droits ont été lésés de s'adresser d'abord aux personnes concernées. Souvent cette démarche réussit à régler les différends.

Responsable de l'application et de la promotion du code d'éthique

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de son application auprès des usagers et du personnel de l'établissement.

L'ensemble des directions du CISSS de l'Outaouais sont responsables de sa promotion et elles s'assurent de le faire connaître à l'ensemble des usagers et du personnel.

Entrée en vigueur

Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

Révision

Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les 3 années suivant son adoption par le conseil d'administration.

RÉFÉRENCES

CISSS DE L'OUTAOUAIS, Code d'éthique, Document de travail pour fin de consultation, octobre 2015.

CRR LA RESSOURCE, Code d'éthique, mai 2011.

CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX CHAMPLAIN-CHARLES-LE MOYNE, Centre affilié et régional de la Montérégie, Université de Sherbrooke, Code d'éthique, 28 octobre 2014.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX LA POMMERAIE, Code d'éthique, 18 décembre 2013.

CISSS DE L'OUTAOUAIS, Politique soins de fin de vie, Direction des soins infirmiers et la Direction des services professionnels, 10 décembre 2015.

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S4_2/S4_2.html, LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX, 1^{ER} avril 2016.

AQESSS, Code d'éthique d'un établissement de santé et de services sociaux. Modèle, février 2007.

https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/code_d_ethique.html, OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANCAISE, La langue des relations professionnelles, Code d'éthique, Mise à jour 27 février 2013,

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/S-4.2?&digest=> , Art. 33 LSSS, Publications Québec, Mise à jour 1er avril 2016.