

CODE D'ÉTHIQUE

**du Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**





Préambule

Un code d'éthique : des valeurs partagées et appliquées

Depuis le 1^{er} avril 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) assure la prestation de soins et de services à la population de son territoire. Il assume également le développement de la recherche en santé, l'évaluation des technologies et des modes d'intervention et, par son affiliation à l'Université de Montréal et son partenariat avec de nombreuses maisons d'enseignement, dispense de la formation afin d'assurer la relève.

Dans ce contexte, le présent code d'éthique convie toutes les personnes qui œuvrent au sein de notre organisation à un partage de valeurs communes. Il formalise également l'engagement de ces personnes à concrétiser ces valeurs au quotidien, dans une perspective de qualité, de continuité et de sécurité des soins et services. Enfin, il indique aux personnes qui bénéficient de nos soins et services l'engagement du personnel, des bénévoles, des employés administratifs et de soutien, des chercheurs et des gestionnaires à l'égard de ces valeurs.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce document, certains principes directeurs ont guidé l'élaboration de notre code d'éthique : la participation citoyenne, la prise de décision partagée et raisonnée, l'engagement et la mobilisation. Ces principes interpellent l'ensemble des acteurs associés à la réalisation de notre mission, qu'il s'agisse des personnes qui font appel à nos soins et services, des équipes déployées dans nos installations et, plus largement, de nos concitoyens de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Je vous invite donc à prendre connaissance de notre code d'éthique, à vous l'approprier et à le mettre en pratique, et ce, pour le plus grand bénéfice de notre communauté.

Le président-directeur général



Yvan Gendron

Les principes éthiques du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Les personnes qui œuvrent au sein du CIUSSS-EMTL ont à cœur d'approfondir leur réflexion sur leurs valeurs, motivations, attitudes et conduites.

Représentant les convictions profondes qui orientent l'action d'une organisation, les valeurs organisationnelles sont les principes qui constituent la culture et qui modèlent les attitudes et les comportements. À l'issue d'une démarche participative, le personnel, les médecins, les gestionnaires et des représentants des usagers se sont prononcés sur le choix de cinq valeurs organisationnelles, ainsi que des comportements attendus pour chacune d'elles. Celles-ci ont été adoptées par le conseil d'administration du CIUSSS-EMTL en février 2017.



Il s'agit de valeurs qui nous unissent et qui sont les suivantes :



La collaboration

- Favoriser une implication positive de tous les acteurs, incluant les personnes qui reçoivent les soins et services.
- Échanger nos connaissances pour améliorer le bien-être de tous.
- Se rendre disponible aux autres pour mieux s'entraider afin d'offrir des services de qualité.
- Être enthousiaste, ouvert et favoriser un esprit d'équipe.



La communication

- Se présenter, s'identifier et privilégier le vouvoiement.
- Démontrer une approche respectueuse dans toute forme de communication.
- Établir un contact visuel et avoir un comportement non verbal exprimant de l'ouverture.
- Ajuster sa façon d'être et son langage en utilisant des moyens adaptés à la personne et valider la compréhension du message.
- Utiliser un langage clair, concis et simple.





La qualité des soins et services

- Agir avec rigueur et responsabilité pour remplir nos engagements.
- Travailler en interdisciplinarité dans un but commun.
- Questionner systématiquement la satisfaction des personnes qui reçoivent les soins et services pour s'améliorer.
- Personnaliser les soins et services : chacun est unique.



Le professionnalisme

- Maintenir et développer ses compétences, en restant à l'affût des meilleures pratiques.
- Faire preuve d'humanisme et d'éthique.
- Favoriser le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-dire.
- Prendre le temps de bien faire, en respectant les droits, les besoins et les limites des autres.



Le respect

- Adopter une attitude positive et sans jugement.
- Respecter la confidentialité.
- Avoir une attitude empreinte de courtoisie, de civilité et de politesse.
- S'adapter à l'autre, en respect de ses choix.

C'est dans cet esprit et dans une vision de participation citoyenne que ce code d'éthique a été préparé.

Le CIUSSS-EMTL reconnaît que la personne qui reçoit des soins et services est une personne à part entière, qui exerce ses droits et libertés. Ainsi, notre établissement s'engage, **ensemble**, à contribuer activement à ce que la population desservie, les communautés et chaque citoyen bénéficient de conditions favorables, de services et de soins de santé de qualité ainsi que d'une confiance en leurs capacités, permettant à chacun de naître, de grandir, de vivre et de s'épanouir au sein d'une collectivité solidaire.

Le CIUSSS-EMTL se dote d'un code d'éthique non seulement pour répondre aux exigences du législateur¹, mais aussi parce qu'il reconnaît que la raison d'être des soins et services qu'il dispense repose sur le respect de la personne qui les requiert ainsi que sur la reconnaissance de ses droits et libertés qui doivent inspirer les gestes à son égard. La personne qui reçoit des soins et services doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, civilité, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Précisons que le code d'éthique ne se substitue pas à diverses lois, règlements en vigueur ou codes de déontologie des professionnels et n'entend pas établir une liste exhaustive des comportements attendus. Ce document est une affirmation des valeurs fondamentales de l'établissement. Il doit guider les conduites et les comportements des personnes qui interviennent directement ou indirectement dans les soins et les services rendus aux personnes ou à leurs proches. De plus, il doit rappeler aux personnes qui reçoivent des soins et services leurs responsabilités.

Le CIUSSS-EMTL a retenu trois principes directeurs qui guident sa réflexion, sa décision et son action, et ce, en favorisant une implication positive de tous les acteurs.

- **La participation citoyenne est au cœur de notre vision :** les citoyens, les personnes qui reçoivent des soins et services, les patients et ceux qui les représentent participent activement à la définition des enjeux qui les concernent, aux décisions qui influencent leur vie et à l'élaboration de solutions qui les touchent.
- **La prise de décision est partagée et raisonnée :** nos décisions sont fondées sur le dialogue, les pratiques probantes et les données factuelles. Elles valorisent les savoirs professionnels et les savoirs découlant de l'expérience acquise pour une compréhension juste et transparente des réalités. Elles tiennent compte des préoccupations des citoyens, incluant les personnes qui ont moins de facilité à participer au dialogue public.
- **L'engagement et la mobilisation sont le moteur de l'action :** nos actions sont fondées sur le développement actif de partenariat et de concertation entre le personnel, la population, les organisations sectorielles et intersectorielles faisant de la santé, du bien-être et de l'organisation des services l'affaire de tous.

1. Article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux. Loi concernant les soins de fin de vie* (2014, chapitre 2).



Droits des personnes qui reçoivent des soins et services

Les droits en matière de santé et de services sociaux prennent appui sur plusieurs textes de loi, notamment, la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et la *Loi concernant les soins de fin de vie*.

Pour le CIUSSS-EMTL, le respect de ces droits est une priorité et un engagement qui doivent en tout temps s'inscrire dans les pratiques auprès des personnes qui reçoivent des soins et services. Toutefois, l'exercice des droits de la personne qui reçoit des soins et services peut être temporairement restreint, selon les dispositions légales prévues à cet effet.

Comme personne qui reçoit des soins et services, en cours de services ou en fin de vie, vous avez, en tout temps, le droit de :

- être abordée avec une attitude et un comportement empreints de respect et d'ouverture et vouvoyée comme une marque de politesse privilégiée à votre égard;
- recevoir des services adéquats et de qualité sur les plans scientifique, humain et social, en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, selon la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières dont dispose l'établissement;
- choisir le professionnel ou l'établissement où vous recevez les soins et services, compte tenu des ressources disponibles. Ce droit ne limite en rien la liberté d'un professionnel d'accepter ou non d'offrir un soin ou un service à la personne, pourvu qu'une autre option existe pour cette dernière;
- être traitée avec respect, dignité, équité, courtoisie et avec une attention constante de préserver votre intimité et votre pudeur;
- être protégée de toute forme de discrimination, d'exploitation, d'abus, de harcèlement ou de violence;
- consentir aux soins ou pouvoir les refuser de façon libre et éclairée;
- être informée, dans un langage clair, concis et simple, de votre état de santé, des divers traitements possibles et de leurs effets attendus ainsi que des services existants et des ressources disponibles de même que la façon de s'en prévaloir;
- participer aux décisions qui vous concernent;
- être accompagnée ou assistée d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information sur les soins et services;

- être informée de tout accident survenu au cours de la prestation de services, des mesures prises pour contrer les conséquences et des moyens pour éviter la récurrence;
- accéder à votre dossier;
- être assurée du respect du secret professionnel et de la confidentialité des renseignements contenus dans votre dossier;
- recevoir des soins appropriés en cas d'urgence;
- recevoir des services dans votre langue, si vous êtes d'expression anglaise, selon le programme d'accès à ces services établi pour votre établissement;
- être informée de la procédure d'examen des plaintes, de porter plainte sans crainte de représailles, et d'être représentée ou accompagnée dans l'exercice de vos droits, y compris le droit à une défense pleine et entière;
- avoir droit à des services d'hébergement après un congé médical, s'il n'est pas possible de réintégrer votre domicile ou si vous êtes en attente d'un hébergement dans un autre établissement;
- pouvoir en tout temps demander que vos renseignements personnels ne soient pas utilisés à des fins de sollicitation de don pour la Fondation ou de sondage de satisfaction auprès de la clientèle;
- être dirigée vers un autre intervenant lorsque nous sommes dans l'impossibilité de répondre à vos besoins d'information.

Comme personne qui reçoit des soins et services, des soins de fin de vie, vous avez également le droit de :

- recevoir des soins de fin de vie (soins palliatifs, incluant la sédation palliative continue et l'aide médicale à mourir);
- refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour vous maintenir en vie ou de retirer votre consentement à un tel soin;
- être respectée dans vos souhaits.



Responsabilités des personnes qui reçoivent des soins et services

Puisque la participation citoyenne est au cœur de notre vision et représente le moteur de nos actions, nous nous attendons à ce que vous y collaboriez dans la mesure de ce qui est possible pour vous et dans le respect de vos capacités.

Vos responsabilités comme personne qui reçoit des soins et services sont de :

- collaborer à l'élaboration et à l'actualisation de votre plan d'intervention ou de soins établi avec votre équipe soignante;
- informer le personnel de toute modification de votre état de santé ou événement pouvant avoir une influence sur vos services;
- poser toute question permettant de faire des choix éclairés;
- signaler vos déplacements à un membre du personnel de votre unité de soins ou de votre milieu de vie, lorsque requis;
- respecter les droits des autres personnes qui reçoivent des soins et services du personnel et la propriété d'autrui;
- faire preuve de civisme, de respect et de politesse envers autrui;
- prendre soin de votre personne, maintenir votre autonomie autant que votre condition le permet, prendre des responsabilités, exprimer vos opinions, critiques et suggestions en ce qui concerne vos soins, vos services et votre environnement;
- respecter les règles de vie et les règlements en vigueur dans l'établissement et assumer pleinement la responsabilité de vos actes;
- utiliser de façon judicieuse nos services, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous présenter;
- respecter la vie privée des autres usagers et des intervenants;
- s'il y a lieu, signaler à une personne en responsabilité tout comportement ou situation de négligence, d'abus ou de violence dont vous êtes victime ou témoin;
- lors de soins à domicile, accueillir le personnel dans un environnement sécuritaire et préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition;
- informer le personnel de vos volontés et de vos choix en regard des services dispensés.

Pratiques attendues de tout employé, stagiaire et toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services et des soins aux personnes²

Cette section précise les engagements et les croyances fondamentales sur lesquelles repose la philosophie de la participation citoyenne au sein du CIUSSS-EMTL. Elle expose les façons d'être, les attitudes, les comportements privilégiés et, surtout, elle partage les idéaux poursuivis à l'égard de la pleine citoyenneté.

CROIRE — Notre engagement éthique à l'égard de la personne qui reçoit des soins et services, de ses proches et de la société repose sur les croyances suivantes :

- croire à la richesse de chaque personne, en reconnaissant sa contribution essentielle, peu importe sa condition, pour bâtir une société plus juste où il fait bon vivre;
- croire que chacun a la capacité de changer, de s'adapter, de se développer, en mettant l'accent sur ses forces plutôt que sur ses limites, sur ses réussites plutôt que sur ses échecs;
- croire que la personne est le principal acteur de son changement, en lui permettant de participer, dans la mesure de ses capacités, à l'élaboration de son plan d'intervention, ainsi qu'à la planification et à l'évaluation des services.

FAIRE — Le respect des personnes, spécialement de celles qui sont malades, requiert les attitudes et comportements suivants :

Faire preuve d'ouverture et accueillir la différence dans nos interventions en :

- adoptant une attitude positive et sans jugement, ainsi qu'en personnalisant les soins et services puisque chacun est unique, différent de soi, avec ses valeurs, son histoire, ses désirs, ses besoins, ses limites et ses choix;
- offrant l'hospitalité dans un souci du bien-être de la personne.

2. Issu de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (2010), *Code d'éthique*, p. 7 à 10

Faire preuve de souplesse et de créativité autant dans nos interventions cliniques que dans l'organisation et la prestation des services en :

- accueillant les connaissances de chacun, quel que soit son statut dans l'organisation, afin d'améliorer le bien-être de tous;
- redonnant à chacun la possibilité d'être créatif et innovateur;
- abordant les processus d'évaluation dans la perspective d'une dynamique d'apprentissage;
- reconnaissant l'expertise et la complémentarité de nos partenaires.

Faire preuve de cohésion dans nos interventions en :

- maintenant et développant ses compétences, en restant à l'affût des meilleures pratiques;
- s'engageant dans l'équipe, en travaillant en interdisciplinarité, avec un but commun;
- visant un réseau continu de services;
- favorisant un climat de travail harmonieux, où règnent l'entraide et l'harmonie;
- agissant avec rigueur et responsabilité pour remplir nos engagements.



VISER — Favoriser la participation citoyenne exige que soient poursuivis les objectifs suivants :



Viser la recherche constante du fragile équilibre entre :

- autonomie et devoir de protection;
- remise du pouvoir et respect des limites de la personne;
- soutien et encadrement;
- souplesse organisationnelle et clarté des structures.

Viser l'alliance afin de faire naître l'espoir au cœur de la fragilité, de la vulnérabilité et de l'impuissance en étant :

- solidaire dans la lutte contre les préjugés et la stigmatisation;
- attentif à la vulnérabilité de la personne.

Viser la participation citoyenne en :

- soutenant la personne dans son milieu de vie;
- préservant le plus possible le réseau naturel de la personne;
- s'affranchissant des peurs qui nous empêchent d'agir.

Ressources et recours

Témoignages de votre expérience comme personne qui reçoit des soins et services

Régulièrement, le CIUSSS-EMTL sonde les personnes qui reçoivent des soins et services afin de connaître leurs opinions relativement à l'expérience vécue dans notre établissement. Ainsi, un processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle nous permet d'améliorer de façon continue les soins et les services dispensés. Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, l'établissement peut utiliser certains renseignements (nom, prénom et adresse) contenus dans votre dossier pour réaliser des sondages relativement à la qualité des services reçus, à moins d'un refus de votre part. Vous pouvez refuser que vos renseignements servent à des fins de sondage et vous pouvez également nous demander en tout temps que cette utilisation cesse. Vous pouvez être assuré que votre volonté sera respectée. Ces renseignements ne seront en aucun cas communiqués à des tiers ou versés dans des banques de données accessibles à des tiers, sans votre consentement.

Rôle des services-conseils en éthique

Les services-conseils en éthique ont pour mission de promouvoir le respect des principes d'éthique adoptés par le CIUSSS-EMTL auprès de tous et de soutenir tant les individus, les équipes que les services dans leurs interrogations, cogitations et délibérations concernant leurs actions, leurs pratiques ou les problématiques éthiques auxquelles ils sont confrontés. Ils assurent un enseignement de même qu'un soutien à la réflexion et à la résolution de dilemmes éthiques.

Voici les coordonnées pour joindre les services-conseils en éthique pour toutes les installations du CIUSSS-EMTL :

Téléphone : 514 252-3400, poste 3682

Courriel : ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Insatisfaction

Nous nous engageons à questionner systématiquement la satisfaction et l'expérience des personnes qui reçoivent des soins et services pour nous améliorer. Néanmoins, en cas d'insatisfaction, nous vous proposons d'en discuter avec votre intervenant ou le gestionnaire responsable. Avec vous, ils tenteront de corriger la situation ou de trouver une solution au problème soulevé.



Si cette insatisfaction persiste, vous pouvez vous adresser aux comités des usagers, ou à votre comité de résidents, ou encore au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS-EMTL.

Rôle du comité des usagers

- Renseigner les usagers quant à leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- Défendre les droits et les intérêts des usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager lors de toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte.

Pour joindre le comité des usagers, veuillez communiquer avec le comité des usagers de votre installation.

www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

Rôle du comité des résidents

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

Pour joindre le comité des résidents, veuillez communiquer avec le comité des résidents de votre centre d'hébergement de soins de longue durée.

www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

Rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Recevoir et traiter les plaintes des utilisateurs de services.
- Diffuser l'information sur les droits et les obligations des personnes qui reçoivent des soins et services et sur le code d'éthique.
- Prêter assistance aux personnes qui reçoivent des soins et services pour la formulation de plainte.

- Formuler des recommandations aux instances concernées.
- Informer le conseil d'administration des recommandations formulées à la suite de l'analyse d'une plainte.
- Intervenir lorsque les droits des personnes qui reçoivent des soins et services ne sont pas respectés.
- Présenter périodiquement un rapport au conseil d'administration.

Pour joindre la commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Téléphone : 514 252-3510

Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca



Références

- *Code d'éthique*. Institut universitaire en santé mentale de Québec, 2010.
- *Code d'éthique régissant les rapports entre les usagers, le personnel et l'établissement hospitalier*. Hôpital Maisonneuve-Rosemont, 2008.
- *Projet de révision du code d'éthique de l'USMM*. Institut universitaire en santé mentale de Montréal, 2014.
- Dufour, Marie-Josée. *Code d'éthique, politique et programme clinique des établissements*. Présentation PowerPoint, ministère de la Santé et des Services sociaux, juin 2015.
- *Code d'éthique*. Centre de santé et de services sociaux Lucille-Teasdale, 2014.
- *Code d'éthique, cap sur la qualité ensemble*. Centre de santé et de services sociaux de Saint-Léonard et Saint-Michel, 2001.
- *Code d'éthique*. Hôpital Santa Cabrini, 2011.
- *Le code d'éthique. C'est une question d'approche et d'attitude!* CHSLD Institut Canadien-Polonais du Bien-Être inc., 2008.
- *Charte des droits et responsabilités des usagers*. Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île, 2007.



Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Révision : novembre 2017

Réalisation

Direction adjointe de la qualité, évaluation, performance et éthique

Mise en page et révision des textes

Direction adjointe des communications internes et des relations publiques

ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 

