

*Code d'éthique du CHAU Hôtel-Dieu de Lévis*

## Tables des matières

<i>PRÉAMBULE</i>	1
<i>INTRODUCTION</i>	2
<i>Les définitions</i>	3
<i>Les valeurs fondamentales</i>	3
<i>Les droits des usagers, les responsabilités des intervenants et les attentes de l'établissement</i>	4
<i>Droit à l'accessibilité et à la continuité des soins et des services</i>	4
<i>Droit au respect et à la sauvegarde de sa dignité</i>	5
<i>Droit à l'information dans un langage compréhensible et au respect de la vie privée</i>	6
<i>Droit de participer à toutes les décisions concernant son état de santé</i>	7
<i>Droit d'assistance, d'accompagnement, de représentation et de porter plainte</i>	8
<i>Les attentes à l'égard de toute personne oeuvrant au sein de l'établissement</i>	9
<i>Autres dispositions du code d'éthique</i>	9
<i>CONCLUSION</i>	10

# LE CODE D'ÉTHIQUE DU CHAU HÔTEL-DIEU DE LÉVIS

## PRÉAMBULE

L'éthique, partie de la philosophie qui étudie les fondements de la morale, constitue aussi l'ensemble des règles de conduite de tout individu et de toute profession. C'est cet ensemble de règles destinées au personnel de l'établissement, que le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis a établi, et qui est présenté dans ce document.

Le projet de code d'éthique a été élaboré par un groupe de travail ad hoc de la Direction de l'établissement, coordonné par la Direction des services à la clientèle et de la planification et la Direction des ressources humaines.

Par la suite, le processus de consultation établi a permis de solliciter la participation et l'implication du personnel et des médecins de l'établissement. Il a aussi permis la participation des usagers car ils en constituent la raison d'être.

Le code d'éthique s'adresse à l'ensemble des employés de l'établissement, qu'ils soient médecins, professionnels de la santé, employés généraux, bénévoles, enseignants, étudiants et chercheurs. Il s'adresse également aux usagers de l'établissement et à leurs proches. Certes, il existe des codes de déontologie pour l'ensemble des professionnels, dont des règles essentielles sont reprises dans le présent code, mais ce dernier apporte des règles plus spécifiques au domaine de la santé du CHAU Hôtel-Dieu de Lévis.

Le code d'éthique vise l'atteinte des objectifs suivants :

- . constituer l'engagement du personnel du CHAU Hôtel-Dieu de Lévis à adopter une ligne de conduite et des pratiques respectueuses des droits des usagers;
- . établir les principes généraux d'éthique dans le cadre des trois missions de l'établissement, à savoir, les soins, l'enseignement et la recherche.

Le code d'éthique a été adopté par le conseil d'administration de l'établissement le 14 septembre 2004. Il sera revu périodiquement.

## INTRODUCTION

Le centre hospitalier affilié universitaire (CHAU) Hôtel-Dieu de Lévis est un centre hospitalier de référence qui dispense une gamme complète de soins généraux et spécialisés, aussi bien en mode d'hospitalisation qu'en mode ambulatoire à la clientèle de Chaudière-Appalaches. Dans certaines spécialités médicales, les soins et les services dispensés sont aussi rendus disponibles à des usagers de d'autres régions de l'Est du Québec.

La mission du CHAU Hôtel-Dieu de Lévis consiste à offrir aux usagers, directement ou sur référence, des services spécialisés, préventifs, curatifs et de réadaptation en fonction de leurs besoins. La réponse aux besoins des usagers et leur satisfaction, dans un réseau intégré de services, constituent sa raison d'être.

Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis reconnaît que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. L'amélioration continue de la qualité des soins et des services inspire sa culture organisationnelle et sa philosophie de gestion.

Le citoyen et l'utilisateur disposent d'un ensemble de droits qui leur sont reconnus dans les différentes chartes et lois dont celle qui régit notre établissement, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Le code d'éthique traduit concrètement ce qu'il résulte de l'application de cette loi.

Afin de favoriser le plein exercice de leurs droits et de leur permettre d'identifier ce qu'ils sont en droit de faire valoir, le code d'éthique expose les droits de l'utilisateur.

De plus, comme il importe que les usagers connaissent les engagements de l'établissement, les pratiques et les conduites auxquelles ils sont en droit de s'attendre de toute personne oeuvrant dans l'établissement, ceux-ci sont également énoncés.

Finalement, étant donné que l'établissement favorise la responsabilisation de l'utilisateur, une section résume les attentes exprimées à leur égard.

## ***Les définitions***

Dans le présent code d'éthique, les définitions des termes se définissent comme suit :

### **Usager**

Toute personne qui reçoit des services de santé et des services sociaux en lien avec la mission de l'établissement.

### **Intervenant**

Toute personne qui exerce une activité reliée à la mission de l'établissement (soins – enseignement – recherche).

### **Autres personnes oeuvrant au sein de l'établissement**

Toute autre personne oeuvrant au sein de l'établissement.

## ***Les valeurs fondamentales***

Les valeurs fondamentales qui inspirent nos actions sont :

### **Envers la clientèle**

Respect et dignité des personnes et respect de leurs droits

Accueil des usagers et de leurs proches sur une base d'équité dans l'accès aux soins et aux services

Humanité

Qualité des soins et des services

Confidentialité

Transparence

### **Envers les intervenants**

Respect

Transparence

Responsabilisation

Autonomie

Communication

*Les droits des usagers, les responsabilités des intervenants et les attentes de l'établissement*

**1. Droit à l'accessibilité et à la continuité des soins et des services**

L'utilisateur a le droit :	L'intervenant est responsable :	Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis :
De recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain, social et spirituel, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.	De prodiguer des soins et des services humains, personnalisés, équitables, empreints d'empathie et de respect et adaptés à la condition de l'utilisateur, en respect des règles de soins établies, de la prestation sécuritaire des soins et des services et de la disponibilité des ressources.	Encourage les usagers à utiliser judicieusement les services de l'établissement.
	De prodiguer les soins et les services à l'utilisateur en tenant compte de ses connaissances et de ses habiletés et en utilisant les équipements et le matériel de soins appropriés.	S'attend qu'ils comprennent que les services sont offerts en fonction de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières.
	De diriger l'utilisateur à un autre type de ressource si les soins et les services ne sont pas offerts par l'établissement.	
	De s'assurer de la continuité des soins et des services lors du congé de l'établissement afin de permettre à l'utilisateur de les recevoir au moment opportun.	

## 2. Droit au respect et à la sauvegarde de sa dignité

	L'utilisateur a le droit :	L'intervenant est responsable :	Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis :
	D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension lors de toute intervention en réponse à ses besoins et dans le respect de son autonomie.	De privilégier le vouvoiement et l'emploi du nom de famille, sauf si l'utilisateur exprime une autre attente.	Demande aux usagers le même respect dans leurs relations avec le personnel que celui qu'il désire leur offrir
		De s'abstenir de tout jugement ou activité qui puisse mettre en doute son intégrité et son impartialité.	
		D'établir des relations de confiance réciproque et d'équité avec l'utilisateur et ses proches.	
		De prodiguer les soins et les traitements avec discrétion, délicatesse, professionnalisme et dans le respect de l'intimité de l'utilisateur.	
		De protéger l'utilisateur de toute forme d'abus et, s'il en est témoin, intervenir immédiatement et en informer son supérieur immédiat.	
		D'adopter une tenue vestimentaire appropriée au secteur d'activité et conforme à la politique établie.	

### 3. Droit à l'information dans un langage compréhensible et au respect de sa vie privée

L'utilisateur a le droit :	L'intervenant est responsable :	Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis s'attend :
D'être informé des services et des ressources disponibles dans le milieu de même que de leurs modalités d'accès.	De fournir l'information concernant les services et les ressources du milieu de même que leurs modalités d'accès.	Que les usagers respectent les droits de la personne et de la propriété d'autrui.
D'être informé de l'identité de même que du rôle des membres du personnel, des médecins, des bénévoles qui l'accueillent et qui lui offrent des services ou lui prodiguent des soins.	De se présenter lors de tout contact avec l'utilisateur et ses proches et de porter sa carte d'identification de l'établissement.	Qu'ils respectent leurs engagements comme, par exemple, l'heure de leur rendez-vous, le choix de leur traitement, le choix de leur chambre, etc.).
D'être rassuré concernant le respect du secret professionnel et la confidentialité.	De garder confidentiels tous les renseignements qui lui sont révélés concernant l'état de santé de l'utilisateur, sauf lors des échanges professionnels pertinents et nécessaires, des réunions d'équipe, ou en cas d'exceptions prévues dans la loi.	Qu'ils respectent les politiques de l'établissement, comme l'usage du tabac, les heures de visites, l'isolement, l'heure de départ du centre hospitalier à la suite de leur congé médical, etc.).
	De garder confidentiels tous les autres éléments d'information révélés ou contenus au dossier médical de l'utilisateur et s'abstenir d'en discuter librement (corridor, cafétéria, extérieur de l'établissement, etc.)	
D'être informé de la possibilité d'accès à son dossier médical et à l'assistance d'un intervenant qualifié lors de la consultation.	D'informer l'utilisateur qui en fait la demande, des modalités établies concernant l'accès à son dossier médical et de le diriger, s'il y a lieu, vers les intervenants désignés pour lui procurer l'assistance requise.	
D'être informé en cas d'erreur médicale et/ou de complications.	D'informer l'utilisateur et/ ou ses proches lors de la survenue d'accidents au cours de la prestation de services et de mettre en place les mesures correctives et de soutien appropriées.	

#### 4. Droit de participer à toutes les décisions concernant son état de santé

L'utilisateur a le droit :	L'intervenant est responsable :	Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis
D'être informé de son état de santé et de bien-être afin d'être en mesure de consentir de façon libre et éclairée aux soins et aux traitements proposés.	<p>En respect de son champ d'exercice et des limites de ses compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'informer l'utilisateur de son état de santé;</li> <li>- de l'informer de la nature, du but du traitement, des risques relatifs et des choix possibles;</li> <li>- de répondre à ses questions;</li> <li>- de s'assurer de sa compréhension;</li> <li>- d'obtenir un consentement libre et éclairé (ou un consentement substitué, conformément aux dispositions du Code civil du Québec).</li> </ul>	
De participer à l'élaboration ainsi qu'à la modification de son plan d'intervention.	De permettre à l'utilisateur de participer à l'élaboration ou à la modification de son plan d'intervention.	Souhaite que les usagers participent à leurs soins et à leurs traitements et qu'ils collaborent avec le personnel en répondant adéquatement à leurs questions.
	De tenir compte des besoins, des valeurs et des habitudes de vie de l'utilisateur.	

## 5. Droit d'assistance, d'accompagnement, de représentation et de porter plainte

L'utilisateur a le droit :	L'intervenant est responsable :	Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis s'attend :
D'être assisté ou représenté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information concernant les services offerts par l'établissement.	D'informer l'utilisateur de son droit d'être assisté ou accompagné d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information concernant les services offerts par l'établissement.	Que les usagers collaborent au traitement de la plainte qu'ils adressent, s'il y a lieu, en fournissant tous les éléments d'information nécessaires.
De porter plainte concernant les soins et les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, selon la procédure adoptée par l'établissement.	De diriger l'utilisateur, dans un premier temps, à son supérieur immédiat ou à la Direction des services à la clientèle et de la planification afin d'obtenir un service à la clientèle. Si nécessaire, le diriger au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.	
	D'informer l'utilisateur de la procédure d'examen des plaintes.	

### ***Les attentes à l'égard de toute personne oeuvrant au sein de l'établissement :***

Considérant que le centre hospitalier favorise le maintien d'un climat de travail harmonieux, le code d'éthique du CHAU Hôtel-Dieu de Lévis contient aussi des attentes à l'égard de toute personne oeuvrant au sein de l'établissement. Celles-ci s'énoncent comme suit.

Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis s'attend :

- que toute personne utilise un langage et un ton respectueux dans ses communications avec ses collègues de travail et ses patrons;
- offre son aide à un collègue de travail dans le besoin;
- évite d'alimenter les rumeurs nuisibles au climat de travail;
- respecte les valeurs, politiques et directives organisationnelles;
- respecte l'opinion des autres;
- fasse preuve de respect à l'égard des collègues.

### ***Autres dispositions du code d'éthique :***

Le CHAU Hôtel-Dieu de Lévis :	L'utilisateur :
Le centre hospitalier peut utiliser le nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation.	Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à cette fin.
Le centre hospitalier peut utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation d'un sondage ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.	

## CONCLUSION

Offrir des soins et des services de qualité à toute la population du territoire constitue notre priorité. Nous espérons que vous pourrez apprécier avec satisfaction les services de notre établissement.