

RÈGLEMENT

RÈGLEMENT NO	R-AA.002
RÉSOLUTION DU C.A.	CA-01-2015-0099
Date d'adoption par le C.A.	4 novembre 2015
Date d'entrée en vigueur	4 novembre 2015
Date(s) des révisions	30 novembre 2016

R-AA.002

Code d'éthique de l'établissement

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
1.1 Objet et champ d'application	3
1.2 Mission de l'établissement.....	3
1.3 La charte des droits et libertés de la personne.....	4
2. DÉFINITION	4
3. MODALITÉS	4
Les droits des usagers	4
3.1 L'utilisateur a droit à l'information.....	4
3.2 L'utilisateur a droit à des services de qualité et accessibles.....	5
3.3 L'utilisateur a droit au respect de son consentement.....	6
3.4 L'utilisateur a le droit de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent	6
3.5 L'utilisateur a droit au respect de sa personne et à la sauvegarde de sa dignité	7
3.6 L'utilisateur a droit au respect de sa vie privée.....	7
3.7 L'utilisateur a le droit d'être assisté ou d'être représenté.....	10
3.8 L'utilisateur a le droit de participer aux orientations et à la vie de l'établissement.....	10
3.9 L'utilisateur a le droit d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits	10
3.10 L'utilisateur a droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté	10
3.11 L'utilisateur a le droit de recevoir des soins de fin de vie.....	11
3.12 L'utilisateur a droit au respect de ses directives médicales anticipées	11
3.13 Autres droits et devoirs de l'utilisateur	11
Les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris les résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession au SEIN DU CIUSSS.	13
3.14 L'engagement à l'information pertinente, claire et complète	13
3.15 L'engagement à la prestation de services adéquats	13
3.16 L'engagement au respect de son consentement.....	14
3.17 L'engagement à faire participer l'utilisateur aux soins et services qui le concernent.....	14
3.18 L'engagement au respect de l'utilisateur et à la sauvegarde de sa dignité	14
3.19 L'engagement au respect de la vie privée de l'utilisateur	15
3.20 L'engagement au respect du droit à l'assistance ou à une représentation de l'utilisateur.....	16
3.21 Encouragement de l'utilisateur à participer aux orientations et à la vie de l'établissement	16
3.22 Engagement au respect du droit de recours des utilisateurs	16
3.23 Engagement au respect de la vie, de la sécurité, de l'intégrité et de la liberté de l'utilisateur	16
3.24 Autres engagements des intervenants	17
3.25 Utilisation des données nominatives des utilisateurs.....	18
4. RESPONSABLE	18
5. ENTRÉE EN VIGUEUR	19

Loi sur les services de santé et les services sociaux

(L.R.Q., c. S-4.2)

1. INTRODUCTION**1.1 Objet et champ d'application**

En vertu de l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* et modifiant diverses dispositions législatives, « *tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues* » de l'ensemble des intervenants à l'endroit des usagers.

Par « intervenant », on entend : *les employés, les stagiaires, y compris les résidents en médecine et les personnes qui exercent leur profession dans l'établissement à l'endroit des usagers* (Règlement R-AA.001, article 19 ee).

L'établissement veut, par le présent code d'éthique, promouvoir la reconnaissance et l'affirmation des droits de la personne et préciser les devoirs et responsabilités qui incombent à l'utilisateur dans le cadre des soins et services qui lui sont prodigués. Il veut aussi, par l'état des pratiques et conduites attendues, témoigner de son engagement à en assurer le respect.

1.2 Mission de l'établissement

Veiller à la santé et au bien-être de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean par le déploiement de continuums de services intégrés, adaptés aux besoins et accessibles dans chacun des milieux.

Contribuer, par sa désignation universitaire, au développement des savoirs et des pratiques, au transfert et à la diffusion des connaissances.

Pour accomplir cet engagement, le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean assume le rôle et les responsabilités suivantes :

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population l'ensemble des services sociaux et de santé, incluant le volet santé publique, selon les orientations et les directives ministérielles.
- Déterminer les mécanismes de coordination des services à la population.
- Garantir une planification régionale des ressources humaines.
- Assurer la prise en charge de l'ensemble de la population, notamment les personnes les plus vulnérables.
- Assurer la gestion de l'accès aux services.
- Établir les ententes, modalités et responsabilités avec les partenaires de son réseau territorial de services par exemple les médecins, organismes communautaires, entreprises d'économie sociale, pharmacies et autres ressources privées, etc.
- Réaliser le suivi et la reddition de comptes auprès du MSSS.

1.3 La charte des droits et libertés de la personne

Les chartes québécoise et canadienne expriment avec clarté les droits de chacun. Nous invitons ceux qui le désirent à s'y référer. En voici quelques extraits importants :

« *Tout être humain a droit à la vie ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.* » (art.1)

« *Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondées sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap.* » (art. 10)

2. DÉFINITION

Dans le présent règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend :

- par le mot loi : la « *Loi sur les services de santé et les services sociaux* » (L.R.Q., c. S-4.2).
- par le mot loi 2 : la « *Loi concernant les soins de fin de vie* » (L.R.Q., c. S-32.0001)
- par le mot intervenant : les employés, stagiaires, résidents et personnes qui exercent un travail au sein du CIUSSS
- par le mot établissement : le centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean

3. MODALITÉS

SECTION 1

LES DROITS DES USAGERS

3.1 L'utilisateur a droit à l'information

3.1.1 Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. Par exemple, l'utilisateur requérant certains soins ou services de soutien au moment de son congé de l'établissement et de son retour dans son milieu sera soutenu dans sa démarche d'accès aux services existants et sera informé de la gamme des services qui lui sont accessibles. (Réf. : Loi, art. 4)

3.1.2 Tout usager des services de santé et des services sociaux a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. (Réf. : Loi, art. 8)

- 3.1.3 Tout usager a le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation des services qu'il a reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. (Réf. : Loi, art. 8)
- 3.1.4 Lors de la divulgation d'un accident, la personne qui y procède doit informer l'usager des soins qui peuvent lui être donnés ainsi que des mesures de soutien qui peuvent être mises à sa disposition pour contrer ou atténuer les conséquences de ces accidents.
- 3.1.5 Tout usager de quatorze ans et plus a le droit de consulter son dossier. Il doit suivre les procédures prévues par l'établissement pour y avoir accès. Certaines restrictions prévues par la loi peuvent s'appliquer. L'accès au dossier, ou à une partie du dossier, peut être refusé momentanément si un médecin est d'avis que cette communication causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé physique ou psychologique de l'usager. « Dans ce cas, l'établissement, sur recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci. » (Réf. : Loi, article 17)
- 3.1.6 Tout usager, par une information adéquate, doit être incité à utiliser les services de façon judicieuse. » (Réf. : Loi, article 3, alinéa 5)
- 3.1.7 Tout usager a le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'établissement, ainsi que de tous les éléments d'information requis par la loi qui en découlent, et d'en obtenir un exemplaire.
- 3.1.8 Tout usager a le droit d'obtenir, à sa demande, un exemplaire du présent code d'éthique. (Réf. : Loi, art. 233)
- 3.1.9 Tout usager a le droit d'être informé sur l'existence du comité des usagers et des comités des résidents et des fonctions assumées par ces comités. (Réf. : Loi, art. 211)

3.2 L'usager a droit à des services de qualité et accessibles

- 3.2.1 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, de façon personnalisée et sécuritaire. (Réf. : Loi, art. 5)
- 3.2.2 Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. Rien, dans la loi, ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. (Réf. : Loi, art. 6)
- 3.2.3 Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement, prévus aux articles « 3.2.1 » et « 3.2.2 » du présent règlement, s'exercent en tenant compte des dis-

positions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement, ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. (Réf. : Loi, art. 13)

3.3 L'usager a droit au respect de son consentement

- 3.3.1 Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention.

Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévue aux articles 10 et suivants du Code civil. (Réf. : Loi, art. 9)

- 3.3.2 Tout usager doit être préalablement informé si quelqu'un souhaite l'interviewer ou obtenir une prise d'image (photo ou autre) dans laquelle l'usager peut être identifié. L'usager a le droit de refuser l'entrevue et toute prise d'image sur laquelle il pourrait être identifié.

3.4 L'usager a le droit de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent

- 3.4.1 Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer et d'être accompagné à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis conformément aux articles 102 et 103 de la Loi. (Réf. : Loi, art. 10)

- 3.4.2 L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant. (Réf. : Loi, art. 3)

- 3.4.3 Un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé, conformément aux dispositions du règlement pris en vertu du paragraphe 28^e de l'article 505 de la Loi et sous réserve que son état lui permette de quitter l'établissement pour son domicile ou qu'une place lui soit assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état. (Réf. : Loi, art. 14)

- 3.4.4 Tout usager peut quitter l'établissement en tout temps, sauf en cas de *garde en établissement* dont les mécanismes sont prévus dans la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (décret # 695-28)*. Tout usager quittant contre avis médical doit signer un formulaire de refus de traitement dégageant de toute responsabilité l'établissement et le médecin traitant.

- 3.4.5 Tout usager bénéficiant d'un congé temporaire doit respecter les consignes et directives qui lui sont données pour l'occasion.

3.4.6 Tout usager doit respecter les consignes et directives qui lui sont adressées dans le cadre des soins et des services qui lui sont prodigués.

3.5 L'usager a droit au respect de sa personne et à la sauvegarde de sa dignité

3.5.1 Tout usager a droit au respect de son intégrité.

3.5.2 Tout usager a droit au respect de son intimité.

3.5.3 Tout usager a le droit que lui soient reconnus des besoins particuliers et en fonction de la mission de l'établissement, de son organisation et de ses ressources, que lui soit reconnue la légitimité de la satisfaction de ces besoins dans les limites et le respect des droits et des besoins des autres usagers.

3.5.4 Tout usager a droit au respect de ses valeurs spirituelles et il a le droit de recevoir les services reliés à ses croyances lorsque cela est possible.

3.5.5 Tout usager a le droit d'être traité, dans toute intervention, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. (Réf. : Loi, art. 3, p.3)

3.5.6 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter l'intimité des autres usagers et faire le moins de bruit possible.

3.5.7 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter la réglementation interne du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean relativement à l'application de la loi sur le tabac.

3.6 L'usager a droit au respect de sa vie privée

3.6.1 Tout usager a droit au respect du secret professionnel. Il est interdit à toute personne tenue de par la loi au secret professionnel de divulguer, même en justice, les renseignements confidentiels qui lui ont été révélés en raison de son état ou de sa profession, sauf si elle a l'autorisation du confident ou si s'applique une disposition expresse de la loi.

3.6.2 Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, ou dans le cas où la Loi sur la santé et les services sociaux prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement.

Toutefois, un professionnel peut prendre exceptionnellement connaissance d'un dossier d'un usager à des fins d'étude, d'enseignement ou

de recherche, à condition d'obtenir les autorisations exigées et conformément à certains critères. (Réf. : Loi, art. 19)

- 3.6.3 Tout usager de 14 ans et plus qui refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et dont l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager, a droit d'accès (dans les plus brefs délais) à son dossier. L'établissement pourra, à certaines conditions strictes, lui refuser l'accès momentanément dans le cas où la communication pourrait vraisemblablement causer un préjudice grave à sa santé. (Réf. : Loi, art. 22)
- 3.6.4 Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier ce tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager – un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé de l'établissement dans l'exercice de ses fonctions n'est pas un tiers. (Réf. : Loi, art. 18)
- 3.6.5 L'usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire. Toutefois, cette interdiction n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre usager et intervenant. (Réf. : Loi, art. 20)
- 3.6.6 Le titulaire de l'autorité parental a droit d'accès au dossier d'un usager mineur. Toutefois, un établissement doit refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager mineur lorsque l'usager est âgé de moins de 14 ans et qu'il fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse (c. P-34.1) ou qu'il est visé par une décision prise en vertu de cette loi et l'établissement, après avoir consulté le directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

Le titulaire de l'autorité parentale n'a pas droit d'accès au dossier de l'usager mineur âgé de 14 ans et plus lorsque, après avoir été consulté par l'établissement, ce dernier refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier, et l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager ou titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager. (Réf. : Loi, art. 21)

- 3.6.7 Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager a droit d'accès (dans les plus brefs délais) aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où

cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir. (Réf. : Loi, art. 22)

- 3.6.8 La personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander pour un usager l'ouverture ou la révision d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat donné en prévision de son inaptitude, a droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager, lorsque l'évaluation conclut à l'inaptitude de la personne à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens. Un seul requérant a droit d'accès à ces renseignements. (Réf. : Loi, art. 22)
- 3.6.9 Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager. (Réf. : Loi, art. 23)
- 3.6.10 Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.
- Les personnes liées par le sang à un usager décédé ont toutefois le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial. (Réf. : Loi, art. 23)
- 3.6.11 Tout établissement doit, sur demande d'un usager, faire parvenir dans les plus brefs délais, à un autre établissement ou à un professionnel qu'il désigne, une copie, un extrait ou un résumé de son dossier. (Réf. : Loi, art. 24)
- 3.6.12 Tout usager a droit d'obtenir, à sa demande, l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier. Ce droit s'étend au titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire ou toute personne qui peut consentir aux soins d'un usager. (Réf. : Loi, art. 25)
- 3.6.13 Tout usager peut, par requête, s'adresser à un juge de la Cour supérieure, de la Cour du Québec ou à la Commission d'accès à l'information pour que soit révisée la décision de l'établissement de lui refuser l'accès à son dossier. Ce droit s'étend notamment au titulaire de l'autorité parentale, au représentant de l'usager ou à ses héritiers et représentants légaux. (Réf. : Loi, art. 27)

3.7 L'usager a le droit d'être assisté ou d'être représenté

- 3.7.1 Tout usager a le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par l'établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (Réf. : Loi, art. 11)
- 3.7.2 Droit de l'usager à la représentation
- a) Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.
 - b) Sont présumées être des représentants de l'usager les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil : le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur de l'usager mineur – le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte – la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude ou la personne qui démontre un intérêt particulier pour celui-ci. (Réf. : Loi, art. 12)

3.8 L'usager a le droit de participer aux orientations et à la vie de l'établissement

- 3.8.1 Tout usager a le droit d'être informé sur l'existence des comités des usagers et des résidents.
- 3.8.2 Tout usager déclaré hébergé en soins de longue durée peut être élu au sein des comités des usagers ou des résidents sauf s'il est sous curatelle. (Réf. : Loi, art. 210)
- 3.8.3 L'usager a le droit d'être informé de l'existence des comités ou des instances de l'établissement où il pourrait s'impliquer.

3.9 L'usager a le droit d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits

- 3.9.1 Tout usager a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir de l'établissement conformément à la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'établissement. (Réf. : Loi, art. 29 à 41)
- 3.9.2 Tout usager, ou ses ayants droit, peut exercer un recours contre l'établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. (Réf. : Loi, art. 16)
- 3.9.3 Tout usager peut demander d'être accompagné et assisté s'il désire assurer le respect de ses droits.

3.10 L'usager a droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté

- 3.10.1 Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins. (Réf. : Loi, art. 7)
- 3.10.2 Toute personne âgée, tout enfant ou toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation et a le droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

3.11 L'utilisateur a le droit de recevoir des soins de fin de vie

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

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 (Réf. : Loi 2, art. 3)

- 3.11.2 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.

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. Cela exclut l'aide médicale à mourir où il ne peut y avoir de consentement substitué.

Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen. (Réf. : 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. (Réf. : Loi 2, art. 6)

3.12 L'utilisateur a droit au respect de ses directives médicales anticipées

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. Elle ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir. (Réf. : Loi 2, art. 51)

3.13 Autres droits et devoirs de l'utilisateur

- 3.13.1 Tout usager a droit à la propriété de ses biens, à leur administration, ainsi qu'à leur protection.
- 3.13.2 Tout usager a droit à une qualité de vie institutionnelle.

- 3.13.3 Tout usager doit s'assurer que ses visiteurs respectent le règlement du conseil d'administration concernant les visites, notamment en ce qui a trait à l'horaire et à la durée des visites, au nombre de visiteurs admissibles et aux lieux désignés.
- 3.13.4 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter les intervenants qui œuvrent auprès des usagers et les autres membres du personnel de l'établissement.

SECTION 2**LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES EMPLOYÉS, DES STAGIAIRES, Y COMPRIS LES RÉSIDENTS EN MÉDECINE, ET DES PERSONNES QUI EXERCENT LEUR PROFESSION AU SEIN DU CIUSSS.****3.14 L'engagement à l'information pertinente, claire et complète**

- 3.14.1 Tout intervenant doit s'assurer que l'utilisateur, ou son représentant ou les personnes dont le consentement peut être requis par la loi, a reçu les explications nécessaires portant sur la nature, le but et les conséquences possibles de l'investigation, du traitement ou de la recherche qu'il s'apprête à faire.
- 3.14.2 Tout intervenant doit fournir à l'utilisateur qui en fait la demande, ou à la personne identifiée par celui-ci, tous les renseignements auxquels il a droit.
- 3.14.3 Tout intervenant doit informer l'utilisateur qui en fait la demande de l'existence d'une procédure d'examen des plaintes et du moyen d'en obtenir un exemplaire.

3.15 L'engagement à la prestation de services adéquats

- 3.15.1 Tout intervenant se doit d'être loyal, intègre, attentif et respectueux envers les usagers.
- 3.15.2 Tout intervenant doit faire preuve d'une disponibilité et d'une diligence raisonnables à l'égard de l'utilisateur sous ses soins.
- 3.15.3 Tout intervenant doit exercer sa profession selon les normes professionnelles reconnues optimales; à cette fin, il doit tenir à jour et perfectionner ses connaissances.
- 3.15.4 Avant qu'un usager ne reçoive son congé, les intervenants doivent s'assurer, si requis, que les soins requis par son état de santé soient fournis et qu'il puisse y contribuer dans la mesure nécessaire.
- 3.15.5 L'intervenant ne peut refuser de dispenser des services ou des soins à un usager pour des raisons discriminatoires (de mœurs, de race, de convictions religieuses, politiques ou de langue, etc.).
- 3.15.6 Tout intervenant ne doit ni directement ni indirectement tromper l'utilisateur ou le public, qu'il agisse seul ou avec le concours d'autrui. Il doit notamment éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence.

- 3.15.7 L'intervenant doit s'assurer de la disponibilité des services professionnels dans le domaine où il exerce et de l'application d'une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et services dispensés.
- 3.15.8 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.
(Réf. : Loi 2, art. 50)

3.16 L'engagement au respect de son consentement

- 3.16.1 L'intervenant doit s'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles de l'utilisateur qui ne sont pas de sa compétence afin de ne pas restreindre indûment l'autonomie de l'utilisateur.
- 3.16.2 Un intervenant ne peut soumettre un usager à des soins, quelle qu'en soit la nature, sans avoir obtenu le consentement de l'utilisateur, ou le consentement substitué en cas d'incapacité de l'utilisateur.
- 3.16.3 Lorsqu'une personne est inapte à consentir aux soins, les volontés relatives aux soins clairement exprimées dans des directives médicales anticipées qui ont été versées au registre des directives médicales anticipées ou au dossier de la personne ont, à l'égard des professionnels de la santé ayant accès à ce registre ou à ce dossier, la même valeur que des volontés exprimées par une personne apte à consentir aux soins.
(Réf. : Loi 2, art. 58)

3.17 L'engagement à faire participer l'utilisateur aux soins et services qui le concernent

Tout intervenant a le devoir, dans le domaine de son expertise, d'impliquer l'utilisateur lors de l'élaboration de son plan d'intervention. C'est pourquoi l'utilisateur ou son représentant légal doit consentir à son application. Il en va de même lors de toute modification importante de son plan d'intervention.

3.18 L'engagement au respect de l'utilisateur et à la sauvegarde de sa dignité

- 3.18.1 L'intervenant doit exercer sa profession dans le respect de la vie, de la dignité et de la liberté de la personne humaine.
- 3.18.2 Tout intervenant doit administrer les soins au chevet des usagers tels l'hygiène corporelle, la préparation pour un examen ou une chirurgie, les soins diagnostiques ou thérapeutiques, etc., avec discrétion, délicatesse et professionnalisme. De plus, les usagers ne pouvant voir seuls à leurs besoins usuels ou à leurs activités quotidiennes (communication, alimentation, élimination, habillement, déplacements, etc.) se verront accorder toute l'aide nécessaire avec diligence.

- 3.18.3 Tout intervenant doit s'abstenir de manifester de la condescendance, de l'impatience ou de la brusquerie envers l'utilisateur. Le vouvoiement est de rigueur envers les usagers et leurs visiteurs.
- 3.18.4 Toute personne œuvrant au sein de l'établissement doit veiller et contribuer à assurer un environnement accueillant, propre, salubre et sécuritaire aux usagers et à leurs visiteurs.
- 3.18.5 Tous les intervenants ont l'obligation de s'assurer que la mort d'une personne survienne dans la dignité et le respect des droits de la personne.

3.19 L'engagement au respect de la vie privée de l'utilisateur

- 3.19.1 L'intervenant doit garder le secret absolu sur ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Il doit notamment s'abstenir de tenir des conversations indiscrettes au sujet des usagers ou des services qui leur sont rendus ou de révéler qu'une personne a fait appel à ses services, à moins que la nature du cas ne l'exige.
- 3.19.2 Tout intervenant doit protéger et utiliser de façon confidentielle l'information dont il dispose et à laquelle il a accès, qu'elle soit papier ou électronique. La protection de l'information concerne autant la disponibilité et l'intégrité que la confidentialité.
- 3.19.3 Un intervenant ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un usager.
- 3.19.4 Tout intervenant peut cependant divulguer les faits dont il a eu personnellement connaissance lorsque l'utilisateur ou la loi l'y autorise ou lorsqu'une raison impérative et juste ayant trait à la santé de l'utilisateur ou de son entourage l'exige.
- 3.19.5 À moins qu'il n'y ait juste cause, l'intervenant ne peut révéler à l'entourage de l'utilisateur un pronostic grave ou fatal à moins que ce dernier ne l'y autorise expressément.
- 3.19.6 Sauf quand cela est préjudiciable à la santé de l'utilisateur, l'établissement doit respecter le droit de cet usager de prendre connaissance des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet et d'obtenir une copie de ces documents.
- 3.19.7 Tout intervenant désirant prendre connaissance du dossier d'un usager à des fins d'études d'enseignement ou de recherche, doit obtenir les autorisations exigées conformément à la politique en vigueur.
- 3.19.8 Tout intervenant doit s'assurer que l'échange d'information de nature clinique, sociale ou autre, au sujet d'un usager, avec d'autres intervenants concernés se fasse en des lieux permettant le respect de la confidentialité. Ainsi, la discrétion sera toujours requise dans les aires ouvertes, corridors, ascenseurs, etc.

3.20 L'engagement au respect du droit à l'assistance ou à une représentation de l'utilisateur

3.20.1 Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur pour la formulation d'une plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris auprès du comité de révision.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services doit informer l'utilisateur de la possibilité d'être assisté et accompagné par l'organisme d'assistance de la région ou le comité des usagers de son installation.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté par toute personne de son choix.

3.20.2 À la demande d'un usager, le comité des usagers doit collaborer à la défense des droits et des intérêts individuels de l'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente, et l'accompagner et lui porter assistance dans toute démarche entreprise par celui-ci, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

3.21 Encouragement de l'utilisateur à participer aux orientations et à la vie de l'établissement

3.21.1 L'établissement doit informer tout usager hébergé de l'existence du comité des usagers et des comités des résidents.

3.21.2 L'établissement doit informer les usagers des séances publiques du conseil d'administration.

3.22 Engagement au respect du droit de recours des usagers

Tout intervenant ne doit pas demander à un usager (ou à ses ayants) de renoncer à la responsabilité résultant d'examen ou d'une faute professionnelle de sa part.

3.23 Engagement au respect de la vie, de la sécurité, de l'intégrité et de la liberté de l'utilisateur

3.23.1 Tout intervenant a le devoir primordial, dans l'exercice de ses fonctions, de préserver la santé et le bien-être des individus qu'il dessert, tant sur le plan individuel que collectif.

3.23.2 Lorsqu'un intervenant a raison de croire qu'un usager présente une condition susceptible d'entraîner des conséquences graves à moins d'attention ou de soins immédiats, il doit soit lui porter secours en lui dispensant les soins requis par son état de santé et en fonction de ses responsabilités professionnelles, soit s'assurer que ces soins lui soient fournis.

3.23.3 Tout intervenant doit collaborer avec l'utilisateur ou ses proches ou toute autre personne dans l'intérêt légitime de cet usager.

3.23.4 Aucun intervenant ne peut priver un usager de sa liberté ou de ses droits sauf pour les motifs prévus par la loi et dans la stricte application de la procédure prescrite.

3.24 Autres engagements des intervenants

3.24.1 Toute personne travaillant ou œuvrant au CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean doit obligatoirement porter la carte d'identité en tout temps à l'intérieur de l'établissement.

3.24.2 Tout intervenant doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il pourrait être porté à préférer certains usagers par rapport à d'autres ou que son intégrité et sa loyauté envers l'utilisateur pourraient être affectées.

3.24.3 L'intervenant doit avoir une conduite irréprochable envers tout usager, proche, visiteur, que ce soit sur le plan physique, mental ou émotif.

3.24.4 Tout intervenant doit s'abstenir d'exercer sa profession dans des circonstances ou états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ou la dignité de sa profession.

3.24.5 L'intervenant doit utiliser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce.

3.24.6 L'intervenant doit ignorer toute intervention d'un tiers en vue d'influer sur l'exécution de ses devoirs professionnels qui pourraient causer préjudice à l'utilisateur.

3.24.7 Tout intervenant doit s'abstenir de chercher à obtenir indûment une rétribution pour la prestation de soins ou de services.

3.24.8 L'établissement doit remettre un exemplaire de son code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou à toute autre personne qui lui en fait la demande.

3.24.9 Tous les intervenants de l'établissement doivent dénoncer toute situation préjudiciable ou susceptible de causer un préjudice aux usagers. Ils doivent utiliser à cet effet le formulaire de déclaration d'incident ou d'accident.

3.25 Utilisation des données nominatives des usagers

- 3.25.1 Le CIUSSS peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou de l'une ou l'autre de ses fondations. L'établissement doit avoir pris les moyens raisonnables pour que l'utilisateur soit adéquatement informé.
- 3.25.2 Les règles d'utilisation des renseignements relatifs à l'utilisateur pour des fins de sollicitation de dons ou de sondage sont les suivantes :
- a) Cette possibilité se limite à l'utilisateur nominativement. En conséquence, « *les nom, prénom et adresse* » des représentants de l'utilisateur, légaux ou autres, des membres de sa famille ou de ses proches et contenus au dossier de l'utilisateur ne peuvent être utilisés par l'établissement pour solliciter les personnes en vertu de l'article 27.3.
 - b) Les usagers mineurs, les usagers aux prises avec un problème de santé mentale ou déficience intellectuelle ou inapte à consentir, ne devraient jamais être sollicités à de telles fins.
 - c) L'établissement s'engage à informer l'utilisateur de l'utilisation projetée des dons sollicités.
 - d) L'utilisateur peut en tout temps demander que les renseignements le concernant ne soient pas utilisés à cette fin. L'établissement devra prévoir les modalités pour ce faire et assurer que les usagers en soient informés. Aucun usager ne sera victime de représailles s'il se prévaut de ce droit.
 - e) Les données nominatives recueillies pour une telle démarche sont traitées de façon confidentielle.

4. RESPONSABLE

S'il existe un écart entre les droits reconnus aux usagers à des soins et des services et le respect concret de ces droits dans notre établissement, le code d'éthique favorisera la disparition de cet écart en informant adéquatement les usagers de leurs droits et en rappelant aux intervenants leurs obligations. La responsabilité première de tout intervenant est d'assurer l'intégration et le respect des dispositions du code d'éthique dans ses fonctions quotidiennes.

Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le conseil des infirmières et infirmiers, ainsi que le conseil multidisciplinaire ont la responsabilité de favoriser collectivement une telle intégration et d'assurer une vigilance constante à cet égard. Par ailleurs, la collaboration de ces groupes d'appartenance sera très précieuse dans le cadre des réflexions sur la signification et sur la portée des droits des usagers et dans la traduction de manière encore plus concrète de ces droits.

Tous les niveaux de l'organisation contribueront à ces réflexions de façon à ce qu'au terme de l'exercice, le code d'éthique exprimera les consensus les plus larges possible en regard des pratiques et des conduites jugées acceptables et respectueuses des droits des usagers.

D'une part, à l'aide du présent code d'éthique, les comités des usagers et des résidents sont en mesure de renseigner les usagers tant sur leurs droits que sur leurs devoirs.

D'autre part, les supérieurs hiérarchiques, chefs d'unité, de service ou de département, ainsi que les directeurs, dans le cadre de leurs responsabilités régulières quant au respect de l'ensemble des politiques et règlements de l'établissement, doivent aussi contribuer, le cas échéant, à la transformation des pratiques, des attitudes et des mentalités qui peuvent limiter l'application des droits des usagers.

La présidente-directrice générale est responsable de l'application du présent règlement.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

NOTE : Tous les documents de référence légale sont disponibles à la Direction générale du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Lieu de conservation : *Direction générale du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean*