



INSTITUT UNIVERSITAIRE
DE CARDIOLOGIE
ET DE PNEUMOLOGIE
DE QUÉBEC

AFFILIÉ À  UNIVERSITÉ
LAVAL

VOS DROITS ET VOTRE CONTRIBUTION

Code d'éthique
à l'égard des soins offerts aux usagers

**Adopté par le conseil d'administration
le 8 décembre 2015**

PRÉAMBULE

L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval est fier de vous présenter son Code d'éthique entièrement révisé, intitulé : VOS DROITS ET VOTRE CONTRIBUTION - Code d'éthique à l'égard des soins offerts aux usagers.

Comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c.S-4.2, art.233), tout établissement de santé « 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. » L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

Un code d'éthique, dans un établissement de santé, s'avère donc un texte fondamental puisqu'il énonce les valeurs et les principes auxquels adhère l'organisation et qui servent de guide aux intervenants afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements à l'endroit des usagers lors de la prestation des soins et des services. Ce code se doit d'évoluer dans le temps afin d'être en cohésion avec la mission de l'organisation, ses valeurs organisationnelles et sa vision stratégique.

Un exercice rassembleur

Un vaste forum de consultation a été mis en place afin de réunir tous les groupes représentatifs à l'exercice de révision du code. Les rencontres ont eu lieu au cours de l'été et de l'automne 2014. Les usagers ont occupé, à ce titre, une place centrale dans le processus, car c'est à leur bénéfice ultimement que le code est rédigé. Nous tenons donc à remercier chaleureusement les usagers de l'établissement qui se sont prêtés à l'exercice, ainsi que les intervenants qui ont participé au forum de consultation, soit près de 70 intervenants de l'établissement.

*« L'Intervenant idéal pour vous, c'est quoi? »...
« Comment traduire les droits des usagers de manière concrète? »*

C'est avec ces questions à l'esprit que le travail de révision du Code d'éthique a été réalisé. Nous voulions aller au-delà des obligations prévues à la loi de se doter d'un code d'éthique comprenant les droits des usagers en matière de soins. Nous voulions également que le **Code d'éthique réfère à des engagements concrets et reflète bien nos valeurs**. Les usagers, pour leur part, nous ont indiqué qu'ils désiraient que le Code d'éthique reflète également les attentes que l'établissement avait envers eux. Nous avons donc prévu spécifiquement une section relative à la contribution qui était attendue de nos usagers.

Dans le cadre de nos travaux de révision, nous avons également gardé en tête un des objectifs de notre Plan stratégique 2014-2017, qui est de **s'assurer de la participation de l'utilisateur et de ses proches dans son cheminement clinique et dans l'organisation des services**. Nous désirons reconnaître l'expertise acquise des utilisateurs de services à travers l'expérience de la maladie afin d'atteindre la guérison ou de gérer leur maladie.

Nous sommes convaincus que les conduites attendues et libellées dans le Code d'éthique seront intégrées et vécues au quotidien par nos intervenants dans la prestation des soins et services offerts à nos usagers, et que nos usagers y contribueront également, selon les attentes formulées. Les énoncés qui suivent s'inscrivent d'ailleurs parfaitement dans le cadre de l'approche de soins de l'Institut.

Notre engagement général en matière d'éthique

L'éthique, c'est le sens que l'on donne à une conduite. Notre éthique dans l'action doit se refléter dans nos gestes envers nos usagers. À ce titre, nous nous engageons, intervenants de l'Institut, à tout mettre en œuvre pour que nos comportements soient constamment empreints de professionnalisme, d'intégrité et d'humanisme.

Le comportement éthique, c'est le principe intégrateur qui englobe et qui donne pleinement son sens aux valeurs partagées par tous au sein l'Institut. Nous nous sommes donnés, à ce titre, quatre « guides » de comportements, soit quatre valeurs fondamentales qui doivent, selon nous, toujours imprégner nos actions envers nos usagers dans le cadre de la prestation des soins que nous leur offrons.

Les valeurs qui nous portent :

Le respect

La reconnaissance

La responsabilisation

La collaboration et le partenariat

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

NOUS SOMMES SOUCIEUX DE VOUS FOURNIR UNE INFORMATION COMPLÈTE ET DE QUALITÉ, QUI VOUS PERMETTRA DE VÉRITABLEMENT PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES QUANT À VOS SOINS.

POUR CE FAIRE, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Nous assurer que vous possédiez toutes les informations requises sur votre état de santé pour **collaborer à la prise de décision** relative à vos objectifs de soins et à vos traitements.
- Explorer avec vous les **options de traitement** possibles qu'offrent les nouvelles techniques et technologies, et vous fournir des **informations compréhensibles** afin que vous puissiez bien comprendre les avantages et les inconvénients qui y sont reliés et faire un choix éclairé.
- Vous informer, tout au long d'un épisode de soins, des **étapes** et des **délais** inhérents aux soins et services que requiert votre état et choisir le moment approprié afin de vous faire part d'informations difficiles. Autant que possible, nous assurer de tenir compte de votre **état d'esprit** au moment des rencontres.
- Toujours avoir à l'esprit le principe de **confidentialité** et prendre les moyens nécessaires pour préserver votre vie privée.
- Vous référer au Service des archives médicales lorsque vous voulez consulter **votre dossier**.
- Vous informer des **erreurs, incidents** ou **accidents** survenus pendant votre épisode de soins, et vous expliquer les conséquences et les mesures prises afin de s'assurer qu'un tel événement ne se reproduise plus.
- Vous renseigner sur les recours et les ressources qui sont à votre disposition en cas d'insatisfaction, et sur la façon de porter **plainte**.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

NOUS SOMMES SOUCIEUX DE VOUS FOURNIR DES SOINS HUMAINS, DE QUALITÉ ET PERSONNALISÉS.

POUR CE FAIRE, NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Toujours **vous placer au cœur de nos interventions** en respectant votre **dignité** comme usager, et faire en sorte que nos agissements et nos comportements le reflètent en tout temps.
- Nous assurer que vous ayez accès au **professionnel de votre choix**, sous réserve des ressources disponibles et de l'urgence de la situation.
- Créer un lien de **confiance** afin d'optimiser la **collaboration** et le **partenariat** entre l'équipe soignante et vous.
- Mettre à contribution l'**expérience** que vous avez acquise comme usager et, selon votre volonté, celle de vos proches qui vous accompagnent dans vos soins.
- Adapter et personnaliser les soins selon vos capacités, **vos attentes**, vos croyances et votre culture, tout en tenant compte des limites de l'établissement.
- Vous accompagner dans votre processus de rétablissement ou dans l'évolution de votre situation, et tenir compte de **votre rythme d'acceptation** et d'apprentissage.
- Démontrer une attitude d'ouverture à l'égard de **vos craintes**, de **vos questionnements** et de **vos préoccupations**.
- Nous assurer de **votre consentement** aux soins et services en respectant **votre autonomie** décisionnelle, incluant votre droit de refuser des soins et services.
- Respecter, dans la continuité des soins, votre droit de recevoir des **soins de fin de vie**, de faire respecter vos directives médicales anticipées et d'obtenir l'aide médicale à mourir dans la dignité, et ce, conformément à la Loi et à notre politique relative aux soins de fin de vie.
- Maintenir un environnement adéquat qui contribuera à **votre bien-être**.
- Prendre en considération **vos insatisfactions** et vos critiques dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins et services.
- Faciliter votre participation à des activités de **recherche** afin de vous faire bénéficier de différentes options de traitements innovateurs, tout en nous assurant de votre sécurité.

VOTRE CONTRIBUTION

VOTRE ENGAGEMENT POUR VOTRE SANTÉ EST IMPORTANT. PARTICIPEZ ACTIVEMENT À VOTRE RÉTABLISSEMENT.

POUR CE FAIRE, ENGAGEZ-VOUS À :

- Faire preuve, vous et vos proches, de **courtoisie** et de **respect** envers les intervenants de l'Institut et les autres usagers.
- Partager avec les intervenants toutes les **informations** nécessaires afin de leur permettre de bien comprendre votre situation, vos choix et vos attentes.
- Verbaliser **vos besoins** et **vos questionnements**.
- **Collaborer** à l'élaboration de votre plan de traitement et à vos soins, et le suivre assidûment.
- Mettre à contribution l'**expérience que vous avez acquise** comme usager afin de nous aider à vous offrir de meilleurs soins et services.
- Nous aviser lors de **problématiques** afin que nous trouvions avec vous des **solutions**.
- **Être curieux**, vous tenir informé de votre état de santé et de ce que vous pouvez faire pour l'améliorer.
- Participer pleinement à votre rétablissement et adopter de **nouvelles habitudes de vie**.
- Prendre conscience des limites des ressources disponibles et **utiliser de façon judicieuse les services** dont vous avez besoin.

CONCLUSION

Nous espérons que le présent Code d'éthique sera un outil de référence pour tous nos intervenants, et qu'il permettra également à nos usagers de sentir à quel point nos intervenants désirent adopter des conduites empreintes de respect, de reconnaissance, de responsabilisation, de collaboration et de partenariat, les quatre valeurs à la base de toutes nos interventions au sein de l'établissement.

*C'est tous ensemble que nous pouvons faire une différence
et imprégner nos comportements de ces valeurs!*