



Politique code d'éthique

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie*

Québec 

Nous

nous engageons

TABLE DES MATIÈRES

LE PRÉAMBULE	3
LE CONTEXTE.....	4
LES DÉFINITIONS.....	5
NOS VALEURS	6
NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE.....	7
LES PRINCIPES ÉTHIQUES DU CISSS DE LA GASPÉSIE.....	7
LES DROITS DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS ET SERVICES	8
LES RESPONSABILITÉS DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS ET DES SERVICES.....	10
LES PRATIQUES ATTENDUES	11
LES RESSOURCES ET LES RECOURS	12
L'APPLICATION DU CODE	15
LES RÉFÉRENCES	15

Note au lecteur

Dans le but d'alléger le texte, le mot « *personne* » et le mot « usager » signifient également : organisation, communauté, famille, partenaire.

LE PRÉAMBULE

Mot de la présidente-directrice générale (PDG)

Un code d'éthique : des valeurs partagées et appliquées

Depuis le 1^{er} avril 2015, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie assure la prestation de soins et de services à la population gaspésienne.

Dans ce contexte, le code d'éthique convie toutes les personnes qui œuvrent au sein de notre organisation à un partage de nos valeurs et à une adhésion complète des attentes spécifiées dans le code d'éthique. Ainsi, le code vient formaliser l'engagement des personnes à concrétiser ces valeurs dans leur travail au quotidien, dans une perspective de qualité, de continuité et de sécurité des soins et des services.

Lors de la lecture du document, vous constaterez que certains principes directeurs soutiennent l'élaboration de notre code d'éthique soit : la participation citoyenne, la prise de décision partagée, 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 à nos services, des équipes déployées dans nos installations et sur le terrain et, plus largement, des concitoyens de la Gaspésie.

Ce code d'éthique, établi selon les valeurs de l'établissement, vient soutenir son code de conduite. Il peut constituer un instrument de sensibilisation aux droits des usagers ainsi qu'aux pratiques attendues des intervenants par l'établissement. Le code promeut la responsabilisation de chaque individu, incluant l'utilisateur, dans le cadre d'une relation thérapeutique. Il représente un outil de référence dans une perspective d'humanisation des soins et des services. Chaque personne, est invitée à s'approprier, à discuter et à partager ce code d'éthique et à le mettre en œuvre dans un esprit de respect collectif, mutuel, et individuel.

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 raison d'être, soit : l'utilisateur et notre communauté au centre de nos soins et de nos services.

La présidente-directrice générale,
Chantal Duguay

LE CONTEXTE

Le CISSS de la Gaspésie 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 des services qu'il dispense repose sur le respect de l'utilisateur qui les requiert ainsi que sur la reconnaissance de ses droits et de ses libertés qui doivent inspirer les gestes à son égard.

Ainsi, l'utilisateur qui reçoit des soins et des services doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, 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 usagers qui reçoivent des soins et des services leurs responsabilités à l'endroit de l'établissement (responsabilité partagée).

À qui s'adresse ce code :

Le code d'éthique s'adresse à toute personne qui œuvre au CISSS de la Gaspésie

- Un médecin;
- Un dentiste;
- Une sage-femme;
- Un membre du personnel;
- Un résident en médecine;
- Un stagiaire et un apprenant;
- Un bénévole;
- Toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte du CISSS de la Gaspésie.

Chacun est donc tenu de s'approprier les valeurs qui y sont définies et d'adopter les conduites appropriées dans un esprit de libre choix et de respect de la communauté dont il fait partie.

¹ Article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

LES DÉFINITIONS

Établissement (ou organisation)

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie.

Éthique

L'art de diriger notre conduite en fonction de ce qui est bien, autant individuellement que collectivement.

Personne oeuvrant au CISSS de la Gaspésie

On définit toute personne oeuvrant au CISSS de la Gaspésie comme : un médecin, un dentiste, une sage-femme, un membre du personnel, un résident en médecine, un stagiaire, un apprenant, un bénévole, une organisation, une communauté ainsi que toute autre personne physique qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement.

Usager

Toute personne qui reçoit des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'organisation ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'organisation. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Sont présumées être des représentants les personnes suivantes : Le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager, le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte, la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'utilisateur antérieurement à son inaptitude, la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Lorsque le processus de soins et de services le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'utilisateur.

NOS VALEURS

Les valeurs du CISSS de la Gaspésie sont :

- La prévoyance
- La bienveillance
- La collaboration
- La compétence

La prévoyance

Consiste à faire preuve de sensibilité et d'ouverture, afin de mieux voir venir. La prévoyance, c'est l'attention que l'on porte à la clientèle, à ses proches, aux autres personnes, aux choses, aux situations et aux décisions, en anticipant les événements à venir et en considérant leurs impacts sur la clientèle. La prévoyance nous aide, dans des contextes empreints d'incertitudes, à anticiper, à prendre les précautions nécessaires et à prévoir ce qui est préférable et meilleur pour que l'expérience de notre client soit la plus positive possible.

La bienveillance

Action d'exercer une vigilance permanente sur le bien-être de sa clientèle. Agir avec bienveillance, c'est anticiper dans un état d'esprit d'indulgence et de compréhension, afin que le processus de soins ou de services se passe le mieux possible. La bienveillance suppose aussi que cette vigilance s'exerce dans un souci de bien-être professionnel de ses collègues, sur l'efficacité de l'équipe de travail et sur la cohérence par rapport aux valeurs de l'organisation.

La collaboration

Travailler et réfléchir avec la clientèle et ses collègues dans un sens commun en s'associant ensemble. Agir en partenariat avec la clientèle et son entourage ainsi qu'avec ses collègues de travail dans la recherche de la collaboration. Celle-ci encourage l'introspection de comportements visant la meilleure performance possible. Elle vise une communication efficace dans une perspective de savoir-être ensemble.

La compétence

Qualification professionnelle qui se décline en savoir (connaissances), en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être (comportements relationnels) mobilisable, qui s'acquiert dans l'action et qui est nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle.

NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE

Notre engagement éthique à l'égard de la personne qui reçoit des soins et des services, de ses proches et de la société repose sur des faits :

- La richesse de chaque personne à la contribution, peu importe sa condition, pour bâtir une société plus juste où il fait bon vivre;
- 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;
- La personne étant le principal acteur de son changement, il faut lui permettre 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. Les équipes, les organisations et les communautés ont une vie propre qui dépasse la somme des personnes qui les composent. Elles peuvent avoir des comportements, prendre des décisions, entretenir des environnements qui favorisent ou pas la santé et le bien-être des personnes.

LES PRINCIPES ÉTHIQUES DU CISSS DE LA GASPÉSIE

Les personnes qui y œuvrent ont à cœur d'approfondir leur réflexion sur leurs valeurs, leurs motivations, leurs attitudes et leurs conduites au travail. C'est dans cet esprit et dans une vision de participation citoyenne que ce code d'éthique a été préparé.

Trois principes directeurs qui guident la réflexion, la décision et l'action².

- *La participation citoyenne*

Elle est au cœur de notre vision : les citoyens, les personnes qui reçoivent des soins et des services, les usagers 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 participation citoyenne s'actualise à l'aide d'une approche patient-partenaire ou communauté-partenaire mettant en valeur la participation active et la contribution des usagers/patients dans leur parcours clinique. La participation citoyenne recherche la réalisation des 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.

² Code d'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

- *La prise de décision 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*

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.

LES DROITS DES PERSONNES RECEVANT 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 CISSS de la Gaspésie, 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 des services. Notons, toutefois, que l'exercice des droits de la personne qui reçoit des soins et des services, peut être temporairement restreint, selon les dispositions légales prévues à cet effet.

Comme personne recevant des soins et des services, l'usager a le droit de :

- 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 il recevra les soins et les 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 son intimité et sa 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, de son 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 le concernent;
- Être accompagnée ou assistée d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les soins et les services;
- Être informée de tout accident survenu au cours de sa prestation de services, des mesures prises pour contrer les conséquences et les moyens pour éviter la récurrence;
- Accéder à son dossier;

- Être assurée du respect du secret professionnel et de la confidentialité des renseignements contenus dans son dossier;
- Recevoir des soins appropriés en cas d'urgence;
- Recevoir des services dans sa langue, s'il est d'expression anglaise, selon le programme d'accès à ces services établi par l'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 ses 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 son domicile ou s'il est en attente d'un hébergement dans un autre établissement;
- Pouvoir en tout temps demander que ses 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 ce dernier est dans l'impossibilité de répondre à ses besoins d'information;
- Recevoir des soins de fin de vie.

Il est de l'obligation de tous les médecins et intervenants de s'assurer que la mort de toute personne en fin de vie survienne dans la dignité et le respect des droits de la personne.

Comme personne qui reçoit des soins de fin de vie, l'utilisateur a les droits suivants :

- **Droit à des soins de fin de vie**

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. (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. (Loi 2, art.3)

- **Droit de refuser des soins**

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. 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. (Loi 2, art.6)

- **Droit au respect de ses directives médicales anticipées**

Toute personne apte à consentir aux soins peut indiquer à l'avance ses volontés sur les décisions à prendre en matière de soins dans l'éventualité où elle deviendrait inapte à consentir aux soins. Elle ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir.

Toute personne peut formuler ses directives médicales anticipées par acte notarié en minute ou devant témoins au moyen du formulaire prescrit par le ministre.

- **Droit du personnel soignant**

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 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. (Loi 2, art.50)

LES RESPONSABILITÉS DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS ET DES SERVICES

Nous nous attendons à ce que l'utilisateur collabore dans la mesure de ce qui est possible pour lui et dans le respect de ses capacités. Les responsabilités reposent sur le respect des droits des usagers (réf. : Droits des usagers au CISSS Gaspésie – Nous nous engageons) issus et identifiés dans différentes lois.

Les responsabilités de la personne qui reçoit des soins et services sont de :

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

LES PRATIQUES ATTENDUES

Cette section précise les engagements et les croyances fondamentales sur lesquelles repose la philosophie de la participation citoyenne au sein de l'établissement. Elle expose les façons d'être, les attitudes, les comportements privilégiés et, surtout, les idéaux poursuivis à l'égard de la pleine citoyenneté et à l'égard des valeurs de notre organisation.

Le Code d'éthique du CISSS de la Gaspésie présente les pratiques attendues à partir des attentes pour le savoir-dire et le savoir-faire visant l'amélioration continue du savoir-être organisationnel.

Le savoir-dire

Le savoir-dire peut se traduire par le tact. On définit le tact par l'art de proposer un argument sans se faire un opposant. On peut dire qu'avoir du tact consiste à savoir faire passer clairement un message tout en restant sensible à ceux qui nous entourent et en essayant de ne blesser personne. Avoir du tact ne signifie pas cacher ce que l'on ressent, mais plutôt savoir présenter ses idées de façon à les rendre attrayantes et positives. Pour cela, il faut choisir les bons mots et le bon moment.

Le savoir-faire (compétences et habiletés)

Le savoir-faire allie la connaissance et l'action. On fait référence ici à l'expertise pratique ou l'expérience terrain. Le respect des personnes, spécialement chez les personnes malades, requiert les attitudes et les comportements suivants :

- Faire preuve de cohésion dans nos interventions en :
 - S'engageant dans le travail en équipe;
 - Visant un réseau continu de services;
 - Favorisant un climat de travail harmonieux;
 - Soutenant toute personne lors de situations difficiles.
- Viser la participation citoyenne en :
 - Soutenant la personne dans son milieu de vie;
 - Préservant le plus possible le réseau naturel de la personne.

Le savoir-être (attitudes, comportements, postures)

Le respect des personnes, spécialement chez les personnes malades, requiert les attitudes et les comportements suivants :

- Faire preuve d'ouverture et accueillir la différence dans nos interventions en :
 - Reconnaissant que l'autre est différent de soi avec ses valeurs, son histoire, ses désirs, ses besoins, ses limites et ses choix.
- Faire preuve de souplesse et de créativité, autant dans nos interventions cliniques que dans notre prestation des services en :
 - Accueillant le savoir de chacun, quel que soit son statut dans l'organisation;
 - 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.

Prendre en considération le point de vue de l'interlocuteur.

Il est capital de comprendre que chaque personne est différente et que votre interlocuteur peut voir les choses d'une manière différente que vous. Si vous leur faites savoir que vous comprenez leur point de vue, ils sauront écouter vos idées et vous prendre en considération.

LES RESSOURCES ET LES RECOURS

Régulièrement, le CISSS de la Gaspésie sonde les personnes qui reçoivent ses soins et ses 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 au dossier de l'utilisateur pour réaliser des sondages relativement à la qualité des services reçus, à moins d'un refus de sa part. En effet, l'utilisateur peut refuser que ses renseignements servent à des fins de sondage et il peut également nous demander, en tout temps, que cette utilisation cesse. Les volontés de l'utilisateur doivent être respectées.

Les renseignements ne doivent en aucun cas être communiqués à des tiers ou versés dans des banques de données accessibles à des tiers, sans son consentement.

Rôle de la Direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

Conseils en éthique clinique (interne)

Les conseils en éthique clinique ont pour mission de promouvoir le respect des principes d'éthique adoptés par le CISSS de la Gaspésie auprès de tous et de soutenir tant les individus, les équipes que les services dans leurs interrogations, leurs cogitations et leurs délibérations concernant leurs actions, leurs pratiques ou les problématiques éthiques auxquelles ils sont confrontés. Voici les coordonnées pour joindre les services-conseils en éthique clinique :

CISSS de la Gaspésie

Directeur qualité, évaluation, performance et éthique

418 759-3443, poste 2339

ou la personne-ressource pour le comité d'éthique clinique

418 759-3443, poste 2193

Insatisfaction de l'utilisateur (externe)

En cas d'insatisfaction, nous proposons que l'utilisateur discute avec son intervenant ou avec le gestionnaire responsable. Ensemble, ils tenteront de corriger la situation ou de trouver une solution au problème soulevé. Si cette insatisfaction persiste, l'utilisateur peut s'adresser au comité des usagers ou au comité de résidents, ou encore à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Gaspésie.

Comité des usagers

Le rôle du comité des usagers est de promouvoir la qualité des services et d'accompagner les usagers dans leurs représentations auprès de l'établissement. Il doit être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

Rôle du comité des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.
- S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1.

Dans chaque réseau local de services, un comité des usagers est en place pour défendre les droits des usagers. Il existe des comités d'utilisateurs particulièrement pour les programmes jeunesse et Déficience intellectuelle (DI), déficience physique (DP) et trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Rôle du comité de 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 de l'établissement.
- 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.

Dans chaque centre d'hébergement, un comité de résidents est en place pour défendre les droits des personnes hébergées.

Le comité des usagers du centre intégré (CUCI) coordonne le déploiement des comités usagers et comités résidents sur le territoire du CISSS de la Gaspésie.

Voici la liste des comités des usagers et des comités de résidents de la Gaspésie :

- Comité des usagers de La Côte-de-Gaspé
- Comité de résidents du Centre d'hébergement Mgr-Ross
- Comité des usagers du Rocher-Percé
- Comité de résidents de l'USLD (Hôpital de Chandler)
- Comité de résidents du Centre d'hébergement du Rocher-Percé
- Comité des usagers de la Baie-des-Chaleurs
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de New Carlisle
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Maria
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Matapédia
- Comité des usagers de La Haute-Gaspésie
- Comité de résidents du Centre d'hébergement de Cap-Chat
- Comité des usagers - volet réadaptation
- Comité des usagers - volet jeunesse

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 des services et sur le code d'éthique du CISSS de la Gaspésie.
- Prêter assistance aux personnes qui reçoivent des soins et des services pour la formulation de leur 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.

L'APPLICATION DU CODE

Responsable de l'application du code

- La présidente-directrice générale (PDG).

Responsables de la diffusion et de la promotion du code

- Le directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ), en collaboration avec les directeurs et le personnel cadre.
- Les directeurs et le personnel cadre s'assurent de la diffusion du code d'éthique. Ils conviennent de mettre en place les moyens assurant sa diffusion, en continu, dans les équipes de travail.
- La commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de la promotion du code d'éthique auprès des usagers et des intervenants de l'établissement. Tout manquement au code d'éthique et de conduite peut faire l'objet d'une intervention auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

LES RÉFÉRENCES

- Code d'éthique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.
- Projet de révision du code d'éthique de l'IUSMM. Institut universitaire en santé mentale de Montréal, 2014.
- Vos droits face au réseau de la santé et des services sociaux, Fédération des comités des usagers et des résidents du Québec, une initiative du Conseil pour la protection des malades, 2013.
- Droits des usagers – Code d'éthique et de conduite, Centre de santé et de services sociaux de la Baie-des-Chaleurs, février 2014.
- Code d'éthique du CSSS de La Côte-de-Gaspé.
- Code d'éthique : respect, valorisation, responsabilité du CSSS du Rocher-Percé.
- Code d'éthique du CSSS de La Haute-Gaspésie.
- Code d'éthique des personnes oeuvrant au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles.
- Code d'éthique du Centre de réadaptation de la Gaspésie.

**PROCESSUS D'APPROBATION INSTITUTIONNELLE ET PROFESSIONNELLE
SELON LA PERTINENCE**

Comités	Date
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	2018-10-01
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	2018-11-08
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de gouvernance et d'éthique	2018-10-03
<input type="checkbox"/> Autre(s), précisez	[aaaa-mm-jj]