



Droits des usagers

Code d'éthique et de conduite

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Gaspésie

Québec 

Nous

nous engageons

TABLE DES MATIÈRES

4	Note au lecteur
5	Définitions
6	Mot de la présidente-directrice générale et du président du comité des usagers du CISSS de la Gaspésie
8	Engagement éthique
8	Notre mission
8	Notre vision
9	Nos valeurs
10	Contexte
11	Droits des usagers et pratiques attendues
15	Attentes à l'endroit de l'utilisateur
17	Procédure de plaintes
19	Règles d'utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur
20	Renseignements
21	Liste des comités des usagers
22	Sources législatives des droits des usagers

NOTE AU LECTEUR

Emploi du masculin

La forme masculine désigne aussi bien, lorsqu'il y a lieu, les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour unique but de faciliter la lecture du texte.

Quelques raccourcis ou abréviations

Toujours dans le but de faciliter la lecture, voici quelques raccourcis utilisés dans ce document :

Code	Droits des usagers — Code d'éthique et de conduite
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
Établissement	CISSS de la Gaspésie
Loi	La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2)

Veillez prendre note que le Code d'éthique du CISSS de la Gaspésie a été adopté le 8 novembre 2018 par le conseil d'administration.

DÉFINITIONS

Code d'éthique

Selon la Loi, « Tout établissement 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 » (art. 233).

Enfin, « l'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande ».

Personne œuvrant au CISSS de la Gaspésie

On définit toute personne œuvrant 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, ainsi que toute 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'établissement ou d'une ressource rattachée à l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la Loi*, ainsi que les visiteurs. Lorsque le processus de prestation de soins et de services le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'utilisateur.

* Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté.

MOT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DES USAGERS DU CISSS DE LA GASPÉSIE (CUCI)

Il nous fait plaisir de vous présenter cette brochure vous informant principalement des droits des usagers.

Au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie, l'usager est au cœur de nos préoccupations. Concrètement, nous devons nous préoccuper prioritairement de ses besoins et nous assurer que tous les moyens sont mis en place pour prendre la meilleure décision possible. Notre objectif est d'offrir des services accessibles, sécuritaires et de qualité à l'ensemble des Gaspésiens, peu importe où ils se trouvent dans la région. C'est un beau défi que nous relevons, grâce à la contribution des comités des usagers et des comités de résidents de la Gaspésie.

Nous sommes au cœur d'une transformation d'envergure visant l'implantation des meilleures pratiques en santé et services sociaux, ainsi que leur harmonisation pour le bénéfice de nos usagers.

Dans la réorganisation des services, l'existence des comités des usagers et des comités de résidents a été préservée. Ces comités sont présents partout en Gaspésie, dans chacun des réseaux locaux de services. Ils sont régulièrement interpellés par le conseil d'administration pour alimenter la réflexion des administrateurs, autant qu'ils sont disponibles pour la population gaspésienne.

Les comités des usagers et les comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers. Ils doivent veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Ils sont l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité de leurs conditions de vie et leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus constituent les assises de leurs actions. Ils doivent avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

La voix de l'utilisateur est une ressource précieuse. Son savoir est une contribution importante à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services et à l'identification des meilleurs soins et services à lui offrir. Dans cet esprit, toujours dans un souci de consultation de notre clientèle, nous déployons l'approche patient-partenaire, pour nous assurer que nos pratiques restent centrées sur les besoins des usagers. Par cette approche, nous reconnaissons l'utilisateur comme un membre à part entière de notre organisation.

Nous vous souhaitons une bonne lecture, et surtout, nous vous remercions de contribuer à la richesse de notre réseau de santé et de services sociaux en Gaspésie.



Chantal Duguay,
Présidente-directrice générale

Le 11 juin 2018



Camille Leduc,
Président

Le 11 juin 2018

ENGAGEMENT ÉTHIQUE

Au CISSS de la Gaspésie, nous croyons que lorsqu'un établissement adopte un comportement éthique qui favorise de saines pratiques, tous les gens en bénéficient. L'honnêteté et l'intégrité contribuent à un milieu de travail positif qui renforce la confiance de toutes les parties prenantes.

En outre, un établissement qui agit avec intégrité inspire la confiance à ses intervenants, à ses usagers et à ses fournisseurs, ainsi qu'à l'ensemble des partenaires de son milieu.

NOTRE MISSION

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessibles un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

NOTRE VISION

Des soins de santé et de services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des Québécois. Notre système de santé et de services sociaux doit veiller à :

- **L'accessibilité des soins et des services**, ce qui suppose de fournir les soins et les services requis, à l'endroit et au moment opportun, mais également d'assurer un accès équitable à ceux-ci, en fonction des seuls besoins des personnes, sans égard à des caractéristiques personnelles comme le revenu, l'éducation, le lieu de résidence, etc.
- **La qualité des soins et des services offerts**, ce qui implique que ceux-ci soient efficaces (c'est-à-dire de nature à améliorer la santé et le bien-être) et sécuritaires. On doit aussi pouvoir les adapter aux attentes, aux valeurs et aux droits des usagers (réactivité) et les fournir de manière coordonnée et intégrée (continuité).
- **L'optimisation des ressources**, ce qui demande de savoir utiliser les ressources disponibles de façon efficace, mais aussi d'une manière à en assurer la pérennité (viabilité).

NOS VALEURS

La prévoyance

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. Elle consiste à faire preuve de sensibilité et d'ouverture, afin de mieux prévenir. 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 usager soit la plus positive possible.

La bienveillance

La bienveillance, c'est l'action d'exercer une vigilance permanente sur le bien-être de l'utilisateur. Agir avec bienveillance, c'est anticiper le meilleur pour l'utilisateur, dans un état d'esprit d'indulgence et de compréhension, afin que le processus de soins ou de services se passe le mieux possible. Cette vigilance s'exerce aussi dans un souci du bien-être professionnel de ses collègues, elle s'appuie sur l'efficacité de l'équipe et sur la cohérence avec les valeurs de l'organisation.

La collaboration

La collaboration consiste à travailler et à réfléchir avec la clientèle et ses collègues dans un sens commun en s'associant à un ensemble. Elle vise donc une communication efficace dans une perspective de savoir-être ensemble. Dans un contexte d'amélioration continue de la qualité, elle encourage l'introspection visant des comportements axés sur la meilleure performance possible.

La compétence

La compétence est une qualification professionnelle qui se décline en savoir (connaissances), en savoir-faire (pratiques) et en savoir-être mobilisable (comportements relationnels). L'attitude s'acquiert dans l'action nécessaire à l'apprentissage d'une activité professionnelle de haute qualité, le savoir-être attendu, la mobilisation et le comportement relationnel.

CONTEXTE

À qui s'adresse ce code

Il s'adresse à toute personne qui intervient directement ou indirectement auprès de notre clientèle :

- médecin;
- dentiste;
- sage-femme;
- membre du personnel;
- résident en médecine;
- stagiaire et apprenant;
- bénévole, notamment les membres des comités des usagers et des comités de résidents;
- 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.

Bien sûr, ce code d'éthique ne se substitue pas aux obligations professionnelles, ni aux lois ou aux règlements en vigueur.

DROITS DES USAGERS ET PRATIQUES ATTENDUES

Droit à l'information

C'est le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu, tant en matière de santé que de services sociaux. C'est le droit de connaître les modalités d'accès à ces services et à ces ressources. Ce droit d'être informé englobe l'information suivante : l'état de santé physique et mental, les diagnostics, les pronostics, les traitements possibles avec les risques et les conséquences associés, ainsi que les incidents et les conséquences lors des prestations de services.

Droit aux services

C'est le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux appropriés, tant au niveau scientifique, humain que social, de façon continue et de manière personnalisée et sécuritaire.

Droit de choisir son professionnel ou l'établissement

C'est le droit de choisir le professionnel qui offrira les services et de choisir l'établissement où il recevra les services dans les limites imposées.

Droit de recevoir les soins que requiert son état

C'est le droit pour l'utilisateur de recevoir des soins appropriés que son état de santé nécessite lorsque la vie ou l'intégrité est en danger (c'est-à-dire en cas d'urgence) et par le fait même, d'être informé, le cas échéant, des options de traitement possibles et des risques encourus.

Ainsi, dans tous les cas où le personnel de l'établissement peut agir pour sauvegarder la vie d'un usager, il est autorisé à le faire. D'ailleurs, il s'agit d'une des mesures exceptionnelles qui ne nécessitent pas le consentement immédiat de l'usager. Une personne qui entre à l'hôpital en urgence et qui n'est pas en mesure d'offrir un consentement libre et éclairé, recevra quand même les soins lui permettant de sauvegarder sa vie. Cependant, le médecin devra obtenir le consentement de la personne, dès que celle-ci sera en mesure de le formuler.

Droit de consentir à des soins ou de les refuser

C'est le droit de consentir aux soins appropriés ou de les refuser après avoir reçu l'information sur son état de santé. Ainsi, nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins tels que les examens, les prélèvements, les traitements ou l'intervention quelconque.

Droit de participer aux décisions

C'est le droit de participer à toute décision pouvant affecter l'état de santé ou le bien-être mental et physique. Il comporte aussi le droit de participer à la mise en place de son plan d'intervention (soins) ou de services personnalisés ou à sa modification.

Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté

C'est le droit pour l'usager d'être accompagné, d'être assisté d'une personne de son choix ou d'être représenté quand il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à des services dispensés par un établissement ou un professionnel.

Droit à l'hébergement

C'est le droit pour l'usager d'être hébergé dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour ou une réintégration à domicile, ou qu'une place dans un autre établissement ou dans l'une de ses ressources intermédiaires ou de type familial lui soit assurée afin qu'il y reçoive les services que requiert son état.

Droit de recevoir des services en langue anglaise

La loi prévoit que les établissements élaborent un programme d'accès aux services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de leur région. En fonction des modalités du programme d'accès, certains services sont offerts en langue anglaise.

Ce droit permet à l'utilisateur de choisir la langue dans laquelle on lui transmettra l'information et les renseignements. Ce droit est toutefois limité par l'organisation et les ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement.

Droit d'accès à son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'avoir accès à son dossier sous réserve de certaines limitations. Ce droit comprend aussi la faculté d'être assisté d'un professionnel qualifié afin de comprendre l'information. Il existe plusieurs particularités relatives à l'accès à son dossier.

Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur

C'est le droit pour l'utilisateur d'exiger que ne soient pas divulguées, sans son consentement, les informations consignées à son dossier. Celles-ci, sauf exception, doivent demeurer confidentielles. Ainsi, le dossier d'un utilisateur est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.

Droit de porter plainte

C'est le droit de l'utilisateur de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir ou des services qu'il reçoit ou requiert de l'établissement. C'est notamment dans le but d'améliorer la qualité des services, que le législateur a prévu ce mécanisme. Pour ce faire, l'utilisateur a le droit d'être accompagné ou assisté. Ce droit lui permet de constater qu'un contrôle existe et qu'on veille au bon fonctionnement du système et à ce que les professionnels soient qualifiés.

Droit de 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.

- **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)

ATTENTES À L'ENDROIT DE L'USAGER, DE LA FAMILLE ET DES PROCHES

Afin de maintenir des rapports harmonieux dans l'établissement, vous êtes invités à collaborer :

- En demeurant respectueux envers les intervenants et les autres usagers;
- En participant d'une manière active aux soins et aux services qui vous concernent;
- En fournissant toute l'information requise pour bien vous soigner;
- En respectant les consignes générales de l'établissement, notamment en ce qui concerne la prévention des infections, la sécurité et le respect des heures de visite.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Toute plainte concernant le CISSS de la Gaspésie peut être adressée par tout usager ou son représentant légal. Une plainte peut être formulée par écrit ou verbalement.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la personne mandatée pour recevoir les plaintes dans un établissement de santé. L'utilisateur peut écrire sa plainte au moyen d'une lettre ou en utilisant le formulaire prévu à cette fin.

Où trouver le formulaire de plainte?

- À la réception de nos différentes installations.
- En vous rendant directement au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, situé au :
 - ⇒ 205, boulevard de York Ouest, 3^e étage
à Gaspé
- Sur le site Web (faire imprimer le formulaire), à l'adresse :
 - ⇒ www.ciass-gaspesie.gouv.qc.ca

Comment acheminer la plainte ou le formulaire de plainte?

- Par téléphone
 - ⇒ 1 877 666-8766, poste 3604
- Par la poste
 - ⇒ Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Gaspésie
205, boulevard de York Ouest, 3^e étage
Gaspé (Québec) G4X 2V7
- Par courriel
 - ⇒ plaintes.ciassgaspesie@sss.gouv.qc.ca

Note :

Si vous formulez une plainte par écrit, n'oubliez pas d'y inclure vos coordonnées (adresse, téléphone, date de naissance) pour que nous puissions communiquer avec vous, si nécessaire.

Qui peut m'aider à formuler une plainte?

Les personnes ou organismes suivants peuvent aider l'utilisateur à formuler une plainte :

- La personne de votre choix (parent, ami, quelqu'un en qui vous avez confiance);
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GIM) au :
 - ⇒ 1 877 SOS-CAAP (1 877 767-2227)
(service confidentiel et gratuit);
- Les comités des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie au :
 - ⇒ 418 759-3443, poste 2348, ou sans frais au :
1 888 666-3443, poste 2348.

Quel est le délai normal pour le traitement d'une plainte?

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a un délai de 45 jours pour étudier la plainte de l'utilisateur et lui acheminer ses conclusions.

Durant cette période, le commissaire peut communiquer avec l'utilisateur pour connaître sa version des faits. Il peut aussi rencontrer les cadres ou les intervenants concernés par la plainte. Il peut aussi consulter le dossier en lien avec la plainte. Les personnes ayant accès au dossier sont tenues à la confidentialité.

La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui présentent une plainte.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait de la conclusion du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, il peut demander un nouvel examen de sa plainte auprès du Protecteur du citoyen.

RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER

Nonobstant les droits précédents, le CISSS de la Gaspésie, en respect de la Loi, peut utiliser à des fins spécifiques et selon certaines conditions, des renseignements personnels contenus dans le dossier de l'utilisateur.

Modalités d'utilisation

Contexte et nature des renseignements personnels recueillis

Conformément à la Loi, l'établissement peut utiliser certains renseignements personnels de l'utilisateur à des fins de sollicitation de dons au bénéfice du CISSS de la Gaspésie ou de ses fondations, ou à des fins de sondage mesurant la satisfaction de l'utilisateur.

Utilisation et protection des renseignements personnels

Seuls les intervenants du CISSS de la Gaspésie dûment autorisés pourront utiliser les renseignements retenus et aux seules fins prescrites, conformément à la législation.

Droit de refus de l'utilisateur

L'utilisateur peut refuser, lors de son inscription ou de son admission, que le CISSS de la Gaspésie utilise ses renseignements personnels aux fins de sollicitation de dons ou de sondages, et cela, sans risque de représailles. Par ailleurs, il peut s'adresser au responsable de l'accès à l'information pour que l'établissement n'utilise plus ses renseignements personnels à des fins de sollicitation, de dons ou de sondages.

RENSEIGNEMENTS

CISSS de la Gaspésie

Pour joindre la Direction
qualité, évaluation,
performance et éthique
418 759-3443, poste 2193
Sans frais :
1 888 666-3443, poste 2193

Pour joindre la Direction des
ressources humaines, des
communications et des
affaires juridiques :
418 759-3443, poste 2194
Sans frais :
1 888 666-3443, poste 2194

Protecteur du citoyen

Téléphone (sans frais) : 1 800 463-5070
Télécopieur (sans frais) : 1 866 902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 1 877 666-8766, poste 3604
Courriel : plaintes.ciSSSGaspesie@ssss.gouv.qc.ca

Comité des usagers du CISSS de la Gaspésie

Téléphone : 418 759-3443
(ou sans frais au 1 888 666-3443), poste 2348

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM)

Téléphone : 1 877 SOS-CAAP (1 877 767-2227)

Accès au dossier

Dossier usager

418 759-3443, poste 2193
Sans frais : 1 888 666-3443,
poste 2193

Dossier médical

418 689-2261, poste 2242

LISTE DES COMITÉS DES USAGERS

Comité des usagers du CISSS de la Gaspésie

Pour tout renseignement :

Téléphone : 418 759-3443, poste 2348

Sans frais : 1 888 666-3443, poste 2348

Comité des usagers de La Côte-de-Gaspé et son comité de résidents

Téléphone : 418 368-3301, poste 3006

Comité des usagers du Rocher-Percé et ses comités de résidents

Téléphone : 418 689-2261, poste 2559

Comité des usagers de la Baie-des-Chaleurs et ses comités de résidents

Téléphone : 418 759-3443, poste 2348

Comité des usagers de La Haute-Gaspésie et son comité de résidents

Téléphone : 418 763-2261, poste 2104

Comité des usagers — Volet Réadaptation

Téléphone : 418 689-4286, poste 3450

Comité des usagers — Volet Jeunesse et ses comités de résidents

Téléphone : 418 368-5525, poste 8372

SOURCES LÉGISLATIVES DES DROITS DES USAGERS

Charte canadienne des droits et libertés – Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, ch. 11 (R.-U.), entrée en vigueur le 17 avril 1982

Charte des droits et libertés de la personne – L.R.Q., c. C-12

Code civil du Québec – L. Q. 1991 c. 64

Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels – L.R.Q., c. A-2.1

Loi sur les services de santé et les services sociaux – L.R.Q., c. S-4.2)

Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements – R.Q., c.S-5, r.3.01

Le CISSS de la Gaspésie a consulté les documents suivants :

- Code d'éthique du CHUQ (Centre hospitalier universitaire de Québec), 2012.
- Droits des usagers — Code d'éthique et de conduite — CSSS 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.



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

Québec 

Mise à jour septembre 2018