

**Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du
Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
(CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal)
CODE D'ÉTHIQUE**

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Principes directeurs

Nous (les prestataires de soins de santé et de services sociaux) et vous (l'utilisateur de ces services¹) avons des obligations les uns envers les autres. Les principes directeurs, tels qu'énoncés dans le Code d'éthique, établissent que nous devons nous respecter les uns les autres, et notre obligation de toujours protéger votre autonomie et d'agir dans votre meilleur intérêt. Ces normes témoignent de notre engagement à agir de façon respectueuse et professionnelle dans l'exercice de nos fonctions.

Le respect comprend des soins qui sont :

- sécuritaires
- bénéfiques
- respectent vos souhaits et protègent votre autonomie
- prodigués en privé/en toute confidentialité
- respectent le principe de justice

Vos droits

Nous collaborerons, à titre de partenaires, pour nous assurer que vous comprenez la nature de vos problèmes de santé et de bien-être et les options de soins et services possibles. C'est-à-dire que nous vous fournirons toute l'information pertinente; nous nous assurerons que vous comprenez les risques et les bénéfices d'un test, traitement ou d'un service proposé; nous vous fournirons des explications simples de façon respectueuse; et, nous nous assurerons que vous vous sentez libre de poser des questions et de recevoir des réponses avant de prendre une décision définitive.

Notre engagement

Nous nous engageons à vous prodiguer des soins de la plus grande qualité en travaillant ensemble. *Cette valeur fondamentale est fondée sur la recherche scientifique, ainsi que sur le respect des choix et de l'autonomie de l'utilisateur.* Les soins sont prodigués dans un environnement privé, honnête et sécuritaire. Nous nous engageons à garder strictement confidentielle TOUTE L'INFORMATION SUR LES USAGERS. L'information sera partagée uniquement avec les membres de votre famille ou vos proches après avoir obtenu votre consentement. Afin d'obtenir votre permission, nous fonderons toujours notre compréhension sur votre capacité à donner votre consentement, ou sur la

¹Le terme « usager » fait référence soit aux patients (soins aigus), aux résidents (résidence ou centre d'hébergement en soins de longue durée), ou aux clients (services communautaires), conformément à la mission du CIUSSS.

nécessité d'obtenir le consentement du représentant légal que vous aurez désigné. Si vous êtes inapte ou incapable de prendre une décision, votre mandat en cas d'inaptitude, votre testament de vie ou vos directives préalables² guideront l'équipe soignante qui s'en remettra à votre *décideur désigné, qui prendra les décisions nécessaires en votre nom en se fondant sur vos souhaits et vos directives.*

À propos des soins de fin de vie

Les soins de fin de vie font partie de la vie et ils doivent être prodigués d'une manière respectueuse qui protège votre dignité jusqu'à la fin de votre vie. La démarche des soins de fin de vie vise souvent à s'assurer que la personne est la plus confortable possible jusqu'à la fin de sa vie. À la demande de la personne concernée, ces soins peuvent également comprendre l'aide médicale à mourir.

Conclusion

Le Code d'éthique repose sur les valeurs fondamentales de respect, de dignité, de soins de la plus grande qualité, de communications ouvertes et franches, et sur l'assurance que vous êtes conscient, rassuré et informé de la promotion de vos choix et de votre autonomie. Il est de votre droit de vous attendre à ce que ces objectifs soient respectés, sans avoir le sentiment d'avoir été soumis à toute forme de discrimination, de préjugé ou d'opinion. C'est ainsi que nous nous assurons que vous receviez des soins de santé de la plus grande qualité.

Ensemble, nous sommes des partenaires dans la prestation des soins et des services

Appui

Pour déposer une plainte à propos des soins de santé ou des services sociaux, veuillez vous adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité du service local, au numéro 514-340-8222, poste 5833. Toute question relative au Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal peut être adressée au Bureau d'éthique clinique, au numéro 514-340-8222, poste 3625.

Pour la version intégrale du Code d'éthique, veuillez consulter le **www.ciuss-centreouestmtl.gouv.qc.ca**.

² Documents exprimant par écrit vos souhaits et directives de soins personnels.

Qui sommes-nous ?

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal a été créé en 2015. Il regroupe les établissements suivants : l'Hôpital général juif, l'Hôpital Catherine Booth, le CLSC de Benny-Farm, le CLSC de Côte-des-Neiges, le CLSC Métro, le CLSC de Parc-Extension, le CLSC René-Cassin, le Centre de réadaptation Constance-Lethbridge, le Centre d'hébergement Father-Dowd, le Centre gériatrique Maimonides Donald Berman, le Centre d'hébergement Henri-Bradet, le Service régional Info-Santé/Info-Social de Montréal, le CHSLD juif de Montréal, le Centre de réadaptation MAB-Mackay, le Centre Miriam, l'Hôpital Mont -Sinai, l'Hôpital Richardson, le Centre d'hébergement Saint-Andrew et le Centre d'hébergement Saint-Margaret. Plus de 9 000 employés travaillent ici, dont près de 900 médecins.

Nous desservons un grand nombre de cultures dans l'un des secteurs les plus diversifiés au Canada sur le plan culturel, ethnique et linguistique. Près de 345 000 personnes habitent sur le territoire desservi par notre réseau. Nous prodiguons des soins de la plus haute qualité dans toute la gamme d'établissements qui forment notre réseau. Certains des établissements du CIUSSS ont été fondés par la communauté catholique anglophone, la communauté protestante anglophone, et la communauté juive; ces établissements poursuivent leur engagement en répondant aux besoins culturels et religieux chers à leur communauté fondatrice.

Le présent code d'éthique est conforme à l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui place l'utilisateur* au cœur du système de santé et dont l'objectif principal est de réaffirmer les droits de l'utilisateur.

***Le terme « usager » fait référence soit aux patients (soins aigus), aux résidents (résidence ou centre d'hébergement en soins de longue durée), ou aux clients (première ligne et services de réadaptation), conformément à la mission du CIUSSS.**

Préambule

Nous partageons au quotidien de multiples expériences de vie comme celles qui entourent la naissance ou la mort, des expériences qui sont source de joie ou de tristesse, d'espoir ou de désespoir. Nous sommes une équipe dévouée et engagée résolument à prendre soin de ceux qui bénéficient de nos services, dans un climat de respect, tout en offrant des soins sécuritaires et fondés sur des données probantes. Il est de notre devoir de créer un environnement empreint de compassion au sein de tous les établissements du CIUSSS et de veiller à ce que les droits et le bien-être des usagers soient toujours respectés.

Ce code d'éthique établit les normes de comportement attendues de la part de tous les employés du CIUSSS, des professionnels de la santé et des services sociaux, des médecins résidents, des étudiants de médecine, des autres stagiaires de la santé et des bénévoles. Ces normes témoignent de notre engagement à agir de façon respectueuse et professionnelle dans l'exercice de nos fonctions respectives.

**En plus de ce Code, tous les membres des associations et ordres professionnels sont tenus, par le Code civil du Québec, d'observer leur code d'éthique professionnel respectif.*

*** Toutes les activités de formation qui ont lieu au CIUSSS doivent être conformes aux normes de comportement définies pour les membres du corps professoral dans le code de conduite de leur faculté et de leur université respective.*

****Toutes les activités de recherche menées au CIUSSS doivent être conformes aux lignes directrices, politiques et procédures en matière d'éthique reconnues par le gouvernement, l'Université McGill et le CIUSSS.*

*****Les membres du Conseil d'administration du CIUSSS sont également assujettis au Code de déontologie pour le Conseil d'administration du CIUSSS.*

Pour des soins de santé de qualité

Combiné aux compétences techniques, aux connaissances et à l'expertise, ce code d'éthique représente la norme qui encadrera nos actions et nos comportements pour une prestation de soins de santé de la plus haute qualité.

Le code d'éthique repose sur les valeurs fondamentales du CIUSSS pour des soins de la plus haute qualité, compassion, dignité et respect, et sur les quatre principes éthiques suivants :

- 1) Bienfaisance (obligation d'aider, action bénéfique)
 - 2) Non-malfaisance (« ne pas nuire à autrui »)
 - 3) Autonomie de l'utilisateur
 - 4) Justice
- Les soins de santé de qualité s'appuient sur les principes fondateurs de **bienfaisance** et de **non-malfaisance**— les professionnels de la santé font appel à leur jugement pour s'assurer que les soins offerts bénéficient à l'utilisateur et qu'ils ne lui sont pas dommageables (sécurité). Les soins de santé qui sont bénéfiques pour les utilisateurs sont prodigués selon les normes de pratique fondées sur des données probantes.
 - Les professionnels de la santé utilisent leur formation, leur expérience et leurs connaissances de la pratique clinique fondée sur des données probantes pour déterminer toutes les options indiquées et appropriées (bénéfiques) pour un utilisateur dans une situation donnée.
 - L'utilisateur des soins de santé exerce ensuite son **autonomie** pour faire des choix ou prendre des décisions qui lui conviennent le mieux en tant qu'individu.
 - Finalement, le respect du principe de **justice** signifie deux choses : 1) tous les utilisateurs doivent être traités équitablement et sans discrimination, et 2) même si les dispensateurs de soins doivent s'employer à protéger chaque utilisateur, il leur incombe également de se soucier de la façon dont ils utilisent les ressources allouées à la santé et aux services sociaux.*

**Le CIUSSS doit organiser les soins et établir ses priorités sur le plan clinique et organisationnel de façon à assurer une distribution juste des ressources disponibles.*

LIGNES DIRECTRICES POUR LA QUALITÉ DES SOINS

- En toutes circonstances, les usagers sont traités avec respect, dignité et courtoisie.
- Les usagers ne sont soumis à aucune forme de discrimination ou de préjugé basée sur la langue, l'origine ethnique, la religion, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique ou les besoins spéciaux.
- Nous devons veiller à ce que les services offerts aux usagers soient accessibles, appropriés et sécuritaires.
- Toutes nos actions doivent être guidées par le respect à l'égard de l'individualité et des besoins spécifiques de nos usagers, et prendre en compte leurs habitudes et leurs préférences, ainsi que leur perception de la qualité de vie.
- Les usagers participent activement à la qualité des soins, au meilleur de leurs capacités, et l'on s'attend à ce qu'ils collaborent en tout temps avec les équipes de soins et les employés et qu'ils leur témoignent du respect.

Nous reconnaissons l'importance de la famille, de la science médicale, de l'éducation et de la quête du savoir, mais *notre principal devoir est envers l'utilisateur* : le respect pour l'autonomie de l'utilisateur et ses intérêts a toujours préséance, à moins qu'un consentement n'ait été obtenu de l'utilisateur (pour des soins, ou pour une participation à l'enseignement ou à la recherche).

DES ENGAGEMENTS CONCRETS ENVERS LES USAGERS

(A) Courtoisie élémentaire

- Se présenter aux usagers et leur parler poliment.
- De la même façon, nous nous attendons à ce que nos usagers et leur famille traitent avec respect les employés, les professionnels de la santé, les résidents et les étudiants en médecine, les stagiaires et les bénévoles, et ce, en tout temps : un comportement respectueux est essentiel pour établir la relation de collaboration nécessaire pour une prestation de soins de la plus haute qualité (Politique de civilité en milieu de travail du CIUSSS).

(B) Participation des usagers comme partenaire à la prise de décision concernant les soins et consentement

- L'inviolabilité de la personne est un droit humain fondamental; c'est pourquoi **l'utilisateur doit donner son consentement libre et éclairé**, sans aucune forme de pression, ***pour tout genre de soins***, que ce soit un examen, un test, un traitement ou toute autre intervention.
- Nous devons prendre le temps nécessaire pour expliquer, discuter et répondre aux questions de l'utilisateur de la façon la plus complète possible, et également pour écouter et comprendre ses préoccupations lorsqu'on dresse un plan de soins avec lui.
- Toutes les informations nécessaires sur leur état de santé et les soins et les services dont ils ont besoin doivent être communiquées aux usagers, dans un langage clair, pour qu'ils puissent exercer leur autonomie et faire respecter leurs volontés.
- Les usagers ont le droit de connaître les raisons justifiant les soins qui leur sont prodigués, ainsi que les avantages, les risques les conséquences probables et les solutions de rechange.
- Un usager qui est en mesure de prendre ses propres décisions a le droit de refuser les soins et les services qui lui sont offerts.
- La possibilité offerte à l'utilisateur de discuter du niveau d'intervention médicale souhaitable avec son médecin contribue à ce que les soins médicaux appropriés soient prodigués dans une situation donnée en s'assurant de respecter les volontés de l'utilisateur pour les soins à recevoir. Le niveau d'intervention médicale établi pour l'utilisateur sert également de directives préalables concernant ses choix.

(C) Si l'utilisateur n'a pas la capacité de prendre ses propres décisions

L'impossibilité pour un usager de prendre ses propres décisions, que ce soit de façon temporaire ou permanente, est appelée inaptitude ou incapacité de l'utilisateur.

- Il y a situation d'urgence mettant la vie en danger :
 - a) lorsqu'il est approprié sur le plan médical de tenter des traitements pouvant sauver la vieet
 - b) si les directives préalables de l'utilisateur ne sont pas connues ou sont inexistantes

--> **nous tenterons alors de prodiguer des soins pour lui sauver la vie** (CCQ, art. 13)
- Dans une situation ne mettant pas la vie en danger : nous devons nous assurer que le représentant légal du patient participe au processus décisionnel et nous devons agir **uniquement dans l'intérêt de l'utilisateur**, en respectant ses volontés lorsqu'elles sont connues (CCQ, art. 12).
- Le *mandat en cas d'inaptitude* de l'utilisateur, *son testament de vie*, les directives préalables ou le niveau d'intervention médicale préalablement établis sont respectés lorsque l'utilisateur est inapte ou est incapable de prendre une décision (que ce soit ou non une situation mettant sa vie en danger).

Lorsqu'un usager/patient est inapte et que son décideur désigné a consenti aux soins en son nom, si l'utilisateur/patient refuse catégoriquement les soins, une ordonnance juridique pour soins doit être obtenue (CCQ, art. 16).

Si l'utilisateur n'a pas de mandat en cas d'inaptitude, de testament de vie ou de directives préalables, le décideur désigné sera le conjoint ou la conjointe de l'utilisateur, ou un proche parent, ou une personne qui démontre un intérêt particulier à l'égard de l'utilisateur (CCQ, art. 16).

(D) Protection de la vie privée et confidentialité

- Nous nous engageons à garder strictement confidentiel TOUTE L'INFORMATION SUR LES USAGERS dans nos communications avec les autres membres de l'équipe de soins ou qui que ce soit d'autre.
- Avant de parler aux membres de la famille ou aux proches, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu, lorsque c'est possible.
- Les membres de l'équipe de soins qui ont accès à l'information sur l'utilisateur doivent toujours être discrets et éviter tout commentaire, sauf s'ils ont à partager de l'information pour la prestation de soins et de services; toute communication doit se faire dans un endroit approprié et sûr.

Exceptions au droit à la confidentialité des dossiers : le CIUSSS peut permettre l'accès aux dossiers avec l'autorisation de l'utilisateur ou celui de son représentant légal, ou sur ordonnance du tribunal ou du coroner dans l'exercice de leurs fonctions, ou avec l'autorisation du directeur des services professionnels dans les limites prévues à l'article 19,2 de la LSSSS.

À moins que l'utilisateur ne s'y oppose, le nom et l'adresse de l'utilisateur peuvent être utilisés pour solliciter un don de la fondation d'un établissement, en vertu des dispositions de la loi (LSSSS, article 27,3).

(E) Prestation de soins et de services de qualité

- Le CIUSSS s'engage à offrir à tous les usagers l'accès à des soins et des services de qualité qui soient appropriés et efficaces.
- Tous les professionnels de la santé et les employés doivent répondre aux normes de compétence et d'intégrité professionnelle les plus élevées et s'acquitter de leurs tâches conformément à leur code d'éthique respectif et au présent code d'éthique.
- Les professionnels de du CIUSSS sont responsables des soins et des services qu'ils fournissent. Ils peuvent consulter leurs collègues ou diriger les usagers à des ressources plus appropriées qui répondront à leurs besoins.
- Le CIUSSS s'engage à contribuer à l'amélioration continue de la qualité par le biais de son programme d'amélioration de la qualité.
- Le CIUSSS contribue au développement de l'enseignement et de la recherche conformément aux normes les plus élevées.

- Les recherches menées dans les établissements du CIUSSS s'effectuent en conformité avec les exigences législatives et les politiques internes les plus strictes, par lesquelles elles sont régies.

Soins de fin de vie (L.R.Q. S-32)

- Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. La loi définit « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie, et l'aide médicale à mourir.
- Toutes les personnes en situation de fin de vie ont droit au respect de leurs droits fondamentaux et elles ont le droit de mourir dans la dignité.
- Toute personne adulte 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 disposition prévue par le Code civil du Québec, le mineur de 14 ans et plus ainsi que la personne autorisée à consentir aux soins en son nom peuvent aussi prendre une telle décision. Le refus de soins ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen.
- 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.

Malgré la volonté exprimée par une personne de recevoir l'aide médicale à mourir, un professionnel de la santé a le droit, en raison de ses convictions ou de ses valeurs personnelles, de refuser d'administrer l'aide à mourir au patient. Toutefois, le professionnel de la santé est tenu d'aiguiller la demande à un autre professionnel de la santé tout en s'assurant de la continuité des soins pour cette personne.

(F) Sécurité et confort de l'utilisateur

- Dans nos résidences et centres d'hébergement, le CIUSSS s'efforce de créer un milieu de vie tranquille et une atmosphère familiale.
- Le CIUSSS s'efforce de maintenir la propreté et l'ordre des locaux, tout en se conformant aux règles en vigueur afin de minimiser les risques de transmission de maladies infectieuses.
- Le personnel de CIUSSS travaille de manière proactive à prévenir les abus physiques et psychologiques, ainsi que les risques d'incident et d'accident;

chacun est responsable de signaler tous les incidents, les accidents, et les situations à haut risque. Toutes les formes de violence, de comportement agressif, de menaces et de chantage sont strictement interdites et étroitement surveillées.

- Le CIUSSS favorise une culture de la transparence. Nous nous engageons à informer l'usager le plus tôt possible de toute situation qui se produit dans le cadre de ses soins et qui pourrait avoir des conséquences pour sa santé et son bien-être.

(G) Assistance et plaintes

- Le CIUSSS s'applique à améliorer constamment la qualité des soins et des services. Dans cette optique, nous facilitons l'accès à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour toute question, demande d'assistance, ou pour le dépôt ou le traitement des plaintes.

Si vous avez des questions, ou pour déposer une plainte ou obtenir de l'aide, veuillez communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au numéro : 514 340-8222, poste 5833.

- Nous vous invitons à transmettre vos suggestions d'amélioration au Bureau de l'expérience-patient, au 514 340-8222, poste 3928.

Si vous désirez discuter des principes énoncés dans ce Code d'éthique, veuillez contacter le Bureau d'éthique clinique du CIUSSS au 514 340-8222, poste 3625.

Des éthiciens cliniques sont également à votre disposition pour des services-conseils en éthique :

- *Zita Kruszewski (Lucie Wade) : 514-413-0229 (pagette)*
- *Kevin Hayes : 514-261-0390 (cellulaire)*
- *Dr. Eugene Bereza (Annick Simard) : 514-934-0505, 7515*