Code d'éthique et de déontologie: Synthèse

Notes du producteur

{Avis au lecteur sur l'accessibilité: Ce document est conforme au standard SGQRI 008-2.0 du Gouvernement du Québec sur l'accessibilité d'un document téléchargeable, afin d'être accessible à toute personne handicapée ou non. Toutes les notices entre accolades sont des textes de remplacement pour tout contenu faisant appel à une perception sensorielle pour communiquer une information, indiquer une action, solliciter une réponse ou distinguer un élément visuel.

Cette version de rechange équivalente et accessible a été produite par le Service de l'adaptation de l'information de l'Institut Nazareth et Louis-Braille faisant partie du Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de la Montérégie-Centre.

955, rue d'Assigny – local 139
Longueuil (Québec) J4K 5C3
Téléphone: 450 463-1710, poste 159346
Sans frais: 1 800 361-7063, poste 159346
Télécopieur: 450 670-0220
Courriel: braille.inlb@ssss.gouv.qc.ca

Notes: Assurez-vous de modifier les paramètres de votre logiciel lecteur d'écran, tel que Jaws, en activant la détection des langues et la lecture de la plupart des ponctuations.}

Liens de navigation

Notes du producteur

Liens de navigation

Code d'éthique et de déontologie: Synthèse

- Nos valeurs

- Pourquoi un code d'éthique?

Les droits des usagers

Les pratiques attendues envers les usagers

Les règles de conduite des usagers, des proches et des visiteurs

Nos engagements éthiques

S'engager

En cas de doute ou de problème

{Page 1 – page non numérotée}

Code d'éthique et de déontologie: Synthèse

SANTÉ QUÉBEC

> «Le Code d'éthique et de déontologie de Santé Québec est un repère commun pour toutes les personnes qui contribuent à la mission de notre organisation. Il incarne notre volonté d'agir avec intégrité, de renforcer la confiance du public et d'offrir des soins et des services de qualité.
>
> Ce code est bien plus qu'un cadre normatif: il est un outil de dialogue, de responsabilisation et de transformation.
>
> En le faisant vivre au quotidien, nous affirmons notre engagement envers les usagers, leurs proches et la population du Québec.»
>
> **– Geneviève Biron,**
> **présidente et cheffe de la direction de Santé Québec**

{Logo Santé Québec}

{Page 2 – page non numérotée}

Nos valeurs

Les valeurs de Santé Québec constituent les fondations du nouveau Code d'éthique. Elles orientent les comportements attendus et renforcent une culture commune au sein des équipes, en cohérence avec les soins et les services offerts à la population.

- **Respect:** Chaque personne est traitée avec dignité, intégrité et considération.
- **Bienveillance:** Une posture d'écoute, de compassion et d'attention sincère est adoptée envers les usagers, leurs proches et les collègues.
- **Excellence:** Les plus hautes normes de qualité, d'efficacité et de sécurité sont visées dans les soins et les services offerts.
- **Collaboration:** Les forces, les expertises et les idées sont réunies pour répondre aux besoins de la population.
- **Engagement:** La responsabilité individuelle et collective est mise en oeuvre pour offrir des soins et des services accessibles, pertinents et adaptés.

{Page 3 – page non numérotée}

Pourquoi un code d'éthique?

- **Pour clarifier** les comportements attendus dans les soins, les services et les relations professionnelles.
- **Pour soutenir** la prise de décision dans des contextes complexes.
- **Pour encadrer** les pratiques et assurer la cohérence, la transparence et l'équité.

Le Code d'éthique s'applique à tous: membres de Santé Québec, incluant ceux des conseils d'administration d'établissements, personnes participant à la mission de Santé Québec, partenaires d'affaires, usagers et leurs proches. Il est conçu pour évoluer avec les réalités du terrain et favoriser une culture de dialogue éthique.

{Page 4 – page non numérotée}

Les droits des usagers

À Santé Québec, chaque usager est une personne à part entière, avec des droits reconnus, protégés et issus de la loi:

- Recevoir de l'information sur les services disponibles et les modalités d'accès;
- Recevoir des services adéquats, sécuritaires, personnalisés et continus;
- Choisir son professionnel ou son établissement;
- Recevoir les soins requis en cas d'urgence;
- Recevoir de l'information sur son état de santé, y compris en cas d'accident;
- Consentir librement et de manière éclairée aux soins;
- Participer aux décisions concernant sa santé et son bien-être;
- Recevoir un accompagnement de la personne de son choix;
- Se faire représenter en cas d'inaptitude;
- Bénéficier d'un hébergement, lorsque requis;
- Recevoir des services dans sa langue, lorsque possible;
- Voir ses renseignements protégés et y avoir accès;
- Recevoir des soins de fin de vie respectueux, incluant l'aide médicale à mourir;
- Exercer un recours ou porter plainte, sans crainte de représailles.

Ces droits s'appliquent dans toutes les interactions dans le réseau, qu'elles soient cliniques, administratives ou sociales. Ils sont aussi adaptés pour les usagers autochtones, dans une approche de sécurisation culturelle.

{Page 5 – page non numérotée}

Les pratiques attendues envers les usagers

Ces pratiques attendues guident les comportements à adopter dans toutes les interactions avec les usagers, afin d'assurer des soins et des services respectueux, sécuritaires, professionnels et centrés sur la personne.

- Respecter les droits des usagers

- Communiquer de façon claire et respectueuse
- Assurer la sécurité et le bien-être
- Favoriser la participation et le consentement
- Soutenir la continuité des soins et des services
- Accompagner avec respect en fin de vie
- Informer sur les recours et accueillir les insatisfactions sans représailles

{Page 6 – page non numérotée}

Les règles de conduite des usagers, des proches et des visiteurs

- **Participer activement aux soins et aux services:** fournir des informations exactes, poser des questions, exprimer ses préférences, respecter les plans de soins.
- **Adopter une attitude respectueuse et courtoise:** éviter tout comportement agressif, discriminatoire ou irrespectueux envers le personnel ou les autres usagers.
- **Utiliser les services de manière responsable:** respecter les rendez-vous, suivre les recommandations, utiliser les services d'urgence à bon escient.
- **Respecter les règles des établissements:** suivre les consignes de sécurité, respecter les horaires de visite, préserver la confidentialité et les biens communs.

{Page 7 – page non numérotée}

Nos engagements éthiques

À Santé Québec, l'éthique se traduit par des comportements concrets dans les soins, les services et les relations professionnelles.

Les engagements attendus de toute personne qui travaille à Santé Québec ou qui y collabore sont:

- Agir avec intégrité, impartialité et loyauté
- Se conformer aux lois, aux règlements et aux politiques internes applicables
- Préserver l'image, la réputation et la crédibilité de Santé Québec
- Prévenir les conflits d'intérêts et honorer l'exclusivité des fonctions
- Respecter la confidentialité et protéger les renseignements personnels
- Agir avec professionnalisme et neutralité
- Refuser les cadeaux, les invitations et les avantages indus
- Favoriser un climat de travail sain, respectueux et inclusif
- Prendre des précautions dans les activités externes

{Page 8 – page non numérotée}

S'engager

L'éthique ne se limite pas à un document: elle se vit, se partage et se transforme au quotidien. Pour faire vivre le Code d'éthique, chaque membre de Santé Québec et chaque personne qui contribue à la mission de Santé Québec est invité à adopter une posture active et réflexive en:

- s'appropriant le Code
- participant aux espaces de dialogue
- agissant comme ambassadeur de l'éthique
- faisant vivre les valeurs dans les décisions et les gestes quotidiens

{Page 9 – page non numérotée}

En cas de doute ou de problème

Santé Québec encourage le signalement des manquements au Code d'éthique et la divulgation d'actes répréhensibles.

Mécanismes pour les membres, les usagers et leurs proches:

- Plainte ou signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre établissement;

- Signalement pour manquement au Code d'éthique auprès du responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité de votre établissement:

  – Consulter la liste des responsables de la gestion de l'éthique et de l'intégrité en ligne.

- Divulgation d'actes répréhensibles au Protecteur du citoyen:

  – en ligne via le formulaire – Divulguer un acte répréhensible

  – par téléphone: 1 800 463-5070

  – en personne ou par la poste: 800, place D'Youville, 19e étage, Québec (Québec), G1R 3P4

{Encadré}

Ce document présente une synthèse du Code d'éthique et de déontologie de Santé Québec. La version complète est disponible en ligne.

{/Encadré}