



CODE D'ÉTHIQUE



CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Janvier 2016

Le présent document a été adopté par le conseil d'administration du CHUM et approuvé le 22 janvier 2016 (RCA 2016-01-2660). Il s'adresse à toute personne désireuse de connaître les engagements de l'établissement à l'égard des usagers du CHUM. Ce document traite des devoirs et des obligations qui doivent animer les membres de la communauté CHUM dans un esprit d'accomplissement de sa mission publique de services et de soins de santé.

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle ne vise qu'à alléger la présentation du document et à en faciliter la compréhension.

Aux fins d'interprétation des règles d'éthique, le lecteur voudra bien se référer à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2, a. 233.

On peut également consulter ce document à l'adresse suivante :
chumontreal.qc.ca

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2015

Bibliothèque nationale du Québec, 2015

ISBN : 978-2-89528-105-4 (2ème édition, 2015)

ISBN : 2-89528-030-4 (1ère édition, 2005)

©Direction des communications et de l'accès à l'information du CHUM

Tous droits réservés, 2015

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches	4
Avant-propos	5
Le code d'éthique	6
Article 1. Les généralités	7
Article 2. La mission du CHUM	7
Article 3. Les engagements généraux à l'égard des usagers	8
Article 4. Les engagements spécifiques à l'égard des usagers	8
Article 5. Les engagements des membres de la communauté CHUM entre eux	11
Article 6. Les soins de fin de vie	11
Article 7. La disponibilité du présent code	12

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

envers les usagers et leurs proches

Nous, du Centre hospitalier de l'Université de Montréal, proclamons notre volonté de tout mettre en oeuvre pour vous satisfaire en améliorant de façon constante la qualité de nos interventions.

Conformément à notre mission et à nos valeurs, nous nous engageons à :

- assurer l'accessibilité aux soins et aux services;
- offrir des soins et des services efficaces et pertinents;
- assurer la continuité des soins et des services dispensés;
- contribuer au développement de l'enseignement de la médecine et des diverses disciplines de la santé;
- promouvoir l'acquisition de la connaissance sur la maladie et la santé;
- intervenir avec compétence, empathie et respect;
- pourvoir un environnement sécuritaire et confortable;
- respecter les droits de toutes et de tous.



Le conseil d'administration, le 5 mai 1998



La Déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches, telle qu'originellement adoptée par le conseil d'administration du CHUM, le 5 mai 1998.



Dernière révision approuvée par le conseil d'administration du CHUM en mars 2004 (RCA 2004-03-970)

▶ AVANT-PROPOS

Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) est votre partenaire de santé et de mieux-être. Offrant prioritairement des soins surspécialisés à une clientèle adulte régionale et suprarégionale, le CHUM est fier de pouvoir compter sur un personnel engagé, compétent et respectueux des personnes qu'il accueille et soigne.

Le CHUM regroupe en effet plus de 13 000 passionnés de la santé: médecins, infirmières, autres professionnels de la santé, employés, chercheurs, étudiants, bénévoles, etc. Au quotidien, nous veillons à offrir à nos patients un environnement propice au mieux-être, des soins sécuritaires et de qualité, empreints d'humanité, d'empathie et de courtoisie.

Comme organisation, il est de notre devoir de nous assurer que les manières d'être et d'agir de tous respectent l'intégrité de notre institution et des personnes que nous soignons. En tout temps, nos pratiques doivent être exemplaires et répondre aux besoins et aux attentes légitimes de la population en matière de soins et de services de santé.

Ce code d'éthique est d'abord et avant tout un code de bonne entente. Il propose un ensemble de pratiques et de conduites attendues vis-à-vis des patients, de toutes les personnes évoluant au CHUM. Globalement, il s'inspire des énoncés de la Déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches, adoptée en 1998 et disponible à la page précédente. Ce code d'éthique s'inscrit également dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et services du CHUM.

Dans une organisation hospitalière comme la nôtre, la qualité des soins et des services se vit au quotidien. Ces gestes que nous posons témoignent de ce que nous sommes et de l'objectif à atteindre: des soins de qualité, sécuritaires et profondément humains. Ce code d'éthique est un outil pour offrir le meilleur de la santé, jour après jour.

Bonne lecture.



A handwritten signature in black ink that reads "Fabrice Brunet". The signature is written in a cursive, flowing style.

Fabrice Brunet
Président-directeur général

LE CODE D'ÉTHIQUE

(Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2, a. 233)

Tel qu'adopté par le conseil d'administration du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) à sa séance du 16 mars 2004. Ce document est entré en vigueur dès son adoption.

CONSIDÉRANT l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, R.L.R.Q., c. S-4.2 (ci-après désignée la « LSSSS »);

CONSIDÉRANT que le CHUM adhère pleinement aux lignes directrices énoncées à l'article 3 de la LSSSS, y compris notamment le principe voulant que la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

CONSIDÉRANT que le CHUM est d'avis que le respect des droits des usagers et de leurs proches doit être partie intégrante des préoccupations de toutes les personnes œuvrant au CHUM et se retrouver de manière concrète dans leurs façons de faire et d'être;

CONSIDÉRANT la Déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches, adoptée par le conseil d'administration du CHUM le 5 mai 1998 et dont le contenu est reproduit en annexe du présent code d'éthique;

CONSIDÉRANT que le présent code d'éthique se veut un code de bonne entente, plutôt que strictement un code de conduite, favorisant le respect mutuel et la promotion des droits et des responsabilités des usagers et de tous les membres de la communauté CHUM;

CONSIDÉRANT que le CHUM désire mettre en œuvre les moyens raisonnablement possibles pour satisfaire ses usagers et améliorer de façon constante la qualité de ses soins et de ses services;

IL EST RÉSOLU D'ADOPTER LE PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE.

▶ ARTICLE 1. LES GÉNÉRALITÉS

- a. Dans le présent règlement, l'expression « membres de la communauté CHUM » signifie : tous les employés, médecins, résidents, stagiaires et bénévoles du CHUM, de même que toutes les autres personnes qui y exercent leur profession.
- b. Le présent code d'éthique constitue l'affirmation des droits des usagers du CHUM de même que l'engagement pris par notre établissement de répondre à leurs besoins d'une façon optimale. Il constitue aussi l'expression d'attitudes responsables entre toutes les personnes qui se côtoient, se parlent et agissent dans le cadre des activités de notre établissement.
- c. Afin que notre établissement soit en mesure de fournir à ses usagers des services de qualité, ces derniers doivent, dans la mesure de leurs possibilités, faire preuve d'une bonne collaboration avec les membres de la communauté CHUM, tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans les soins qui leur sont prodigués. La collaboration et la participation des usagers sont essentielles afin de développer un esprit de partenariat et de confiance mutuelle entre les membres de la communauté CHUM et les usagers.
- d. Afin d'assurer la qualité des services, les membres de la communauté CHUM doivent favoriser le travail d'équipe, l'entraide et la complémentarité dans tous les secteurs de l'établissement.
- e. Néanmoins, les usagers conservent en tout temps leur droit de refuser tout soin, service ou traitement qui leur est proposé.
- f. Tous les membres de la communauté CHUM s'engagent à travailler non seulement à l'amélioration de la santé des usagers, mais aussi à leur mieux-être.

▶ ARTICLE 2. LA MISSION DU CHUM

Le CHUM est le centre hospitalier de l'Université de Montréal. Il offre prioritairement des soins et des services surspécialisés à une clientèle adulte régionale et suprarégionale.

Innovateur et exemplaire, doté d'un Centre de recherche qui le distingue, le CHUM se démarque comme pôle unique de développement, de mise en pratique et de transfert des connaissances à travers ses activités intégrées de soins, de recherche, d'enseignement, d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé, et de promotion de la santé.

En mettant le patient au cœur de son action, le CHUM agit en étroite collaboration avec lui et ses proches. Il fournit les meilleurs soins et joue un rôle déterminant dans l'amélioration de la santé et du bien-être de la population québécoise.

▶ **ARTICLE 3. LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX À L'ÉGARD DES USAGERS**

De façon générale, les membres de la communauté CHUM s'engagent, conformément à la mission et aux valeurs du CHUM et dans la mesure où ceci est applicable, à :

- a. assurer l'accessibilité aux soins et aux services;
- b. offrir des soins et des services de qualité, efficaces et pertinents;
- c. assurer la continuité des soins et des services dispensés;
- d. contribuer au développement de l'enseignement de la médecine et des diverses disciplines de la santé;
- e. promouvoir l'acquisition de la connaissance sur la maladie et la santé;
- f. intervenir auprès des usagers et de leurs proches avec compétence, empathie et respect;
- g. respecter les droits de tous;
- h. faire tout ce qui est raisonnablement possible pour tenter d'établir et de maintenir une relation de confiance avec les usagers;
- i. pourvoir un environnement sécuritaire, salubre et confortable.

▶ **ARTICLE 4. LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES À L'ÉGARD DES USAGERS**

De façon plus spécifique, les membres de la communauté CHUM s'engagent, dans la mesure où ceci est applicable, à :

- a. **Être courtois envers les usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
 - > s'adresser poliment aux usagers, en les vouvoyant et en les appelant par leur titre de civilité et leur nom de famille;
 - > prodiguer des soins et traitements aux usagers en faisant preuve de civisme et de compréhension;
 - > démontrer de l'empathie et une attention soutenue envers les usagers.
- b. **Éliminer la discrimination à l'égard des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
 - > éviter toute parole ou tout comportement discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- c. **Respecter le droit à la confidentialité des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
 - > préserver rigoureusement la confidentialité de toutes les informations concernant les usagers;
 - > éviter de commenter, sauf dans la mesure où cela s'inscrit dans le cadre des soins ou services prodigués à l'utilisateur et dans un endroit approprié, l'état de santé d'un usager, sa situation sociale ou son plan d'intervention;

- > ne permettre l'accès au dossier d'un usager qu'avec son autorisation ou celle d'une personne pouvant consentir en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, ou lorsque légalement permis.

d. **Respecter les autres droits des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :

- > s'assurer que les usagers comprennent les soins et traitements proposés, les objectifs visés et leur incidence sur leur bien-être ou leur santé afin qu'ils puissent donner un consentement libre, éclairé et spécifique aux soins et services requis par leur état;
- > accepter le droit des usagers de refuser un soin ou un service, après s'être assuré qu'ils comprennent les conséquences d'une telle décision;
- > diriger les usagers vers une autre ressource lorsque leur état de santé requiert qu'ils reçoivent des services qui ne sont pas disponibles au CHUM;
- > permettre à tout usager de 14 ans et plus d'avoir accès à son dossier médical dans les meilleurs délais sauf lorsque, de l'avis du médecin traitant de cet usager ou d'un médecin désigné par le directeur général, cet accès risquerait vraisemblablement de causer un préjudice grave à la santé de l'usager. Néanmoins, un usager n'a pas accès aux informations contenues dans son dossier et émanant de tiers ou concernant des tiers;
- > appliquer les politiques, procédures, lois et règlements en vigueur au CHUM.

e. **Respecter l'intimité des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :

- > démontrer du respect et de la délicatesse lors des soins et des services prodigués aux usagers;
- > respecter l'espace intime des usagers et leur besoin de solitude et leur fournir, lorsque requis, des explications relatives aux lieux et à l'environnement.

f. **Respecter les usagers en tant que personne.** À cet effet, ils doivent notamment :

- > dans la mesure du possible, prendre en considération les besoins physiques, psychosociaux et spirituels des usagers;
- > tenir compte du potentiel, des limites et du rythme de chaque usager;
- > avoir une tenue vestimentaire propre et convenable.

g. **Assurer l'accessibilité et la continuité des services.** À cet effet, ils doivent notamment :

- > dispenser les soins et services disponibles dans les meilleurs délais possibles;
- > planifier, dès son admission si possible, le congé de l'hôpital d'un usager, quitte à le reporter, le cas échéant, en cas d'impossibilité d'un retour à domicile dans des conditions sécuritaires. Lorsque requis, cela signifie également de prévoir le soutien à la convalescence de la part d'intervenants de l'extérieur, de la famille et des proches ou de la part de notre établissement;
- > donner suite aux demandes des usagers de faire parvenir, à un autre établissement ou à un professionnel, une copie, un extrait ou un résumé de leur dossier médical.

- h. **Assurer aide et assistance aux usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
- > procurer aux usagers l'assistance d'un professionnel qualifié pour les aider à comprendre un renseignement de nature médicale ou sociale les concernant et contenu dans leur dossier;
 - > s'identifier et préciser les raisons de leur intervention lorsqu'ils abordent un usager;
 - > être disposés à répondre, dans les limites de leurs compétences et attributions, aux demandes et besoins d'informations ou de soutien;
 - > prendre le temps d'écouter les usagers attentivement, répondre adéquatement à toutes leurs questions relatives aux soins et aux services, et tenter de les rassurer;
 - > ne pas hésiter à consulter des ressources plus appropriées pour mieux répondre aux interrogations des usagers;
 - > orienter les usagers avec obligeance dans les lieux physiques et les aider dans leurs déplacements;
 - > permettre aux usagers d'exprimer leurs insatisfactions et les mettre en contact avec tout intervenant apte à leur répondre de façon adéquate ou à traiter leurs plaintes formelles.
- i. **Assurer le confort et la sécurité des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
- > exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incident et d'accident et de protéger l'intégrité physique et psychosociale des usagers;
 - > intervenir promptement pour protéger les usagers en cas de situation d'urgence;
 - > atténuer le bruit pour maintenir un environnement calme et confortable;
 - > protéger les effets personnels des usagers lorsqu'ils sont placés sous la responsabilité du CHUM;
 - > prendre toutes les mesures raisonnablement possibles afin de soulager adéquatement la douleur des usagers;
 - > protéger les usagers contre tout abus, exploitation ou traitement dégradant ou discriminatoire;
 - > maintenir l'ordre et la propreté des lieux.
- j. **Assurer l'efficacité et la pertinence des services.** A cet effet, ils doivent notamment :
- > être pleinement imputables des soins et des services qu'ils prodiguent aux usagers;
 - > faire en sorte que les soins et les services prodigués aux usagers le soient par un personnel compétent, en maintenant à jour leur expertise professionnelle, technique ou de soutien;
 - > planifier les interventions en fonction des données pertinentes fournies par l'utilisateur ou obtenues à la suite d'une évaluation de son état;
 - > prendre en considération toutes les données pertinentes permettant l'amélioration de l'environnement hospitalier ou de la qualité des soins et des services.

- k. **Faciliter la participation des usagers.** À cet effet, ils doivent notamment :
- > impliquer les usagers en vue de la réalisation de leur plan d'intervention ou de services individualisés;
 - > tenir compte de la capacité des usagers et de leurs limites, ainsi que de celles de leurs proches, lors de la prise de décisions les concernant;
 - > favoriser l'implication des usagers dans l'évaluation et l'amélioration des soins et des services;
 - > prodiguer aux usagers et à leurs proches l'enseignement nécessaire pour qu'ils contribuent activement à leur convalescence et à leur plan d'intervention;
 - > encourager les usagers à participer aux activités du Service de bénévolat, animation et loisirs de l'établissement.

ARTICLE 5. LES ENGAGEMENTS DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ CHUM ENTRE EUX

Dans leurs rapports entre eux, les membres de la communauté CHUM s'engagent à :

- a. faire preuve de courtoisie, de politesse et de compréhension dans leurs relations interpersonnelles;
- b. éviter toute parole ou comportement discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge — sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- c. faire preuve de civisme et respecter la propriété d'autrui;
- d. respecter les politiques, procédures, lois et règlements qui sont applicables et qui sont en vigueur au CHUM.

ARTICLE 6. LES SOINS DE FIN DE VIE

Le code d'éthique adopté par un établissement en vertu de l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) doit tenir compte des droits des personnes en fin de vie. (Loi 2 de 2015, art. 10)

Droits des usagers à des services de qualité et accessibles

- > 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)
- > 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.

- > Dans la mesure prévue par le Code civil, le mineur de 14 ans et plus et, pour le mineur ou le majeur inapte, la personne qui peut consentir aux soins pour lui peuvent également prendre une telle décision.
- > Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen. (Loi 2, art.5)
- > 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)

Pratiques et conduites des membres de la communauté CHUM

- > Tous les intervenants doivent s'assurer que le décès de la personne survienne dans la dignité et le respect des droits de la personne.
- > 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 un tel 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)
- > Des mesures doivent être mises en place afin de favoriser l'interdisciplinarité entre les différents professionnels de la santé ou des services sociaux et la collaboration des différents intervenants concernés qui offrent des services à ses usagers. (Loi 2, art. 7)

Nouveaux droits accordés aux citoyens dans le cadre de La Loi concernant les soins de fin de vie

- > Droit de recevoir des soins de fin de vie (soins palliatifs et l'aide médicale à mourir aux conditions prévues par la Loi).
- > Droit au respect de ses directives médicales anticipées.

ARTICLE 7. LA DISPONIBILITÉ DU PRÉSENT CODE

Le CHUM remettra un exemplaire du présent Code d'éthique à tout usager qui lui en fera la demande et s'assurera de le faire connaître à l'ensemble des membres de la communauté CHUM.



CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL
850, rue St-Denis, Montréal (Québec) H2X 0A9
514 890-8000 chumontreal.qc.ca