

# VOS DROITS ET VOTRE CONTRIBUTION

CODE D'ÉTHIQUE  
À L'ÉGARD  
DES SOINS OFFERTS  
AUX USAGERS



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE CARDIOLOGIE  
ET DE PNEUMOLOGIE  
DE QUÉBEC

# PRÉAMBULE

L'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval (Institut) est fier de vous présenter son code d'éthique entièrement révisé, intitulé « VOS DROITS ET VOTRE CONTRIBUTION – Code d'éthique à l'égard des soins offerts aux usagers ».

Comme le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, art. 233), tout établissement de santé « 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. ».

Un code d'éthique, dans un établissement de santé, s'avère donc un texte fondamental. En effet, il énonce les valeurs et les principes auxquels adhère l'organisation, servant ainsi de guide aux intervenants, afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements à l'endroit des usagers.

## Un exercice rassembleur

Ce code d'éthique est le résultat d'une démarche collective qui a nécessité la collaboration de nombreuses personnes, incluant des médecins, des employés, des bénévoles, des membres de la direction ainsi que des usagers et leurs proches. Afin d'aller au-delà des obligations prévues par la Loi avec les droits des usagers, tous les participants ont amorcé une réflexion à partir de ces deux questions :

« L'Intervenant idéal pour vous, c'est quoi? »...

« Comment traduire les droits des usagers de manière concrète? »

En ce sens, le **code d'éthique réfère à des engagements concrets et reflète bien les valeurs de l'Institut**. Comme des usagers et leurs proches ont pris une part importante dans cette démarche, ce code inclut, à leur demande, une section relative à la contribution attendue des usagers.

De plus, ce code met en évidence l'adhésion de l'Institut au principe éthique de l'autonomie, reconnaissant ainsi la capacité de la personne malade de prendre elle-même ses décisions. Ce principe s'exerce dans le cadre de la relation de soin où l'usager et l'intervenant contribuent ensemble à la planification d'un cheminement clinique cohérent avec le projet de vie de l'usager.

Plus largement, soit en contexte d'organisation des soins et des services, les usagers et leurs proches, par leur savoir et à titre de partenaires, exercent une grande influence dans les projets d'amélioration continue de l'Institut. Le code d'éthique vient les reconnaître comme des personnes qui possèdent un savoir expérientiel indispensable, permettant à l'Institut d'offrir des soins et des services de qualité.

Si l'Institut s'est doté d'un code d'éthique, c'est parce que les intervenants se sont engagés collectivement à ce que les conduites attendues s'expriment au quotidien dans la prestation des soins et des services et selon les attentes formulées, les usagers doivent collaborer activement à leurs soins, au meilleur de leur capacité. Les énoncés de ce code s'inscrivent d'ailleurs parfaitement dans le cadre de l'approche de soins de l'Institut.

## Notre engagement général en matière d'éthique

L'éthique, c'est le sens que l'on donne à une conduite. Notre éthique, dans l'action, doit se refléter dans nos gestes envers nos usagers. À ce titre, nous nous engageons, intervenants de l'Institut, à tout mettre en œuvre pour que nos comportements soient constamment empreints de professionnalisme, d'intégrité et d'humanisme.

Le comportement éthique, c'est le principe intégrateur qui englobe et qui donne pleinement son sens aux valeurs partagées par tous au sein l'Institut. Nous nous sommes donné, à ce titre, quatre « guides » de comportements, soit quatre valeurs fondamentales qui doivent, selon nous, toujours imprégner nos actions envers nos usagers dans le cadre de la prestation des soins que nous leur offrons.

LES *valeurs* QUI NOUS PORTENT :

**RECONNAISSANCE**  
**RESPECT**   **RESPONSABILISATION**  
**COLLABORATION ET PARTENARIAT**



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

**NOUS SOMMES SOUCIEUX DE VOUS FOURNIR UNE INFORMATION COMPLÈTE ET DE QUALITÉ, QUI VOUS PERMETTRA DE VÉRITABLEMENT PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES QUANT À VOS SOINS.**

Pour ce faire, nous nous engageons à :



- Nous assurer que vous possédiez toutes les informations requises sur votre état de santé pour **collaborer à la prise de décision** relative à vos objectifs de soins et à vos traitements.
- Explorer avec vous les **options de traitement** possibles qu'offrent les nouvelles techniques et technologies, et vous fournir des **informations compréhensibles** afin que vous puissiez bien comprendre les avantages et les inconvénients qui y sont reliés et faire un choix éclairé.
- Vous informer, tout au long d'un épisode de soins, des **étapes** et des **délais** inhérents aux soins et services que requiert votre état et choisir le moment approprié afin de vous faire part d'informations difficiles. Autant que possible, nous assurer de tenir compte de votre **état d'esprit** au moment des rencontres.
- Toujours avoir à l'esprit le principe de **confidentialité** et prendre les moyens nécessaires pour préserver votre vie privée.
- Vous référer au Service des archives médicales lorsque vous voulez consulter **votre dossier**.
- Vous informer des **erreurs, incidents** ou **accidents** survenus pendant votre épisode de soins, et vous expliquer les conséquences et les mesures prises afin de s'assurer qu'un tel événement ne se reproduise plus.
- Vous renseigner sur les recours et les ressources qui sont à votre disposition en cas d'insatisfaction, et sur la façon de porter **plainte**.

## NOUS SOMMES SOUCIEUX DE VOUS FOURNIR DES SOINS HUMAINS, DE QUALITÉ ET PERSONNALISÉS.

Pour ce faire, nous nous engageons à :



- Toujours **vous placer au cœur de nos interventions** en respectant votre **dignité** comme usager, et faire en sorte que nos agissements et nos comportements le reflètent en tout temps.
- Nous assurer que vous ayez accès au **professionnel de votre choix**, sous réserve des ressources disponibles et de l'urgence de la situation.
- Créer un lien de **confiance** afin d'optimiser la **collaboration** et le **partenariat** entre l'équipe soignante et vous.
- Mettre à contribution l'**expérience** que vous avez acquise comme usager et, selon votre volonté, celle de vos proches qui vous accompagnent dans vos soins.
- Adapter et personnaliser les soins selon vos capacités, vos **attentes**, vos croyances et votre culture, tout en tenant compte des limites de l'établissement.
- Vous accompagner dans votre processus de rétablissement ou dans l'évolution de votre situation, et tenir compte de **votre rythme d'acceptation** et d'apprentissage.
- Démontrer une attitude d'ouverture à l'égard de **vos craintes**, de **vos questionnements** et de **vos préoccupations**.
- Nous assurer de **votre consentement** aux soins et services en respectant **votre autonomie** décisionnelle, incluant votre droit de refuser des soins et services.
- Respecter, dans la continuité des soins, votre droit de recevoir des **soins de fin de vie**, de faire respecter vos directives médicales anticipées et d'obtenir l'aide médicale à mourir dans la dignité, et ce, conformément à la Loi et à notre politique relative aux soins de fin de vie.
- Maintenir un environnement adéquat qui contribuera à **votre bien-être**.
- Prendre en considération **vos insatisfactions** et vos critiques dans une perspective d'amélioration de la qualité des soins et services.
- Faciliter votre participation à des activités de **recherche** afin de vous faire bénéficier de différentes options de traitements innovateurs, tout en nous assurant de votre sécurité.

# VOTRE CONTRIBUTION

**VOTRE ENGAGEMENT POUR VOTRE SANTÉ EST IMPORTANT.  
PARTICIPEZ ACTIVEMENT À VOTRE RÉTABLISSEMENT.**

**Pour ce faire, engagez-vous à :**



- Faire preuve, vous et vos proches, de **courtoisie** et de **respect** envers les intervenants de l'Institut et les autres usagers.
- Partager avec les intervenants toutes les **informations** nécessaires afin de leur permettre de bien comprendre votre situation, vos choix et vos attentes.
- Verbaliser **vos besoins** et **vos questionnements**.
- **Collaborer** à l'élaboration de votre plan de traitement et à vos soins, et le suivre assidûment.
- Mettre à contribution l'**expérience que vous avez acquise** comme usager afin de nous aider à vous offrir de meilleurs soins et services.
- Nous aviser lors de **problématiques** afin que nous trouvions avec vous des **solutions**.
- **Être curieux**, vous tenir informé de votre état de santé et de ce que vous pouvez faire pour l'améliorer.
- Participer pleinement à votre rétablissement et adopter de **nouvelles habitudes de vie**.
- Prendre conscience des limites des ressources disponibles et **utiliser de façon judicieuse les services** dont vous avez besoin.

# QUALITÉ DES SERVICES ET SOUTIEN AUX PLAINTES

L'Institut accorde une grande importance à la qualité des soins et des services ainsi qu'au respect des droits des usagers. En cas d'insatisfaction, vous êtes invité à en discuter avec la personne concernée, puis avec le gestionnaire responsable de l'unité de soins.

Si vous n'obtenez pas satisfaction et que vous désirez obtenir de l'information additionnelle sur vos droits et sur la procédure d'examen des plaintes, les ressources suivantes peuvent vous offrir leur soutien.

## **COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Institut universitaire de cardiologie et  
de pneumologie de Québec – Université Laval  
2725, chemin Ste-Foy, **bureau Y8145**  
Québec (Québec) G1V 4G5  
**418 656-4945**  
[lucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lucpq.gestion.plaintes@ssss.gouv.qc.ca)

## **COMITÉ DES USAGERS**

Institut universitaire de cardiologie et  
de pneumologie de Québec – Université Laval  
2725, chemin Ste-Foy, **bureau Y2275**  
Québec (Québec) G1V 4G5  
**418 656-4804**  
[lucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lucpq.comite.usagers@ssss.gouv.qc.ca)



## CONCLUSION

Le code d'éthique de l'Institut constitue un engagement de notre organisation à adopter des pratiques et des conduites empreintes de respect, de reconnaissance, de responsabilisation, de collaboration et de partenariat, les quatre valeurs à la base de toutes nos interventions au sein de l'établissement. En plus de garantir un haut standard de qualité dans nos soins et nos services, ce code invite également les usagers et leurs proches à assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs propres soins dans la mesure de leurs capacités.

« C'est tous ensemble que nous pouvons faire une différence

et imprégner nos comportements de ces valeurs! »

