

Mot de la coordonnatrice

Bonjour à vous, responsables de ressources RI-RTF,

C'est avec enthousiasme et un grand intérêt à travailler en collaboration avec vous que je débute mes fonctions à la Coordination du suivi de la qualité. Vous êtes des partenaires incontournables pour l'Établissement et ensemble, nous œuvrons dans un but commun, celui d'offrir aux usagers des services de qualité.

Également, je tiens à vous confirmer ma volonté de poursuivre dans l'harmonisation des pratiques, déjà bien entamée, ainsi que dans l'utilisation des procédures et processus qui ont été mis en place dans la coordination au cours des dernières années. De cette façon, mes interventions seront réalisées dans un esprit de continuité et de stabilité.

Enfin, je tiens à souligner l'importance que j'accorde à la poursuite et au maintien des relations harmonieuses entre les différentes associations représentatives de ressources et l'Établissement. Les lieux de discussion et de partage d'information instaurés (CLC, CLF, infolettre, etc.) seront maintenus afin de favoriser une communication fluide entre nous.

Je souhaite à tous une belle rentrée automnale.

Au plaisir de travailler avec vous,

Marie-Claude Brunelle
Coordonnatrice au suivi de la qualité

Capsule portant sur les services communs

Préparer et assurer le service de repas

*« La ressource prépare des repas et des collations qui respectent le Guide alimentaire canadien et les besoins de l'utilisateur et favorise une saine alimentation. Les repas se composent d'aliments variés ayant généralement une bonne valeur nutritive. La ressource respecte le rythme, les goûts et les préférences alimentaires de l'utilisateur. Elle respecte les normes d'hygiène et de salubrité courantes ».*¹

Préparer et assurer le service des repas implique de fournir de la nourriture qui répond au besoin de santé et de satiété des usagers que vous hébergez. Ces derniers doivent avoir la possibilité de donner leur avis sur ce qu'ils aiment manger afin de pouvoir y avoir accès. Une personne qui aurait une préférence pour une alimentation végétarienne devrait donc recevoir des repas et des collations de ce type. De même, un usager qui voudrait suivre les pratiques alimentaires de sa religion devrait être respecté dans son choix. Par exemple, une personne pourrait refuser de manger du porc étant donné l'interdiction dictée par sa religion d'en consommer.

Concernant la préparation des repas, il est important de respecter les normes d'hygiène et de salubrité courantes, mais également les recommandations des professionnels. À titre d'exemple, il serait possible qu'il vous soit demandé d'apprêter la nourriture en différentes textures ou d'offrir une alimentation sans sucre ou sans sel.

Ces recommandations seraient alors précisées au niveau de l'*Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance*. Il est également important de porter une attention particulière aux allergies et intolérances dans l'offre alimentaire proposée aux usagers afin d'éviter tout accident.

Code d'éthique

Tel qu'indiqué aux ententes collectives et nationales convenues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les différentes associations représentatives, l'établissement a la responsabilité de remettre à la ressource un exemplaire de son Code d'éthique. Ce document constitue un guide pour tous les intervenants et partenaires dans leurs pratiques et conduites afin que l'utilisateur soit assuré d'être traité avec respect, dignité et humanité.

Vous trouverez donc en annexe le premier Code d'éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale, adopté le 20 mars dernier par le conseil d'administration. Ce Code d'éthique s'inscrit en cohérence avec la mission, la vision et les valeurs de l'établissement, ainsi qu'en conformité avec les normes d'agrément. Il est le fruit du travail d'un comité composé de 32 personnes désignées qui sont issues des directions programmes, des conseils professionnels, des comités d'utilisateurs et de résidents de l'organisation.

Nous vous invitons à prendre connaissance du Code d'éthique qui vous éclairera sur les droits et responsabilités des usagers, ainsi que les engagements à respecter à cet égard, en tant que partenaire de l'établissement.

¹ Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial

Offres de formations

Vous trouverez en annexe plusieurs offres de formations. Certaines s'adressent à l'ensemble des ressources et d'autres sont spécifiques à une association représentative ou à un territoire de la grande région de Québec.

Veillez donc porter une attention particulière aux encadrés **Clientèle visée** et **Association concernée** afin de vous inscrire à la bonne formation.

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre présence à une formation à laquelle vous êtes inscrite, nous vous prions d'en informer la personne responsable des inscriptions le plus rapidement possible au 418-661-5666 poste 4337.

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration et nous vous souhaitons bonne formation!

Fiche synthèse de formation – Loi 90

Titre de la formation	Administration des médicaments et soins non invasifs pour les aides-soignants
Association concernée	ARIHQ, FRIJQ, SCFP
Clientèle visée	<p>- Aides-soignants des ressources RI-RTF EXCLUANT les Résidences privées pour aînés (RPA).</p> <p>- Aides-soignants (ex : ASSS, éducateurs spécialisés, etc.) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.</p> <p>N.B. : Les aides-soignants des RPA doivent s’inscrire à la formation donnée par la commission scolaire de leur région :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Québec : Premières Seigneuries (Le Fierbourg) - Portneuf : La Croisée - Charlevoix : Charlevoix
Objectif général	Acquérir des connaissances et développer des habiletés et des attitudes requises pour offrir des soins et des services de qualité aux usagers.
Éléments de contenu	Administration des médicaments et certains soins non-invasifs
Durée	7 heures, soit de 8h30 à 16h30
Date et lieu (voir calendrier ci-dessous)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Québec</u> : IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Porte H-7, ascenseur 3, au 4^e étage, local G-4252 ➤ <u>Charlevoix</u> : 88, rue Racine, Baie-Saint-Paul, G3Z 2J6, local B3.303 ➤ <u>Portneuf</u> : Centre d’hébergement Pont-Rouge 5, rue du Jardin, Pont-Rouge, salle du Centre de jour
Coûts	Formation gratuite
Nombre de participants	Maximum : 8 personnes par groupe
Méthodologie d’enseignement	Formation théorique et pratique
Type(s) d’évaluation	Évaluation en laboratoire et évaluation de la formation
Modalités d’inscription	<p>Le responsable de résidence doit inscrire son employé au numéro 418-661-5666 poste 4337.</p> <p>Prendre note qu’il est important de préciser le titre de la formation (voir plus haut).</p> <p>Si vous ne pouvez assister à la formation, il est TRÈS IMPORTANT d’annuler votre inscription en appelant au numéro composé préalablement lors de l’inscription. De plus, afin de ne pas créer de pénalité lors des inscriptions, les annulations doivent se faire avec un minimum de 72h AVANT la formation.</p>

HORAIRE

Dates	Lieu	Dates	Lieu	Dates	Lieu
2018-09-05 Mercredi	IUSMQ	2018-09-06 Jeudi	IUSMQ	2018-09-11 Mardi	IUSMQ
2018-09-12 Mercredi	IUSMQ	2018-09-18 Mardi	IUSMQ	2018-09-19 Mercredi	IUSMQ
2018-09-20 Jeudi	IUSMQ	2018-09-26 Mercredi	IUSMQ	2018-09-27 Jeudi	IUSMQ
2018-10-02 Mardi	IUSMQ	2018-10-03 Mercredi	IUSMQ	2018-10-04 Jeudi	IUSMQ
2018-10-09 Mardi	IUSMQ	2018-10-10 Mercredi	IUSMQ	2018-10-11 Jeudi	IUSMQ
2018-10-17 Mercredi	IUSMQ	2018-10-18 Jeudi	IUSMQ	2018-10-23 Mardi	IUSMQ
2018-10-24 Mercredi	IUSMQ	2018-10-25 Jeudi	IUSMQ	2018-10-30 Mardi	IUSMQ
2018-10-31 Mercredi	IUSMQ	2018-11-06 Mardi	IUSMQ	2018-11-07 Mercredi	IUSMQ
2018-11-13 Mardi	IUSMQ	2018-11-14 Mercredi	IUSMQ	2018-11-15 Jeudi	IUSMQ
2018-11-20 Mardi	IUSMQ	2018-11-21 Mercredi	IUSMQ	2018-11-22 Jeudi	IUSMQ
2018-11-28 Mercredi	IUSMQ	2018-11-29 Jeudi	IUSMQ	2018-12-04 Mardi	IUSMQ
2018-12-05 Mercredi	IUSMQ	2018-12-06 Jeudi	IUSMQ	2018-12-12 Mercredi	IUSMQ
2018-12-13 Jeudi	IUSMQ	2018-12-19 Mercredi	IUSMQ	2018-12-20 Jeudi	IUSMQ

HORAIRE POUR LE SECTEUR PORTNEUF

25 septembre 2018	Centre d'hébergement Pont-Rouge; 5, rue du Jardin, Pont-Rouge, salle du Centre de jour
16 octobre 2018	
27 novembre 2018	
18 décembre 2018	

HORAIRE POUR LE SECTEUR CHARLEVOIX

11 octobre 2018	88, rue Racine Baie-Saint-Paul, G3Z 2J6 B3.303
26 octobre 2018	
15 novembre 2018	
22 novembre 2018	
5 décembre 2018	
18 décembre 2018	

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Cadre de référence RI-RTF
Clientèle visée	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil, de la région de Charlevoix
Association concernée	SCFP et FFARIQ
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le respect des orientations et des balises ministérielles quant à la gestion des RI-RTF. • Favoriser l'intégration de certains contenus importants du cadre de référence, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - la relation entre l'établissement et la ressource; - la responsabilité de l'établissement; - la responsabilité et l'autonomie de la ressource quant à sa prestation de services.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte de l'élaboration du cadre de référence RI-RTF • Orientations et objectifs du cadre de référence RI-RTF • Relation entre l'établissement et la ressource • Ressources intermédiaires et de type familial • Critères généraux déterminés par le ministre • Démarche de recrutement et d'évaluation d'un postulant • Modalités, mécanismes et critères d'accès aux services d'une RI-RTF • Service devant être rendu par une RI-RTF • Suivi professionnel de l'utilisateur confié à une RI-RTF
Durée	6.5 heures
Dates, heure et lieu	16 octobre 2018; 9h00 à 16h30 Le lieu de la formation vous sera confirmé lors de votre inscription.
Formateur(s)	Mme Karine Dupont, Spécialiste en activités cliniques
Type d'évaluation	Évaluation de la journée de formation
Modalité d'inscription	<p>Pour vous inscrire, nous vous invitons à rejoindre madame Catherine Salvas, agente de formation au 418-661-5666 poste 4337, du lundi au vendredi, ou encore par courriel : catherine.salvas.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>La date limite d'inscription est le 9 octobre 2018</p>

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Cadre de référence RI-RTF
Clientèle visée	Responsables de ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil de la région de Québec et Portneuf
Association concernée	SCFP et FFARIQ
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser le respect des orientations et des balises ministérielles quant à la gestion des RI-RTF. • Favoriser l'intégration de certains contenus importants du cadre de référence, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - la relation entre l'établissement et la ressource; - la responsabilité de l'établissement; - la responsabilité et l'autonomie de la ressource quant à sa prestation de services.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte de l'élaboration du cadre de référence RI-RTF • Orientations et objectifs du cadre de référence RI-RTF • Relation entre établissement et la ressource • Ressources intermédiaires et de type familial • Critères généraux déterminés par le ministre • Démarche de recrutement et d'évaluation d'un postulant • Modalités, mécanismes et critères d'accès aux services d'une RI-RTF • Services devant être rendus par une RI-RTF • Suivi professionnel de l'utilisateur confié à une RI-RTF
Durée	6.5 heures, réparties sur deux soirées
Dates, heure et lieu	22 et 23 octobre 2018; 18h00 à 21h15 Salle 12 Mont D'Youville; 2915, avenue du Bourg Royal
Formateur(s)	Mme Karine Dupont, Spécialiste en activités cliniques
Type d'évaluation	Évaluation de la journée de formation
Modalité d'inscription	Pour vous inscrire, nous vous invitons à rejoindre madame Catherine Salvas, agente de formation au 418-661-5666 poste 4337, du lundi au vendredi. La date limite d'inscription est le 16 octobre 2018 16h.
Stationnement	Stationnement autorisé à l'avant de la bâtisse au coût de 12\$.

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF
Clientèle visée	Responsables de ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil, de la région de Charlevoix
Association concernée	SCFP et FFARIQ
Objectif général	Connaître le Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF; Connaître les 3 parties de l'Instrument de détermination et de classification; Connaître les consignes d'utilisation de l'Instrument ainsi que le support disponible lors de son utilisation.
Durée	3h00
Date, heure et endroit	25 octobre 2018, de 9h00 à 12h00 Le lieu de la formation vous sera confirmé lors de votre inscription.
Nombre de participants	25 personnes maximum
Formateur (s)	À déterminer
Méthodologie d'enseignement	Présentation théorique (power point)
Type d'évaluation	Évaluation de la demi-journée de formation à la fin de la rencontre
Modalités d'inscription	Pour vous inscrire, nous vous invitons à rejoindre madame Catherine Salvas, agente de formation au 418-661-5666 poste 4337, du lundi au vendredi. La date limite d'inscription est le 18 octobre 2018 16h.

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Trouble de l'attachement
Clientèle visée	Responsables de ressources de type familial (RTF) des régions de Québec et Portneuf
Association concernée	FFARIQ uniquement
Objectif général	<p>Initialement conçue pour les professionnels des centres jeunesse et des écoles, cette formation a été adaptée spécifiquement pour répondre aux besoins des familles d'accueil. Elle vise à ce que les familles d'accueil puissent aisément utiliser les notions d'attachement dans le quotidien avec les enfants qu'elles accompagnent. Elle permet aux familles de mieux comprendre les dynamiques relationnelles qui s'installent spontanément avec les enfants qu'elles côtoient. Les notions théoriques y sont présentées à l'aide d'allégories qui livrent, sous une forme conviviale, les principaux concepts d'attachement. Divers exercices très concrets en assurent une bonne intégration chez les participants. Elle suggère une approche centrée sur la réponse aux besoins d'attachement des enfants de 2 à 16 ans. La formation permet aux familles d'orienter leurs observations en fonction des besoins d'attachement des enfants et suggère des interventions spécifiques orientées vers l'apaisement des enfants plutôt que vers l'extinction des comportements dérangeants.</p>
Éléments de contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'historique de la théorie de l'attachement de même que ses apports dans la compréhension des relations que les individus entretiennent entre eux. • Comprendre les impacts du lien d'attachement sur les différentes dimensions du développement de l'enfant de même que le rôle majeur qu'il joue sur le développement de l'estime de soi, des compétences sociales et sur l'apprentissage. • Connaître les quatre types d'attachement de même que les indices comportementaux de recherche de proximité propres à chacun. Être capable de percevoir et de décoder chez l'enfant les comportements indicateurs d'un besoin de proximité et d'en tenir compte dans son intervention. • Connaître les quatre modèles internes opérant associés à chacun des types d'attachement ainsi que les patrons comportementaux qui s'y rattachent. • Être capable de décoder le besoin que tente d'exprimer l'enfant à travers les comportements caractéristiques qu'il manifeste, parfois de manière excessive. • Dans les interactions avec les enfants, être capable d'identifier des réponses appropriées en fonction des manifestations d'attachement des enfants (intervention différentielle). • Être conscient que des erreurs d'interprétation peuvent survenir dans les interactions adultes/enfant, compte tenu des patrons comportementaux qu'utilise l'enfant pour exprimer ses besoins et être capable d'ajuster son intervention au besoin de sécurité exprimé par l'enfant plutôt que de réagir au comportement manifesté par ce dernier.

	<ul style="list-style-type: none"> • Être conscient de sa propre histoire d'attachement qui suppose nécessairement des zones de confort et d'inconfort dans ses interactions avec les enfants et développer des moyens pour en tenir compte en vue d'offrir une réponse appropriée aux besoins des enfants. • Connaître et comprendre le « Cercle de sécurité » de Cooper, Hoffman, Marvin et Powell • Connaître les observations spécifiques en attachement et les principaux moments de vie où elles sont le plus susceptibles d'apparaître.
Durée	La formation se donne sur 2 jours, de 8h30 à 16h30
Date et lieu	<p>2 formations sont offertes à l'automne :</p> <p><u>Groupe 1</u> Jour 1 : 31 octobre 2018; Jour 2 : 20 novembre 2018</p> <p><u>Groupe 2</u> Jour 1 : 1^{er} novembre 2018; Jour 2 : 21 novembre 2018</p> <p>Salle 19; Mont D'Youville; 2915, avenue du Bourg-Royal</p>
Nombre de participants	20 personnes maximum
Formateur(s)	Daniel Breton (RUIJ)
Type(s) d'évaluation	Évaluation de la journée de formation
Date limite	La date limite pour les inscriptions est d'une semaine avant la formation
Modalités d'inscription	<p>Pour vous inscrire, vous devez contacter madame Catherine Salvas au 418-661-5666. P 4337.</p> <p>Du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30 ou par courriel Catherine.salvas.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p>

Fiche synthèse de formation

Titre de la formation	Trouble de l'attachement
Clientèle visée	Responsables de RI-RTF des régions de Québec et Portneuf
Association concernée	SCFP uniquement
Objectif général	<p>Favoriser la relation avec une personne vivant des difficultés affectives sévères</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes de théories de l'attachement; - Améliorer la relation avec un usager ayant ce syndrome en préservant le lien affectif; - Apprendre à intervenir en situation de crise; - Fournir des outils et des techniques pour se sortir d'impasse; - Apprendre à minimiser le sentiment d'abandon en contrôlant mieux le milieu
Éléments de contenu	<ul style="list-style-type: none"> - Théorie de l'attachement selon Bowlby et selon Patricia Critenden; - Les différents patterns d'attachement et ce qui les caractérisent; - Caractéristiques communes aux personnes ayant vécues un abandon ou de la maltraitance; - L'approche paradoxale; - Préparer le milieu de la personne ayant un trouble de l'attachement
Durée	7 heures (1 journée)
Date, heure et lieu	6 novembre 2018; 8h30 à 16h30 Salle Portneuf; CRDI; 7843, rue des Santolines, Québec
Nombre de participants	16 personnes maximum
Formateur(s)	Francis Corneau (Élogia formation)
Type(s) d'évaluation	Évaluation de la journée de formation
Date limite	La date limite pour les inscriptions est d'une semaine avant la formation
Modalités d'inscription	<p>Pour vous inscrire, vous devez contacter madame Catherine Salvas au 418-661-5666. P 4337.</p> <p>Du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30 ou par courriel Catherine.salvas.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</p>



Code d'éthique

Vos droits, nos engagements

Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale



Code d'éthique

Vos droits, nos engagements

Comité sur l'élaboration du code d'éthique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Adoption au comité de vigilance et de la qualité : 1^{er} mars 2018

Adoption au conseil d'administration : 20 mars 2018

Numéro de résolution : CA-CIUSSS-2018-03[17A]-20

Document produit en mai 2017, révisé le 20 mars 2018

Code : R-17

Table des matières

Mot du président du conseil d'administration et du président-directeur général	4
Mot du président-directeur général adjoint et directeur de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.....	5
Mot de la présidente du comité des usagers du centre intégré.....	5
Le code d'éthique : l'énoncé des droits des usagers.....	6
Définition	6
Destinataires	6
Engagements envers les usagers et leurs proches.....	7
Mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale	7
Introduction	8
Mission de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.....	8
Vision.....	8
Vision de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.....	8
Valeurs.....	9
Droits des usagers.....	9
Responsabilités de l'utilisateur et de ses proches	15
Renseignements généraux.....	16
Bibliographie	18

Mot du président du conseil d'administration et du président-directeur général

C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le code d'éthique dont s'est doté le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale. Ce document de référence incontournable est le fruit de consultations tenues avec des membres du personnel, des bénévoles, des comités d'utilisateurs et de résidents, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et des conseils professionnels.

S'appuyant sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, il guide tous les intervenants et partenaires dans les pratiques et conduites attendues pour que l'utilisateur soit assuré d'être traité avec respect, dignité et humanité. La vision commune d'offrir les meilleurs soins et services à l'utilisateur exige la mise en pratique des mesures contenues dans ce code d'éthique par tous les membres exerçant leurs fonctions au sein de l'établissement.

Toutes les décisions et les actions prises au quotidien dans la prestation des soins aux utilisateurs sont soutenues par les principes énoncés dans ce code d'éthique. De plus, le respect mutuel, entre l'utilisateur et ses proches et tous les intervenants, constitue l'élément essentiel pour que tous puissent vivre dans un milieu où le bien-être de chaque personne demeure une priorité.

Dans une organisation comme la nôtre, investie d'une mission de soins et de services de santé et sociaux, de recherche et d'enseignement, le code d'éthique est le moyen de vous partager notre engagement à travailler pour l'amélioration continue de nos pratiques.

Nous vous invitons à prendre connaissance du présent code d'éthique qui s'adresse autant à l'intervenant de notre organisation qu'à l'utilisateur et ses proches, afin de bien définir les responsabilités de chacun dans l'atteinte de l'objectif premier, celui de vous soigner avec intégrité.

Le président du conseil d'administration,
Simon Lemay

Le président-directeur général,
Michel Delamarre

Mot du président-directeur général adjoint et directeur de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

Ce code d'éthique reconnaît les caractéristiques historiques, culturelles et linguistiques de l'hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's (JHSB), regroupé au CIUSSS de la Capitale-Nationale depuis 2015.

L'engagement continu de la communauté d'expression anglaise au sein de cet établissement qu'elle a fondé, et au service de la population de la Capitale-Nationale depuis plus de 150 ans, témoigne du caractère unique du JHSB et des liens étroits qui les unissent. Ces éléments sont mis en évidence dans les encadrés tout au long du document. La version anglaise du code d'éthique perpétue aussi les valeurs fondamentales du JHSB telles que le respect, la collaboration et la bienveillance.

Un consensus clair se dégage de la mission du JHSB : s'appuyant sur l'héritage d'entraide de la communauté, le JHSB est un établissement dynamique et bilingue qui se démarque par la qualité, la sécurité et la compassion dans les soins et les services à la clientèle et la vie au travail.

Le directeur de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's
et président-directeur général adjoint,
Guy Thibodeau

Mot de la présidente du comité des usagers du centre intégré

Les comités des usagers et les comités des résidents ont comme rôle principal la promotion et la défense des droits des usagers. Ils ont aussi comme objectif le maintien et l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des usagers et des résidents du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Pour nous, le code d'éthique est un outil essentiel dont doit se doter un établissement puisqu'il énonce la façon dont il s'engage à respecter les droits des usagers et des résidents. C'est aussi la manière dont il s'engage à respecter ces droits au quotidien. Le code d'éthique est aussi un outil pour rappeler aux usagers et aux résidents les responsabilités qui viennent avec ces droits.

Les comités des usagers et des résidents ont collaboré à la rédaction de ce code d'éthique afin d'assurer le respect des droits de toute la clientèle, mais aussi avec la conviction que ces droits sont liés à certaines responsabilités. C'est donc dans un esprit de collaboration que nous avons entrepris cette démarche, car nous sommes convaincus que les employés, les usagers et les résidents sont remplis de bonne volonté et qu'ils recherchent, les uns comme les autres, la meilleure solution pour résoudre les situations parfois difficiles.

La présidente du comité des usagers du centre intégré,
Véronique Vézina

Le code d'éthique : l'énoncé des droits des usagers

Le Code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS), laquelle énonce que : « *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 les résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.* »

Définition

Pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, le code d'éthique est « *un engagement collectif qui guide nos actions dans le respect des droits des usagers et la reconnaissance des responsabilités de tous* ».

Le code d'éthique a donc pour but de préciser les conduites attendues des personnes œuvrant au sein de l'établissement ainsi que des partenaires. Le code d'éthique mentionne aussi certaines responsabilités courantes des usagers.

Ce document de référence servira de guide pour notre engagement au quotidien.

Destinataires

Le code d'éthique s'adresse :

- Aux usagers, aux résidents et leurs proches;
- À toute personne œuvrant au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Aux partenaires* du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

*Personnes sous contrat avec l'établissement pour les ressources d'hébergement ou œuvrant pour le bien de l'établissement.

Engagements envers les usagers et leurs proches

Conformément aux obligations légales, à la mission et aux valeurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale, les personnes œuvrant au sein de l'établissement ainsi que les partenaires s'engagent à :

- Travailler avec la communauté afin de prévoir les besoins et d'y répondre;
- Offrir des services équitables en temps opportun;
- Favoriser la participation de l'utilisateur et de ses proches aux soins et aux services qui lui seront prodigués;
- Faire tout ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats;
- Coordonner les soins et les services offerts aux usagers tout au long du continuum de soins et de services.

Mission du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale contribue activement à améliorer la santé globale de la population de son territoire. Il offre aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles. Axés sur la qualité, la sécurité et la performance, ces soins et ces services s'appuient sur les meilleures pratiques et l'innovation, avec la participation des usagers, de leurs proches et des personnes œuvrant au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale mobilise et coordonne les réseaux locaux afin de répondre aux besoins de sa population.

Affilié à l'Université Laval et en collaboration avec les établissements d'enseignement, il assure un enseignement de qualité, développe des connaissances et des pratiques de pointe. Il favorise également le partage et le rayonnement des savoirs scientifiques et cliniques afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts.

En conformité avec les programmes et les services sous sa responsabilité, le CIUSSS de la Capitale-Nationale organise ses services avec la contribution de plusieurs acteurs de soutien, dans divers types d'installations.

Plus spécifiquement, les programmes et les services sont :

- Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme;
- Déficience physique;
- Dépendances;
- Jeunes en difficulté;
- Soutien à l'autonomie des personnes âgées;
- Santé mentale;
- Santé physique;

- Santé publique;
- Services généraux.

Introduction

L'hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's (HJHSB) est un établissement public qui offre une grande variété de services de soins de santé primaires en français et en anglais à la population de la région depuis plus de 150 ans. Plus récemment, le JHSB a développé son expertise en offrant des services aux communautés culturelles.

En avril 2015, notre établissement a amorcé un nouveau chapitre dans son histoire en étant regroupé au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Mission de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

Issu de la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec et investi de sa longue tradition d'entraide, le JHSB est un établissement public bilingue engagé à offrir des services sécuritaires de la plus haute qualité et empreints de compassion. Il contribue concrètement à la santé et au bien-être de la population de la région, en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et de la communauté à travers ses services adaptés culturellement et linguistiquement, offerts pour tout groupe d'âge.

Le JHSB joue un rôle central de soutien à la communauté d'expression anglaise et à sa vitalité. Il assume le leadership d'actions concertées visant à contribuer au développement de cette communauté et à la santé et au bien-être de ses membres.

Vision

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale vise à « être un leader reconnu pour l'excellence et l'accessibilité de ses soins et de ses services qui a la confiance de la population et de ses partenaires et qui est une organisation universitaire inspirante pour le personnel, les médecins et les chercheurs ».

Vision de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

S'appuyant sur l'héritage d'entraide de la communauté, le JHSB est un établissement de santé dynamique et bilingue qui s'engage à la qualité, la sécurité et la compassion envers les usagers et le personnel.

Valeurs

Pour réaliser sa mission, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a adopté des valeurs visant à guider l'ensemble des personnes qui y œuvrent ainsi que ses partenaires.

Ces valeurs sont :

- **Bienveillance**

Se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.

- **Respect**

Se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

- **Collaboration**

Se manifeste par l'engagement des personnes qui œuvrent au CIUSSS de la Capitale-Nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

- **Responsabilisation**

Se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

- **Audace**

Se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

Droits des usagers

En tant qu'utilisateurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale, voici vos droits :

Droit d'être informés

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que le droit à l'information est essentiel et que vous avez le droit d'être informés des soins, des services et des ressources disponibles ainsi que le droit d'être informés, le plus rapidement possible, de tout incident ou accident survenu au cours d'une prestation de soins et de services.
- L'établissement reconnaît que vous avez le droit de recevoir toute information dans la langue de votre choix, en français ou en anglais.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Favoriser la transmission de l'information de manière simple, en m'assurant de votre compréhension, et répondre à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués;
- Adopter une attitude d'ouverture et d'honnêteté qui vous permet de poser les questions qui vous concernent;
- Adopter un comportement qui suscite une communication collaborative;
- Adapter les modalités de communication à vos besoins;
- Déclarer les incidents et les accidents survenus dans le cadre de la prestation des soins et des services, à les divulguer en temps opportun et à vous informer des mesures de soutien offertes par l'établissement;
- Parler avec l'utilisateur dans la langue dans laquelle il est le plus à l'aise, que ce soit le français ou l'anglais, ou encore à trouver quelqu'un qui peut le faire.

Droit de recevoir des services

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que vous avez le droit de recevoir des soins et des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, et ce, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Exécuter mon travail en m'appuyant constamment sur les meilleures pratiques, combinées à votre expérience des soins et des services ainsi qu'à vos connaissances;
- Offrir les soins et les services avec vigilance et prudence afin de minimiser les risques d'accident;
- Vous diriger, au besoin, vers une ressource appropriée en vous apportant l'aide requise;
- Contribuer à assurer la continuité des soins et des services par une coordination et une liaison efficaces en acheminant l'information requise en temps opportun.

Droit de choisir le professionnel, le lieu de prestation ou l'établissement duquel vous recevez les services

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît votre droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel vous désirez recevoir des soins et des services, en tenant compte des ressources disponibles.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Proposer une organisation des soins et des services qui favorise le respect de votre droit de choisir;
- Considérer votre désir de recevoir des soins et des services d'une personne de votre choix;
- Créer un climat d'ouverture et de respect au regard de votre autonomie dans le choix du professionnel ou de l'établissement.

Droit à la confidentialité

Notre engagement :

- La confidentialité est la caractéristique d'un renseignement personnel qui ne doit pas être divulgué à des personnes non autorisées. Votre dossier est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec votre consentement ou celui de la personne vous représentant légalement. L'accès au dossier sans votre consentement est cependant possible dans certaines circonstances particulières prévues par la Loi.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- M'assurer que je vous donne des soins et des services dans un contexte respectueux de votre vie privée;
- Prendre soin de n'échanger que les informations nécessaires aux fins des interventions;
- Ne fournir des renseignements personnels contenus dans votre dossier qu'à des personnes pouvant y avoir accès et dans un contexte où ces renseignements sont pertinents;
- Utiliser votre dossier de manière à ce que son contenu ne soit accessible qu'aux personnes autorisées.

Droit au respect et à la dignité

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît votre droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Être polie, courtoise et respectueuse en tout temps dans le cadre de mon travail avec vous;
- Vous traiter avec équité, sans aucune discrimination;
- Adopter une attitude de discrétion qui favorise la préservation de votre intimité, le respect de votre vie privée et de votre droit à la confidentialité.

Droit de consentir aux soins et aux services*

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît votre droit ou celui de votre représentant légal de donner ou de refuser, de façon libre et éclairée, votre consentement aux soins et aux services qui vous sont offerts.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- M'assurer que vous ou votre représentant légal comprenez bien les différentes options de soins et de services proposées ainsi que les bénéfices, les risques et les conséquences qui leur sont associés;
- Expliquer votre droit de consentir aux soins et aux services et à respecter votre choix de les refuser;
- Valider clairement votre consentement ou votre refus à un soin ou à un service;
- Obtenir votre consentement libre et éclairé ou celui de votre représentant légal avant de recueillir ou de transmettre de l'information qui vous concerne;
- Considérer votre refus catégorique à un soin;
- Appliquer adéquatement les ordonnances de soins émises à votre endroit.

*Dans certaines situations prévues par la Loi, l'exercice de ce droit peut être temporairement suspendu dans l'intérêt de l'usager (ex. : p. 38, ordonnance de traitement, etc.).

Droit d'accès à votre dossier

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que vous avez un droit d'accès à votre dossier et s'engage à vous informer des modalités pour y accéder.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Vous informer de la procédure qui vous permet de consulter votre dossier et de la possibilité d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié.

Droit de participer aux décisions qui vous concernent

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que vous avez le droit de participer aux décisions qui vous concernent.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Vous soutenir dans vos choix;
- Favoriser une prise de décision partagée et, avec votre accord, faire participer vos proches ou votre représentant;
- Encourager votre participation, selon vos capacités, lors de l'élaboration ou la révision du plan de soins ou du plan d'intervention;
- Vous expliquer clairement la nature, les buts et les effets des traitements proposés, de même que les options possibles;
- Reconnaître votre potentiel et vous encourager à développer et à maintenir votre autonomie.

Droit d'être accompagné, assisté ou représenté*

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que vous avez le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service offert par l'établissement ou pour le compte de celui-ci, ou offert par tout professionnel.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Tenir compte des personnes qui vous accompagnent, vous assistent ou vous représentent lors de mes interventions auprès de vous;
- Reconnaître votre droit d'être représenté, en cas d'incapacité, et faciliter cette représentation;
- Favoriser la participation de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.

*La présence d'un accompagnateur ou d'un assistant ne doit pas faire perdre de vue que l'interlocuteur essentiel est l'utilisateur.

Droit de porter plainte et droit de recours

Notre engagement :

- L'établissement reconnaît que vous avez le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et le droit d'être accompagné ou assisté lorsque vous n'êtes pas satisfait des soins et des services reçus, et ce, sans risque de représailles.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Accueillir vos insatisfactions et, avec votre collaboration, à tenter une conciliation;
- Vous donner l'information sur la procédure à suivre pour exprimer, au besoin, vos insatisfactions et vos plaintes et vous faciliter l'accès au commissariat aux plaintes et à la qualité des services, si tel est votre choix;
- Vous informer que les membres du comité des usagers, du comité des résidents ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peuvent vous assister dans vos démarches.

Droit de recevoir des soins de fin de vie

Notre engagement :

L'établissement reconnaît que vous avez le droit, lorsque votre état le requiert, de recevoir des soins de fin de vie adaptés à votre condition.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Vous accompagner dans votre prise de décision et vous adresser à un autre professionnel, le cas échéant (exercice du droit de refus);
- Adopter une attitude d'empathie, de réconfort et de compassion à votre endroit;
- Respecter votre choix d'accepter ou de refuser les soins de fin de vie;
- M'assurer que votre fin de vie survient dans la dignité et le respect de vos droits;
- Vous assister dans les derniers moments de votre vie.

Droit de recevoir des services en langue anglaise

Notre engagement :

- L'établissement s'assure que, si vous êtes plus à l'aise en langue anglaise, vous puissiez recevoir, dans votre langue ou à l'aide d'interprètes, les services de

santé et les services sociaux dont vous avez besoin, en tenant compte de l'organisation et des ressources de l'établissement.

Comme personne œuvrant au sein de l'établissement ou comme partenaire, je m'engage à :

- Offrir les services en langue anglaise aux personnes d'expression anglaise;
- Chercher à obtenir, pour l'utilisateur, les services en langue anglaise si ma maîtrise de cette langue est insuffisante;
- Chercher à offrir des services d'interprétariat à l'utilisateur si nécessaire.

Responsabilités de l'utilisateur et de ses proches

Respect des autres

- Être respectueux, courtois et poli envers le personnel, les autres usagers, leurs proches et les partenaires;
- Respecter les droits des autres usagers, des personnes qui œuvrent au sein de l'établissement et des partenaires;
- Respecter les biens des usagers et de l'établissement ainsi que les politiques, les procédures et les règlements en vigueur.

Comportement approprié

- Entretenir des relations respectueuses, exemptes d'intimidation ou de violence envers les autres usagers, les personnes qui œuvrent au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale et envers les partenaires.

Utilisation judicieuse des soins et des services

- Communiquer le mieux possible vos besoins et toutes les informations pertinentes liées à votre situation;
- Respecter vos engagements à recevoir les services offerts;
- Participer au plan de soins ou au plan d'intervention qui vous concerne;
- Porter à la connaissance des intervenants l'existence de vos volontés exprimées dans des directives médicales anticipées, votre refus de soins ou tout autre document pouvant avoir un impact sur les soins et les services qui vous concernent.

Sécurité au profit de toutes les personnes fréquentant l'établissement

L'existence d'un milieu sécuritaire est une condition essentielle pour la prestation de soins et de services de qualité. Dans ce contexte, il est important :

- D'appliquer les mesures recommandées au moment de la présence de situation infectieuse;

- D'aviser rapidement un membre du personnel lorsqu'une situation peut mettre en danger la sécurité d'une personne (ex. : une personne qui a fait une chute, une conversation entre deux personnes où il y a de l'agressivité);
- De faire un usage approprié du matériel et de l'équipement requis par votre condition.

Renseignements généraux

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
418 691-0762
Sans frais : 1 844 691-0762
Télécopieur : 418 643-1611
commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Diffusion du code d'éthique

Le code d'éthique est la référence pour les usagers, leurs proches, les personnes œuvrant au sein de l'organisation et les partenaires afin de favoriser des conduites basées sur le respect et le partenariat. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 afin d'en améliorer la connaissance, et elle assure de plus la promotion du régime des plaintes.

Comités des usagers

Rôles des comités des usagers

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Voici les coordonnées téléphoniques pour joindre les comités des usagers* :

Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale
418 529-9141, poste 6682

Comité des usagers de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

418 684-2252, poste 1454

Comité des usagers de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec
418 663-5321, poste 6788

Comité des usagers du Centre jeunesse – Institut universitaire de Québec
418 661-6951, poste 1188

Comité des usagers de Charlevoix
418 435-5150, poste 2328

Comité des usagers de Portneuf
418 285-3025, poste 4259

Comité des usagers de Québec-Nord
418 628-5630, poste 2476

Comité des usagers de la Vieille-Capitale
418 529-6571, poste 27046

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
418 931-2734

Comité des usagers de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
418 529-9141, poste 6002
Téléscripteur (ATS) : 418 649-3733

Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Québec
418 663-5008, poste 4919

*La liste des coordonnées des comités de résidents est disponible en communiquant avec le comité des usagers qui en répond.

Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) assure la coordination des différents types d'engagements des usagers au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Le BPUE a pour mandat de proposer différentes modalités qui favorisent l'appropriation des meilleures pratiques en matière d'expérience usager, les meilleures approches de collaboration avec l'utilisateur partenaire et les façons les plus efficaces de soutenir les comités des usagers. Il a aussi pour mandat de coordonner les activités d'éthique clinique et d'enseignement.

Voici les coordonnées du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique :

Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique
CIUSSS de la Capitale-Nationale
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

418 663-5000, poste 6505
bpue.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca

Bibliographie

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS), L.R.Q., c.S-4.2
- Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, chapitre C-12
- Mission, vision, valeurs du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Norme Leadership, version 12, Agrément Canada

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale*

Québec

