



Code d'éthique

Table des matières

Déclaration d'engagement du conseil d'administration	4
Message de la présidente-directrice générale	5
Introduction	6
1. DROITS DU PATIENT	7
1.1 Droit à des soins et à des services	7
1.2 Droit à la dignité, à la bienveillance et à la bienfaisance	7
1.3 Droit à l'autonomie	7
1.4 Droit à l'équité	7
1.5 Droit à l'information pour consentir à vos soins et à vos services	8
1.6 Droit de vos proches de participer à vos soins	8
1.7 Droit au respect de votre vie privée	8
2. RESPONSABILITÉS DU PATIENT	9
2.1 Partenariat et collaboration	9
2.2 Relations interpersonnelles	9
2.3 Respect des biens	9
2.4 Consentement	10
2.5 Directives en cas d'incapacité	10

3. RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	11
3.1 Soins et services de santé de qualité	11
3.2 Respect de la dignité	11
3.3 Respect de l'équité	11
3.4 Respect de la vie privée	12
3.5 Respect du droit à l'information	12
3.6 Respect de l'intimité	12
3.7 Consentement et refus	13
4. AUTRES RENSEIGNEMENTS	14
4.1 Mission d'enseignement	14
4.2 Mission de recherche	14
4.3 Demande de consultation en éthique clinique	15
4.4 Questions ou préoccupations	15
4.5 Conclusion	16

LEXIQUE	17
----------------------	-----------

Le code d'éthique a été approuvé par le conseil d'administration du Réseau de santé Vitalité le 8 octobre 2019.

Remerciements

Nous remercions les membres du Comité d'éthique clinique pour leur contribution initiale à la révision du code d'éthique du Réseau de santé Vitalité. De plus, nous adressons un merci tout spécial aux membres du Comité consultatif des patients et des familles pour leur rétroaction et leur engagement à l'égard de la mise en œuvre de la refonte du code d'éthique en 2019.

Déclaration d'engagement du conseil d'administration



Thomas Soucy
Président du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration du Réseau de santé Vitalité, je suis fier de témoigner de notre adhésion totale au code d'éthique de l'organisation. Nous croyons fermement que le respect des droits et des responsabilités de nos patients, de notre personnel, de nos médecins et de nos bénévoles est essentiel pour offrir des soins et des services de qualité. Notre code d'éthique guide la culture organisationnelle dans nos activités quotidiennes au Réseau de santé Vitalité. Il a été conçu en plaçant nos patients au centre de nos préoccupations. Voilà pourquoi nous soutenons fermement l'application de ce code d'éthique et que nous attendons de tous les membres de notre équipe qu'ils y adhèrent avec professionnalisme et intégrité. Nous vous invitons à y souscrire également, pour notre bien à tous.

Message de la présidente-directrice générale



Dre France Desrosiers
Présidente-directrice générale

Ce code d'éthique est la pierre angulaire de notre engagement envers vous. Il reflète notre dévouement envers les patients et les familles ainsi que notre respect pour les droits et les responsabilités que nous partageons. En tant que membre de notre grande équipe, je m'engage à appliquer les principes énoncés dans notre code d'éthique avec professionnalisme et intégrité. Nous devons tous travailler ensemble pour créer un environnement de collaboration et de confiance où les patients peuvent recevoir des soins de qualité en toute sécurité; je compte sur vous pour y veiller. Je suis fière de notre organisation et de l'engagement que nous avons envers les patients et les familles. Je vous remercie de votre dévouement envers notre mission et de votre respect pour notre code d'éthique.

Introduction

Ce code d'éthique définit les droits et les responsabilités des patients. Il définit également les responsabilités du personnel, du corps médical et des bénévoles qui s'engagent à respecter les valeurs, les principes et les règles énoncés dans ce code.

Les valeurs sont ancrées dans la culture organisationnelle. Elles encadrent et guident les comportements, les pratiques et les actions quotidiennes du personnel, du corps médical et des bénévoles. Les valeurs du Réseau de santé Vitalité sont :

- **Sécurité et respect avant tout** : Nous traitons nos collègues, les membres de nos communautés, nos patients et leurs familles avec respect, dignité, sensibilité et compassion. Nous offrons un environnement de travail et de soins bienveillant, sécuritaire et respectueux des différences.
- **Humilité et curiosité au cœur d'une culture apprenante** : Nous sommes ouverts d'esprit, humbles et curieux face aux défis et aux revers, ce qui favorise l'apprentissage et la croissance. La créativité, le dynamisme et l'esprit innovant de tous appuient l'amélioration continue de nos soins et de nos services.
- **Collaboration et entraide favorisant la synergie** : Nous recherchons et valorisons les idées et les contributions de tous dans l'atteinte d'objectifs communs. L'entraide et la synergie au sein des équipes nourrissent le sentiment d'appartenance et le renforcement de l'autonomie des personnes et des équipes.
- **Intégrité et responsabilité dans toutes nos actions** : Nous offrons et nous dispensons des soins et des services répondant aux normes de qualité les plus élevées. Nous nous conduisons de manière éthique, honnête et responsable, et nous tenons nos promesses et nos engagements.

Les principes de base en éthique façonnent notre culture, renforcent notre réputation et doivent être reconnus par le personnel, le corps médical et les bénévoles du Réseau. Les principes endossés par le Réseau de santé Vitalité sont les suivants : dignité humaine, autonomie, bienveillance, bienfaisance, équité et respect des relations affectives.

1. DROITS DU PATIENT

Le Réseau de santé Vitalité reconnaît vos droits et s'assure qu'ils sont respectés par le personnel, le corps médical et les bénévoles.

1.1. Droit à des soins et à des services

Nous vous offrons des soins et des services de santé de qualité et dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous informons sur les soins et les services qui existent, l'endroit où les obtenir, la façon d'y accéder et la période d'attente prévue.

1.2. Droit à la dignité, à la bienveillance et à la bienfaisance

Nous vous traitons avec respect, courtoisie, compréhension et compassion. Nous respectons votre dignité et vos besoins en vous offrant un milieu de soins sécuritaire.

Nous reconnaissons votre besoin d'être entouré et soutenu par vos proches et vos aidants naturels.

Lorsque vous êtes en situation de vulnérabilité, nous nous engageons à être encore plus attentifs à vos besoins.

1.3. Droit à l'autonomie

Nous respectons votre autonomie et vos connaissances à l'égard de votre état de santé, et nous vous reconnaissons comme partenaire de soins. De là découle l'importance de votre participation aux soins et aux services qui vous sont prodigués.

Si votre état ne vous permet pas de prendre des décisions, une personne désignée, un mandataire ou votre plus proche parent peut le faire à votre place, et ce, en respectant vos directives médicales préalables et votre intérêt.

1.4. Droit à l'équité

Nous vous offrons les soins et les services les plus appropriés pour répondre à vos besoins, et ce, en tenant compte de vos particularités individuelles et de vos préférences.

1.5. Droit à l'information pour consentir à vos soins et à vos services

Nous vous donnons toute l'information dont vous avez besoin pour consentir à vos soins et à vos services, notamment les solutions de rechange à ceux-ci et les conséquences d'un refus éventuel. Lorsque c'est possible, nous vous fournissons cette information par écrit afin que vous puissiez vous y référer. Nous nous assurons que vous comprenez l'information transmise, et ce, afin que vous puissiez consentir de façon libre et éclairée, sans aucune contrainte.

Nous souhaitons que vous participiez aux décisions concernant vos soins et vos services. Dans le cas où vous refusez des soins ou des services, nous respectons vos choix en tentant de comprendre vos motifs et en nous assurant de répondre à vos besoins exprimés.

1.6. Droit de vos proches de participer à vos soins

Nous respectons votre décision qu'une personne de votre choix vous accompagne lorsque vous recevez des renseignements ou entreprenez une démarche concernant des soins ou des services offerts.

Nous reconnaissons vos proches comme des partenaires de soins. L'implication de vos proches dans vos décisions liées à vos traitements et dans votre suivi est importante pour votre mieux-être global. Nous respectons toutefois votre préférence quant à leur niveau de participation.

1.7. Droit au respect de votre vie privée

Nous respectons votre vie privée et traitons vos renseignements de façon confidentielle, et ce, conformément aux limites prévues par la loi. Par conséquent, vos renseignements, y compris votre présence et la raison de votre présence, sont des renseignements de nature confidentielle qui ne sont communiqués qu'aux personnes à qui vous avez donné l'accès et aux personnes qui vous offrent des soins et des services.

2. RESPONSABILITÉS DU PATIENT

Vous avez des responsabilités à assumer afin que nous puissions vous offrir les meilleurs soins et services possible.

2.1. Partenariat et collaboration

Vous êtes partenaire de vos soins et de vos services. Vous participez activement, avec le personnel, le corps médical et les étudiants, en vue d'évaluer et d'améliorer votre santé, et ce, dans un climat de confiance. Vous communiquez les renseignements sur votre santé (maladies, hospitalisations, médicaments, etc.) qui peuvent nous aider à déterminer les soins et les services dont vous avez besoin.

Vous participez aux soins et aux services qui vous sont offerts en parlant ouvertement de vous, de votre expérience de vie et de vos besoins, tout en participant à votre plan de traitement.

Vous respectez les directives reçues par rapport aux divers aspects de vos soins.

Vous vous présentez à vos rendez-vous à temps et vous nous avisez de toute absence.

2.2. Relations interpersonnelles

Vous manifestez de la politesse et de la compréhension envers les autres patients, le personnel, le corps médical, les étudiants et les bénévoles en adoptant un comportement respectueux et non menaçant à leur égard.

2.3. Respect des biens

Vous faites preuve de respect à l'égard des biens de l'établissement en veillant à conserver le matériel intact et en bon état et à maintenir les lieux sécuritaires.

Vous respectez aussi le bien des autres.

2.4. Consentement

Le consentement éclairé exige un processus de communication entre vous-même ou votre mandataire spécial et un membre de l'équipe de soins de santé. Après cette discussion, vous êtes en mesure d'accepter ou de refuser une intervention ou une procédure donnée. Le consentement est éclairé si, avant d'accepter le traitement, vous avez obtenu l'information pour prendre une décision éclairée et que vous avez obtenu des réponses à vos demandes de renseignements supplémentaires relatifs au traitement.

Si vous changez d'idée ou décidez de refuser des soins, des services ou des traitements, veuillez nous en informer.

2.5. Directives en cas d'incapacité

Vous discutez avec votre médecin, votre équipe de soins, votre famille et vos proches de vos volontés à l'égard des soins et des services que vous souhaitez recevoir dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de prendre vos décisions par vous-même.

Vous nous fournissez une copie de vos directives en matière de soins de santé (testament de vie) ainsi qu'une copie de votre procuration pour soins personnels afin que nous soyons en mesure de les respecter.

Lorsque vous êtes en fin de vie, nous nous assurons de respecter votre dignité tout en vous accompagnant dans cette étape de votre vie.

3. RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

Les intervenants du Réseau de santé Vitalité ont des responsabilités à assumer afin de vous offrir les meilleurs soins et services possible.

3.1. Soins et services de santé de qualité

Nous maintenons nos compétences à jour afin de vous offrir des services de santé de qualité dans un milieu sécuritaire, et ce, dans la langue officielle de votre choix.

Nous travaillons en équipe et établissons des partenariats pour assurer une bonne coordination de vos soins et de vos services.

3.2. Respect de la dignité

Nous vous traitons avec bienveillance et nous nous abstenons de tout abus et de toute attitude dégradante. Aucune forme d'intimidation, de harcèlement et de violence ne sera tolérée à votre égard.

Lorsque nous vous offrons des soins et des services, nous nous présentons et nous précisons les raisons de notre intervention.

Nous nous adressons à vous par le vouvoiement et nous vous appelons par votre nom de famille, à moins que vous nous avisiez autrement.

Nous vous témoignons de la politesse et de la compréhension, entre autres, en vous incluant dans les conversations et en vous écoutant. Nous vous invitons donc à exprimer vos besoins et vos attentes. Nous souhaitons ainsi développer une relation de confiance avec vous.

3.3. Respect de l'équité

Nous vous traitons équitablement, en tenant compte de vos besoins, de vos particularités et, dans la mesure du possible, de vos préférences.

Nous nous abstenons donc de toute forme de discrimination à votre égard, notamment à l'égard de votre origine nationale ou ethnique, de votre religion, de votre sexe, de votre expression de genre, de votre orientation sexuelle, de votre âge ou de vos incapacités mentales ou physiques.

3.4. Respect de la vie privée

Tous les renseignements à votre sujet sont confidentiels.

Les renseignements pertinents qui vous concernent ne sont consultés que par le personnel, le corps médical et les étudiants qui vous offrent des soins et des services. Nous ne sommes pas autorisés à dévoiler vos renseignements ou à en communiquer le contenu à d'autres à moins d'avoir obtenu votre consentement implicite ou écrit ou à moins d'y être autorisés par la loi.

Nous faisons preuve de discrétion en tout temps en ne discutant pas, dans les lieux publics, de votre état de santé, de votre situation sociale et de vos réactions ni de votre plan de soins, de services ou de traitement.

3.5. Respect du droit à l'information

Nous reconnaissons votre droit de participer à toute décision affectant votre état de santé ainsi qu'à la planification de vos soins et de vos services. En étant à l'écoute de vos besoins et de vos préoccupations, nous vous communiquons l'information sur votre état de santé ainsi que sur les soins et les services que vous recevez.

Nous nous assurons que vous comprenez l'information que nous vous transmettons et nous répondons à toute demande d'information exprimée.

À votre demande, nous vous facilitons l'accès à votre dossier clinique, et ce, conformément à ce qui est prévu dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

3.6. Respect de l'intimité

Le respect de votre intimité est une priorité. Lorsque la porte de votre chambre ou celle d'une salle d'examen ou de traitement est fermée ou que le rideau de votre lit est tiré, nous cognons à la porte ou manifestons notre présence, puis nous attendons votre permission ou marquons un temps d'arrêt avant d'entrer.

Nous faisons également preuve de réserve et de délicatesse lorsque nous vous donnons des soins et des services. Nous nous tenons à l'écart des conversations privées que vous avez avec vos proches et vos aidants naturels.

3.7. Consentement et refus

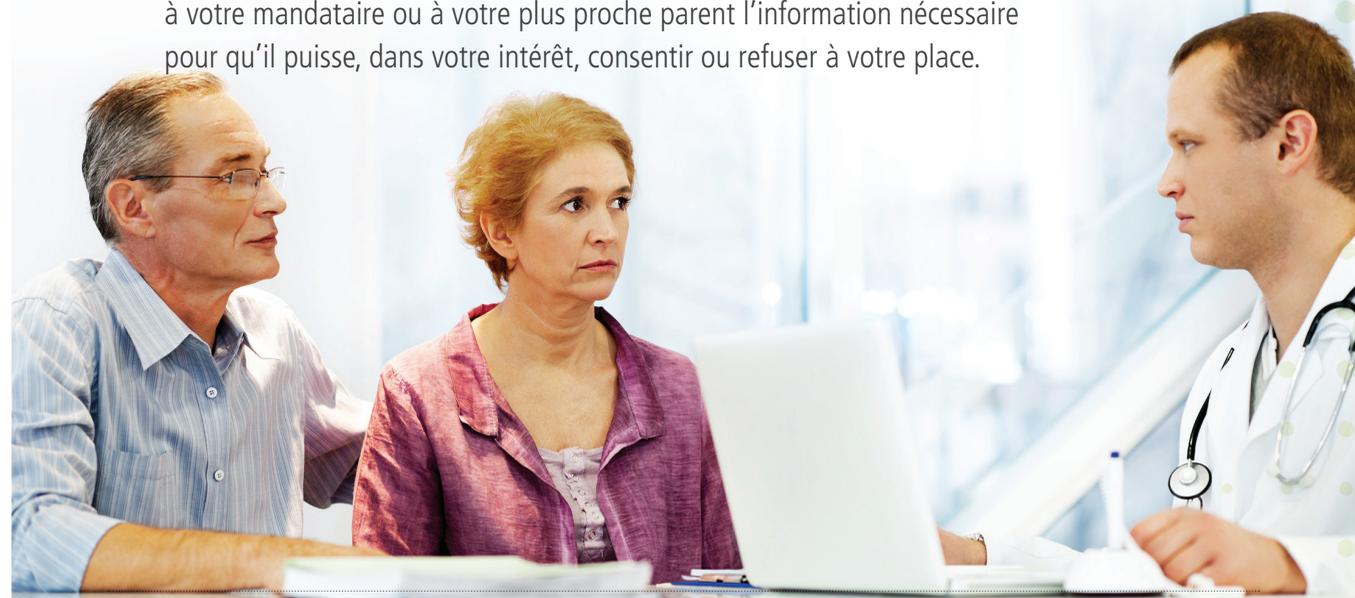
L'obtention de votre consentement éclairé ne se résume pas à votre signature sur un formulaire.

Nous nous engageons à vous fournir toute l'information sur votre état de santé et sur les soins, les services et les traitements que nous vous proposons afin que vous soyez en mesure de consentir à ceux-ci ou de les refuser. Nous nous engageons à répondre à vos questions si vous ne comprenez pas.

Nous vous informons de la disponibilité des ressources et des solutions de rechange pour vous aider à prendre une décision éclairée.

Si vous changez d'idée ou décidez de refuser des soins, des services ou des traitements, nous respectons votre décision.

Si vous êtes dans l'impossibilité de consentir aux soins ou aux services, nous transmettons à votre mandataire ou à votre plus proche parent l'information nécessaire pour qu'il puisse, dans votre intérêt, consentir ou refuser à votre place.



4. AUTRES RENSEIGNEMENTS

4.1. Mission d'enseignement

Dans le cadre de notre mission d'enseignement, nous accueillons des étudiants. Ces personnes, sous la supervision et l'autorité de professionnels, offrent des soins et des services en fonction de leur niveau de formation. Ces étudiants contribuent à la qualité des soins et des services tout en se préparant à assurer la relève pour les générations futures.

4.2. Mission de recherche

Notre Réseau a une mission de recherche qui contribue à l'avancement de la science et qui favorise l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Les projets des chercheurs sont évalués par le Comité d'éthique de la recherche avant d'être autorisés. Vous pouvez être sollicité par un chercheur ou un membre de l'équipe soignante pour participer à un projet. Vous recevrez alors les renseignements nécessaires pour être en mesure de consentir à participer ou de refuser. Nous tenons à vous assurer qu'un refus de participer ne nuira pas à la qualité des soins et des services que vous recevrez.

4.3. Demande de consultation en éthique clinique

Un service de consultation en éthique clinique est disponible sur demande. Le but de ce service est de vous éclairer ou de vous aider lorsque vous avez à prendre une décision difficile. Si vous avez besoin d'un tel service, veuillez en discuter avec un membre de votre équipe soignante, qui vous fournira l'information nécessaire pour l'obtenir.

Vous pouvez aussi communiquer directement avec le Bureau régional de l'éthique par l'un des moyens suivants :

- Par écrit : **Bureau régional de l'éthique**
Réseau de santé Vitalité, 275, rue Main, bureau 600, Bathurst (N.-B.) E2A 1A9
- Par courriel : ethique.ethics@vitalitenb.ca
- Par téléphone : 506-229-3964

4.4. Questions ou préoccupations

Le Réseau s'engage à vous offrir des soins et des services de qualité pour répondre à vos besoins et à ceux de votre famille. Vos commentaires concernant votre expérience de soins sont importants pour nous et nous permettent d'améliorer la qualité des soins et des services que nous vous offrons.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des soins ou des services que vous avez reçus ou que vous recevez ou sur vos droits et vos responsabilités, veuillez nous en informer. Nous vous suggérons d'en discuter d'abord avec un membre de votre équipe soignante, y compris le gestionnaire du secteur.

Si vous n'avez pas obtenu une réponse satisfaisante à vos questions ou à vos préoccupations ou si vous désirez déposer une plainte, veuillez appeler au Service de l'expérience patient :

- Numéro sans frais : 1-877-286-1311

Vous pouvez aussi utiliser l'un des moyens suivants :

- Par écrit : **Service de l'expérience patient**
Réseau de santé Vitalité, 275, rue Main, bureau 600, Bathurst (N.-B.) E2A 1A9
- Par courriel : qualite.quality@vitalitenb.ca

4.5. Conclusion

En terminant, nous tenons à rappeler l'importance de la participation des patients et des familles aux soins.

Nous espérons que les valeurs et les principes énoncés dans ce document sont une source d'inspiration et de motivation pour les patients. Nous visons à offrir des soins et des services de santé de qualité qui répondent aux besoins des patients.



LEXIQUE

Autonomie : Elle désigne l'indépendance d'une personne. L'autonomie du patient consiste à sa capacité de penser, de décider, d'agir librement et de consentir à ses soins et à ses traitements. Le patient est maître de son corps et peut refuser ou accepter toute intervention proposée. En tant que norme morale, l'autonomie correspond au respect du droit de l'autre d'adopter une ligne de conduite différente qui lui est propre.

Bienfaisance : La bienfaisance est la bienveillance en action. Elle est la qualité de celui qui prodigue ses bienfaits à autrui. La bienfaisance exprime également le souhait que les décisions qui sont prises soient prises dans l'intérêt du patient.

Bienveillance : La bienveillance est le souci de l'autre. Elle suggère de pencher vers ce qui, pour l'autre, est considéré comme étant bien, sans pour autant que ce bien coïncide avec notre bien-être personnel. C'est le mieux-être du patient qui motive nos comportements bienveillants à son égard, de même qu'entre nous, employés, membres du personnel soignant et médecins du Réseau.

Dignité humaine : Elle désigne le droit d'une personne d'être respectée indépendamment de ses différences.

Directives préalables : Il s'agit d'un document dans lequel un patient précise ses volontés relativement à ses soins de santé et à ses soins personnels futurs et nomme un mandataire pour prendre des décisions à son sujet lorsqu'il ne sera plus apte à les prendre lui-même.

Équité : Les personnes sont toutes égales entre elles et doivent recevoir les mêmes possibilités de traitement. Par contre, dans certaines circonstances, il faut, pour être équitable, traiter les personnes différemment pour qu'elles obtiennent les mêmes chances et possibilités.

Intimité : Il s'agit du caractère de ce qui est personnel, qui appartient à la vie privée d'une personne.

• **Mandataire spécial** : Il s'agit de la personne nommée pour donner, refuser ou soustraire son consentement relativement à un soin personnel d'une personne incapable. Cette personne est nommée dans une procuration pour soins personnels, nommée par un tribunal compétent ou nommée par le patient dans ses directives préalables lorsque celui-ci est capable ou est le plus proche parent du patient.

Partenaire de soins : Il s'agit de la personne chère ou du mandataire spécial que le patient souhaite inclure dans ses soins de santé, y compris un membre de la famille immédiate ou de la famille élargie, un ami, un soignant, etc.

Respect des relations affectives : L'implication des proches dans les décisions liées aux traitements à prodiguer et dans le suivi est important pour le mieux-être global des personnes. Il faut, dans la mesure du possible, respecter les liens affectifs en tenant compte des préoccupations des proches.

Soins de qualité : La qualité est le degré d'excellence ou la mesure sur laquelle un organisme répond aux besoins des clients et surpasse leurs attentes (Agrément Canada). Des soins de qualité comportent plusieurs dimensions, notamment l'accessibilité, la sécurité, la continuité, l'efficacité et la pertinence.

