

Code d’éthique et de déontologie

SYNTHÈSE

SANTÉ QUÉBEC

« Le Code d’éthique et de déontologie de Santé Québec est un repère commun pour toutes les personnes qui contribuent à la mission de notre organisation. Il incarne notre volonté d’agir avec intégrité, de renforcer la confiance du public et d’offrir des soins et des services de qualité.

Ce code est bien plus qu’un cadre normatif : il est un outil de dialogue, de responsabilisation et de transformation.

En le faisant vivre au quotidien, nous affirmons notre engagement envers les usagers, leurs proches et la population du Québec. »

– **Geneviève Biron**,

présidente et cheffe de la direction de Santé Québec

Québec

Santé Québec

Nos valeurs

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



Respect

Chaque personne est traitée avec dignité, intégrité et considération.



Bienveillance

Une posture d'écoute, de compassion et d'attention sincère est adoptée envers les usagers, leurs proches et les collègues.



Excellence

Les plus hautes normes de qualité, d'efficacité et de sécurité sont visées dans les soins et les services offerts.



Collaboration

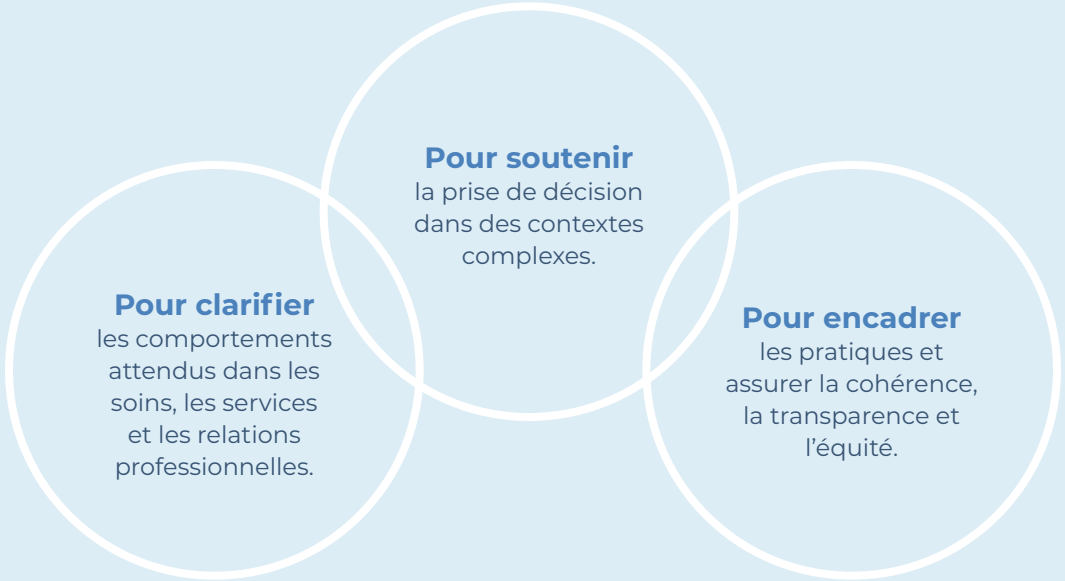
Les forces, les expertises et les idées sont réunies pour répondre aux besoins de la population.



Engagement

La responsabilité individuelle et collective est mise en œuvre pour offrir des soins et des services accessibles, pertinents et adaptés.

Pourquoi un code d'éthique?



Le Code d'éthique s'applique à tous :

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

Les droits des usagers

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

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

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

Les pratiques attendues envers les usagers

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

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

Les règles de conduite

des usagers, des proches et des visiteurs



Participer activement aux soins et aux services :

fournir des informations exactes, poser des questions, exprimer ses préférences, respecter les plans de soins.



Adopter une attitude respectueuse et courtoise :

éviter tout comportement agressif, discriminatoire ou irrespectueux envers le personnel ou les autres usagers.



Utiliser les services de manière responsable :

respecter les rendez-vous, suivre les recommandations, utiliser les services d'urgence à bon escient.



Respecter les règles des établissements :

suivre les consignes de sécurité, respecter les horaires de visite, préserver la confidentialité et les biens communs.

Nos engagements éthiques

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

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

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

S’engager

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

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

En cas de doute ou de problème

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

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

Mécanismes pour les membres, les usagers et leurs proches :

- Plainte ou signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre établissement;
- Signalement pour manquement au Code d'éthique auprès du responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité de votre établissement :
  - Consulter la liste des responsables de la gestion de l'éthique et de l'intégrité en ligne.
- Divulgation d'actes répréhensibles au Protecteur du citoyen :
  - en ligne via le formulaire – Divulguer un acte répréhensible
  - par téléphone : 1 800 463-5070
  - en personne ou par la poste : 800, place D'Youville, 19e étage, Québec (Québec), G1R 3P4