

RECUEIL DES RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT N^o :	783-10
RÉSOLUTION DU C.A. N^o :	
Date d'adoption par le C.A. :	2016-02-08
Date d'entrée en vigueur :	2016-02-08
Date(s) des révisions :	

CODE D'ÉTHIQUE DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	II
INTRODUCTION	III
1. DROITS DE L'USAGER ET CONDUITES ATTENDUES DE L'INTERVENANT	1
1.1. DROIT AU RESPECT DE LA PERSONNE ET DE LA DIGNITÉ	1
1.2. DROIT AU RESPECT DE L'AUTONOMIE, DE L'INTÉGRITÉ ET DES BESOINS INDIVIDUELS.....	2
1.3. DROIT À L'INFORMATION	3
1.4. DROIT À LA CONSIDÉRATION EN TOUTE ÉGALITÉ ET ÉQUITÉ	3
1.5. DROIT À LA RECONNAISSANCE DE LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE OU DE RELIGION	3
1.6. DROIT À LA LIBERTÉ D'OPINION, D'EXPRESSION, DE RÉUNION PACIFIQUE ET D'ASSOCIATION	3
1.7. DROIT À LA SÉCURITÉ ET PROTECTION DE LA PERSONNE.....	4
1.8. DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ET À SA CONFIDENTIALITÉ AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	4
1.9. DROIT AUX SERVICES DE QUALITÉ, CONTINUS, PERSONNALISÉS ET ACCESSIBLES	5
1.10. DROIT À L'ACCOMPAGNEMENT ET À L'ASSISTANCE	5
1.11. DROIT À LA REPRÉSENTATION	5
1.12. DROIT CONCERNANT LES SOINS DE FIN DE VIE.....	6
2. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET DE SES PROCHES	8
2.1. À L'ENDROIT DE LUI-MÊME	8
2.2. À L'ENDROIT DES AUTRES USAGERS	8
2.3. À L'ENDROIT DES INTERVENANTS	9
2.4. À L'ENDROIT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL.....	9
3. COLLABORATION AUX MISSIONS D'ENSEIGNEMENT, DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION	10
4. RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER.....	11
4.1. MODALITÉS D'APPLICATION.....	11
4.1.1. <i>Contexte et nature des renseignements personnels recueillis.....</i>	<i>11</i>
4.1.2. <i>Utilisation et protection des renseignements personnels.....</i>	<i>11</i>
4.1.3. <i>Droit de refus de l'utilisateur.....</i>	<i>11</i>

5. DISPOSITIONS FINALES	12
5.1. APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE	12
5.2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES.....	12
5.3. RENSEIGNEMENTS	12
5.4. RESPONSABLE DE LA PROMOTION DU CODE D'ÉTHIQUE.....	13
5.5. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE	13
5.6. ENTRÉE EN VIGUEUR	13

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 - DÉFINITIONS	14
ANNEXE 2 - PRINCIPALES SOURCES LÉGISLATIVES DES DROITS DES USAGERS	15
ANNEXE 3 - LISTE DES INSTALLATIONS DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL.....	16
ANNEXE 4 - DÉCLARATION D'ENGAGEMENTS	17

Dans le présent code d'éthique, le genre masculin s'applique aux personnes des deux sexes sans aucune discrimination, et ce, uniquement pour alléger le texte.

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Nous avons le plaisir de vous présenter la nouvelle édition du code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval. Il est le résultat de l'harmonisation des documents existants lors de la fusion. Ce guide de bonne conduite tient compte de notre grande mission de soins, d'enseignement, de recherche et d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé.

Le code d'éthique s'inscrit dans une suite logique de nos orientations stratégiques 2014-2020. Cela implique qu'au-delà des activités que nous devons accomplir afin de prioriser l'expérience patient et atteindre les hauts standards de qualité dans les soins et les services, nous devons aussi faire en sorte que ce travail s'appuie sur nos valeurs telles que l'humanisme, l'excellence, l'innovation et la collaboration.

Nous savons tous qu'au quotidien, les membres de notre organisation se sont appropriés ces valeurs et les mettent en application. Le code d'éthique vient donc renforcer cette adhésion et traduire nos engagements à votre endroit, tout comme il formalise ce que nous attendons de vous pour que nous puissions bien vous servir.

Ainsi, c'est avec fierté que nous vous proposons le code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval, en quelque sorte l'engagement que chez nous, vous serez soigné avec compétence, humanité et respect.

Gaston Bédard
Président du conseil d'administration

Gertrude Bourdon
Présidente-directrice générale

INTRODUCTION

Le CHU de Québec-Université Laval est l'un des plus importants établissements de santé au Québec. Il dispense des soins généraux, spécialisés et surspécialisés à la clientèle de la grande région de Québec et de tout l'Est du Québec. Il contribue, de façon significative, aux enjeux dans les domaines de la santé, de la science, du partage du savoir et du développement économique et social.

Parmi les valeurs privilégiées par le CHU de Québec-Université Laval, on retrouve l'humanisme, l'excellence, l'innovation et la collaboration, lesquels ont inspiré les orientations stratégiques de l'établissement. Ces valeurs constituent les fondements du code d'éthique. Elles traduisent le respect de la personne et la détermination à bien servir les individus et la communauté.

Les droits des usagers, nommés dans les chartes, le Code civil du Québec et la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sous-tendent ce code d'éthique. Les intervenants du CHU de Québec-Université Laval s'engagent à respecter les droits des usagers et à leur offrir des services de qualité.

Le code d'éthique se veut plus qu'une simple liste des conduites attendues des intervenants du CHU de Québec-Université Laval. Il valorise la responsabilisation de toutes les personnes liées aux activités, incluant les usagers et les membres de leurs familles. Chacun est appelé à s'approprier les valeurs de ce code et à adopter un comportement en conformité avec celles-ci.

Le code d'éthique se divise en cinq sections. La première énonce les droits des usagers et les conduites attendues des intervenants pour chaque droit reconnu. À la section suivante, les responsabilités des usagers sont énumérées à l'égard d'eux-mêmes, des autres usagers, des intervenants et à l'endroit du CHU de Québec-Université Laval. La troisième section, quant à elle, concerne la collaboration souhaitée des usagers aux missions d'enseignement et de recherche. Ensuite, la quatrième section renferme les règles d'utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur. Finalement, le lecteur trouvera, à la cinquième section, certaines sources d'information en lien avec le présent code.

1. DROITS DE L'USAGER ET CONDUITES ATTENDUES DE L'INTERVENANT

L'utilisateur est au cœur de la mission du CHU de Québec-Université Laval et constitue sa raison d'être. La reconnaissance des droits des usagers est essentielle selon les exigences décrites dans les diverses législations, et ce, en tenant compte des ressources disponibles. Dans cette section, les droits reconnus sont énumérés et suivis des conduites attendues de l'intervenant.

1.1. Droit au respect de la personne et de la dignité

L'intervenant doit :

- être disponible et accueillir l'utilisateur ou lui prêter assistance, et le faire avec courtoisie, civilité et politesse;
- démontrer de la sollicitude et une écoute attentive en tout temps;
- s'adresser à l'utilisateur en le vouvoyant, s'identifier par son nom et sa fonction, et porter en tout temps sa carte d'identité de façon à ce que l'utilisateur puisse l'identifier. Préciser, chaque fois, le but de l'intervention et prendre le temps de lui expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'on s'appête à poser. Le langage utilisé doit être clair et accessible;
- respecter la pudeur, et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation des soins ou des services;
- prendre toutes les dispositions et précautions nécessaires pour respecter l'intimité de l'utilisateur;
- respecter la confidentialité et appliquer les règles du secret professionnel;
- respecter les politiques de l'établissement concernant l'utilisation des médias sociaux, des téléphones intelligents ainsi que pour la prise de photos ou de vidéos;
- respecter l'environnement immédiat des usagers en s'abstenant d'avoir des conversations personnelles ou tout commentaire déplacé.

1.2. Droit au respect de l'autonomie, de l'intégrité et des besoins individuels

L'intervenant doit :

- encourager la participation de l'utilisateur aux soins et aux services le concernant, à toute décision affectant son état de santé ou son bien-être et à l'élaboration de son plan d'intervention ou de services individualisés;
- apporter l'aide requise en tenant compte de l'état de santé et du niveau d'autonomie de l'utilisateur et faire preuve de compréhension à son égard;
- s'assurer que l'utilisateur a bien compris les différentes options de soins ou de services proposés ainsi que les risques et les conséquences associés à chacune d'elles;
- obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur avant de le soumettre à tout examen, prélèvement, traitement, intervention de nature médicale, psychologique ou sociale ou projet de recherche ou d'évaluation, sous réserve des cas d'urgence;
- obtenir le consentement écrit et signé par l'utilisateur dans les cas suivants :
 - lors de l'inscription ou de l'admission dans l'établissement;
 - lors d'une anesthésie;
 - lors d'une intervention chirurgicale;
 - lors des examens endoscopiques ou invasifs;
 - pour tous les soins non médicalement requis;
 - lors de l'aliénation d'une partie du corps (incluant les dons d'organes);
 - lors de la participation à un projet de recherche (toutefois, le consentement à une telle recherche peut être donné autrement que par écrit si, de l'avis d'un comité d'éthique de la recherche, les circonstances le justifient. Dans un tel cas, le comité détermine les modalités d'obtention du consentement qui permettent d'en constituer une preuve);
 - lors de la prise de photos ou de vidéos;
- respecter le refus de l'utilisateur majeur et apte à consentir. L'utilisateur peut en tout temps refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour le maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin, même lorsque ce refus peut sembler déraisonnable.

- respecter le refus du représentant légal d'un mineur de 14 ans et plus, d'un mineur ou majeur inapte puisque cette personne peut consentir pour l'utilisateur.

Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen.

1.3. Droit à l'information

L'intervenant doit :

- transmettre à l'utilisateur toutes les informations pertinentes et répondre à ses questions pour lui permettre d'exercer, de façon libre et éclairée, le choix des soins et des services le concernant. Pour ce faire, l'intervenant doit utiliser un langage adapté en expliquant en quoi consistent les consultations, examens et traitements proposés, le tout dans les limites de son champ d'exercices.

1.4. Droit à la considération en toute égalité et équité

L'intervenant doit :

- traiter l'utilisateur sans discrimination et en toute égalité, avec le même souci d'équité pour tous.

1.5. Droit à la reconnaissance de la liberté de conscience ou de religion

L'intervenant doit :

- respecter la liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la Loi et dans le respect des droits et libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.

1.6. Droit à la liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association

L'intervenant doit :

- Permettre la liberté d'expression et respecter les opinions dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et libertés des autres

usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein de l'établissement.

1.7. Droit à la sécurité et protection de la personne

L'intervenant doit :

- n'exercer ni ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécente à l'endroit de l'usager;
- prodiguer à l'usager, en tout temps, des soins et des services de qualité et sécuritaires, et lui offrir des soins d'urgence lorsque sa vie ou son intégrité sont menacées;
- déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident constaté qui concerne l'usager. Effectuer les rapports requis dès la connaissance de l'événement. L'établissement prend alors les moyens nécessaires pour contrer les effets d'un accident et en éviter la récurrence;
- informer le plus tôt possible l'usager de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et de services, et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé.

1.8. Droit d'accès au dossier médical et à sa confidentialité ainsi qu'à la protection des renseignements personnels

L'intervenant doit :

- connaître et appliquer les politiques et procédures entourant la gestion des dossiers des usagers;
- respecter la confidentialité et appliquer les règles du secret professionnel en tout temps, et ce, peu importe le lieu;
- communiquer les informations concernant l'usager en respectant les modalités d'accès et les limites reliées à la confidentialité et à la protection de sa vie privée, et ce, dans les limites de ses fonctions;

- diriger l'utilisateur au service des archives médicales afin que lui soient expliquées les modalités d'accès au dossier et les restrictions applicables concernant les renseignements visant un tiers.

1.9. Droit aux services de qualité, continus, personnalisés et accessibles

L'intervenant doit :

- dispenser les soins et les services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon continue, personnalisée et sécuritaire, et dans les délais requis par la condition de l'utilisateur;
- respecter le droit de l'utilisateur de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis, en tenant compte toutefois des ressources disponibles;
- assurer à l'utilisateur un environnement calme, propre et sécuritaire;
- héberger l'utilisateur au CHU de Québec-Université Laval jusqu'à ce que son état permette un retour sécuritaire à domicile ou qu'une place lui soit assurée dans un autre établissement ou une autre ressource appropriée à ses besoins.

1.10. Droit à l'accompagnement et à l'assistance

L'intervenant doit :

- fournir à l'utilisateur qui en fait la demande, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de son dossier;
- permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des soins ou services, et ce, auprès des personnes concernées, tel le responsable du secteur. Si sa démarche demeure insatisfaisante, il peut formuler une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

1.11. Droit à la représentation

En cas de perte d'autonomie décisionnelle, l'établissement considère essentiel que l'utilisateur soit représenté par une personne dûment désignée pour l'exercice de ses droits.

L'intervenant doit :

- reconnaître le droit de l'usager inapte à être représenté pour l'exercice de ses droits et faciliter cette représentation;
- reconnaître le fait que le représentant parle et agit au nom de l'usager.

1.12. Droit concernant les soins de fin de vie

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. 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.

On ne peut refuser des soins de fin de vie à une personne qui a préalablement refusé de recevoir un soin ou qui a retiré son consentement à un tel soin.

Malgré la volonté d'un usager de recevoir l'aide médicale à mourir, un médecin peut refuser de l'administrer en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif. Toutefois,

l'intervenant doit :

- fournir à l'usager l'assistance nécessaire afin que sa demande puisse être prise en charge par des intervenants consentants;
- s'assurer de la continuité des soins offerts à l'usager conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie et à la volonté de l'usager;
- respecter le droit de l'usager aux directives médicales anticipées;
- s'assurer que la mort de l'usager survienne dans la dignité et le respect de ses droits.

2. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET DE SES PROCHES

Le CHU de Québec-Université Laval a la constante préoccupation de maintenir des relations de qualité dans ses installations. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux et contribue à la prestation de soins et services de qualité et sécuritaires. L'utilisateur apte est responsable de la qualité de ses relations avec les intervenants, les autres usagers ou toute autre personne concernée par les services qui lui sont offerts. L'utilisateur est invité à prendre note de ses responsabilités et des conduites attendues de sa part. Ces dernières s'appliquent également aux proches et aux visiteurs.

En cas d'inaptitude, le représentant dûment désigné de l'utilisateur agit en son nom.

2.1. À l'endroit de lui-même

- Éviter tout comportement imprudent, tel l'abus de médicaments, se mobiliser seul lorsqu'une aide est requise, etc.;
- Recourir aux mesures d'hygiène nécessaires;
- Utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de s'y présenter;
- Collaborer aux soins et aux services qui le concernent;
- Être responsable de ses effets personnels, objets de valeur et argent, sauf ceux pris en charge par l'établissement.

2.2. À l'endroit des autres usagers

- Faire montre de patience, de courtoisie, de discrétion, de délicatesse et de respect envers autrui;
- S'abstenir de toute violence et de toute attitude ou de tout geste indécent à l'égard d'autrui;
- Respecter les droits et la propriété d'autrui;

- Respecter les consignes d'interdiction de posséder tout objet ou substance potentiellement nuisible à lui-même ou à autrui dont, notamment, des drogues ou une arme de toute nature.

2.3. À l'endroit des intervenants

- Maintenir des rapports harmonieux et respectueux. Aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucune attitude ou geste indécent ne sera toléré;
- Donner toute l'information nécessaire à l'évaluation de ses besoins et à l'élaboration ou à la révision de son plan d'intervention.

2.4. À l'endroit du CHU de Québec-Université Laval

- Préserver les biens du CHU de Québec-Université Laval mis à sa disposition;
- Respecter les politiques et les règlements du CHU de Québec-Université Laval, notamment :
 - les consignes de sécurité et de prévention des infections;
 - les règlements relatifs à l'usage du tabac, aux heures de visites et au nombre de visiteurs;
 - la Politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement;
- Respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et quitter l'établissement lorsque son congé est donné ou qu'une place est assurée dans une autre ressource;
- Procéder au versement de sa contribution à l'hébergement, s'il y a lieu, dans les délais fixés;
- Respecter les politiques en vigueur quant à l'utilisation des médias sociaux, des téléphones intelligents, ainsi que la prise de photos ou de vidéos, pouvant porter atteinte à la réputation des intervenants, des autres usagers ou du CHU de Québec-Université Laval.

3. COLLABORATION AUX MISSIONS D'ENSEIGNEMENT, DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION

Le CHU de Québec-Université Laval assume un rôle majeur dans l'enseignement. Des stagiaires de diverses disciplines y reçoivent une formation. Ils sont associés aux équipes de soins et prodiguent des services sous la supervision de professionnels compétents. Tout en se préparant à assurer la relève, ils contribuent dès maintenant à la qualité des services par les soins qu'ils donnent et la saine émulation qu'ils favorisent.

Il est attendu des personnes en formation au CHU de Québec-Université Laval qu'elles adhèrent aux valeurs de l'établissement. Il est de leur responsabilité de faire preuve de transparence envers l'usager relativement à leur statut d'intervenant en formation.

Il est également attendu des usagers de collaborer et d'accepter la présence des intervenants en formation lors des soins et services dispensés dans tout l'établissement.

Le CHU de Québec-Université Laval assume aussi une mission de recherche et d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé. Il contribue, à cet égard, à l'avancement de la science et à la qualité des soins.

Il est possible que l'usager soit sollicité pour participer à un projet de recherche ou d'évaluation. Tous les projets de recherche clinique doivent se conformer aux lois et aux normes applicables en éthique de la recherche. Les participants à ces projets de recherche doivent recevoir toute l'information requise afin de donner un consentement libre et éclairé.

Bien entendu, l'usager a le droit de refuser de participer à un projet de recherche sans craindre que ce refus affecte la qualité des soins qu'il reçoit ou pourrait recevoir, ou de mettre fin à sa participation en tout temps. Toutefois, sa collaboration aux projets de recherche est fortement souhaitée.

4. RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER

Le CHU de Québec-Université Laval, en respect de la Loi, peut utiliser, à des fins spécifiques et selon certaines conditions, des renseignements personnels contenus dans le dossier de l'utilisateur.

4.1. Modalités d'application

4.1.1. Contexte et nature des renseignements personnels recueillis

Le CHU de Québec-Université Laval peut utiliser certains renseignements personnels de l'utilisateur à des fins de sollicitation de dons à son bénéfice ou à des fins de sondage en regard de la satisfaction des services.

4.1.2. Utilisation et protection des renseignements personnels

Seuls les intervenants du CHU de Québec-Université Laval dûment autorisés pourront utiliser les renseignements retenus, et ce, aux seules fins prescrites par la législation.

4.1.3. Droit de refus de l'utilisateur

L'utilisateur peut refuser, lors de son inscription ou son admission dans l'établissement, que ce dernier utilise ses renseignements personnels à des fins de sollicitation de dons ou de sondages, et ce, sans risque de représailles. Par ailleurs, en tout temps, il peut s'adresser au responsable de l'accès à l'information afin que le CHU de Québec-Université Laval n'utilise plus ses renseignements personnels à des fins de sollicitation pour des dons ou des sondages.

5. DISPOSITIONS FINALES

5.1. Application du code d'éthique

Un manquement au code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval peut faire l'objet d'une intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

5.2. Procédure d'examen des plaintes

Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes des usagers est disponible au Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement, et sur le site Internet du CHU de Québec-Université Laval au : www.chudequebec.ca.

5.3. Renseignements

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers, l'utilisateur peut joindre :

LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

CHUL – 2705, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 4G2 418 654-2211

LE COMITÉ DES USAGERS DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

L'HDQ – 11, côte du Palais
Québec (Québec) G1R 2J6 418 654-2271
comitedesusagers@chuq.qc.ca

LE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

L'HDQ – 11, côte du Palais 418 691-2923
Aile des Remparts
Québec (Québec) G1R 2J6

5.4. Responsable de la promotion du code d'éthique

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.

5.5. Responsable de l'application du code d'éthique

La présidente-directrice générale est la personne responsable de l'application du code d'éthique.

5.6. Entrée en vigueur

Le code d'éthique est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration, soit le 8 février 2016.

ANNEXE 1 - DÉFINITIONS

Code d'éthique : Texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère le CHU de Québec-Université Laval et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements, et ce, en respectant les droits et devoirs des usagers.

Établissement (le CHU de Québec-Université Laval) : Ce terme comprend tout centre exploité par l'établissement et toute installation maintenue par l'établissement.

Intervenant : Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux, notamment les administrateurs, les bénévoles, les chercheurs, les dentistes, les employés, les contractuels, les médecins, les pharmaciens, les résidents, les sages-femmes, les stagiaires et les étudiants.

Loi : La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).

Représentant légal : Toute personne légalement désignée en vue de représenter et défendre les intérêts d'une autre. Le représentant légal agit au nom et pour le compte de la personne qu'il représente.

Usager : Toute personne qui reçoit des soins ou des services, sur une base interne ou externe, de l'établissement. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager, au sens de l'article 12 de la Loi, et les visiteurs. Lorsque le processus de prestation des soins le requiert, la famille ou les proches sont consultés et constituent les personnes significatives pour l'usager.

Valeur : Règle d'action destinée à inspirer la réflexion personnelle des intervenants et des usagers ainsi que les orientations de l'établissement lorsqu'il s'agit d'adopter certaines conduites et d'en repousser d'autres.

ANNEXE 2 - PRINCIPALES SOURCES LÉGISLATIVES DES DROITS DES USAGERS

<u>Titre de la loi</u>	<u>Référence</u>
Charte canadienne des droits et libertés	Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada, 1982, ch. 11 (R.-U), entrée en vigueur le 17 avril 1982
Charte des droits et libertés de la personne	L.R.Q., c. C-12
Code civil du Québec	L.Q. 1991, c. 64
Loi concernant les soins de fin de vie	L.Q. 2014, c. 2
Loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels	L.R.Q., c. A-2.1
Loi sur les services de santé et les services sociaux	L.R.Q., c. S-4.2
Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements	R.Q., c. S-5, r.3.01

ANNEXE 3 - LISTE DES INSTALLATIONS DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Siège social :

- L'Hôtel-Dieu de Québec
11, côte du Palais
Québec (Québec) G1R 2J6
418 525-4444
- Centre hospitalier de l'Université Laval
(CHUL)
2705, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 4G2
418 525-4444
- Hôpital de l'Enfant-Jésus
1401, 18^e Rue
Québec (Québec) G1J 1Z4
418 525-4444
- Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay
Québec (Québec) G1L 3L5
418 525-4444
- Hôpital du Saint-Sacrement
1050, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 4L8
418 525-4444
- Les services financiers du CHU de Québec
775, rue Saint-Viateur, bureau 101
Québec (Québec) G2L 2Z3
418 525-4444

ANNEXE 4 - DÉCLARATION D'ENGAGEMENTS

Engagements des intervenants envers l'utilisateur, sa famille et ses proches

En conformité avec les valeurs contenues dans le code d'éthique du CHU de Québec-Université Laval adopté le 8 février 2016, nous, les intervenants, nous engageons à :

- être à l'écoute de vos besoins;
- vous accueillir et vous traiter, vous et vos proches, avec respect. Nous ferons preuve de courtoisie et de politesse à votre égard, et le vouvoiement sera valorisé;
- agir avec délicatesse lorsque des soins et services vous sont donnés;
- vous fournir des soins et services de qualité, sécuritaires, efficaces et adaptés à vos besoins;
- vous donner l'information la plus claire possible sur votre état de santé et les soins et services proposés, et à nous assurer de votre bonne compréhension;
- vous faire participer à toutes les décisions qui vous regardent;
- respecter la confidentialité des informations qui vous concernent.

Engagements attendus de l'utilisateur, de sa famille et de ses proches

Afin de maintenir des rapports harmonieux dans l'établissement, vous êtes invités à :

- demeurer respectueux envers les intervenants et les autres usagers;
- collaborer aux soins et services qui vous concernent;
- fournir toute l'information requise pour bien vous soigner;
- respecter les consignes générales de l'établissement, notamment en ce qui concerne la prévention des infections, la sécurité, les visites ainsi que l'utilisation des médias sociaux et des téléphones intelligents.