

# CODE D'ÉTHIQUE

# CODE D'ÉTHIQUE

## RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

### Avant-propos

Ce code d'éthique définit les droits et les responsabilités des patients ainsi que les responsabilités des intervenants. Nous nous engageons à respecter les valeurs, les principes et les règles énoncés dans ce code.

Les valeurs éthiques endossées par le Réseau de santé Vitalité sont les suivantes :

- Dignité humaine
- Autonomie
- Bienfaisance
- Équité

### Le patient est notre raison d'être et nous nous engageons à :

- le traiter avec respect et dignité en tenant compte de son autonomie, de ses besoins et de ses valeurs;
- lui donner des soins et des services avec douceur, courtoisie et compassion;
- reconnaître sa participation dans ses traitements et à l'informer;
- le considérer comme citoyen à part entière, c'est-à-dire, comme ayant des droits, des moyens pour les faire respecter et aussi des responsabilités.

### Nous voulons répondre à ses besoins et nous nous engageons à :

- maintenir à jour notre expertise ;
- offrir des soins et des services de qualité ;
- respecter ce code d'éthique et nos codes de déontologie.

## SECTION 1

# Droits du patient

### 1.1 Droit à des soins et des services

Vous avez le droit à des soins et des services de santé de qualité dans un milieu sécuritaire et dans la langue officielle de votre choix.

Vous avez le droit d'être informé 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 et à la bienfaisance

Vous avez droit d'être traité avec respect, courtoisie et compréhension. Nous voulons ainsi respecter votre dignité, votre autonomie et vos besoins.

En situation de vulnérabilité, nous nous engageons à être encore plus attentifs à vos besoins.

Vous avez le droit au respect de votre vie privée, de votre intimité et à la discrétion.

### 1.3 Droit à l'autonomie

Vous avez droit au respect de votre autonomie. De là découle votre droit d'accepter ou de refuser des soins ou des services. Si votre état ne vous permet pas de prendre des décisions, une personne désignée, un mandataire, un plus proche parent, pourra le faire à votre place.

Vous avez également le droit de prendre les décisions qui vous concernent et qui sont d'ordre personnel.

Vous avez le droit de refuser un traitement proposé.

### 1.4 Droit à l'équité

Vous avez le droit d'avoir les mêmes soins et les mêmes services que toute autre personne, indépendamment de vos particularités individuelles.

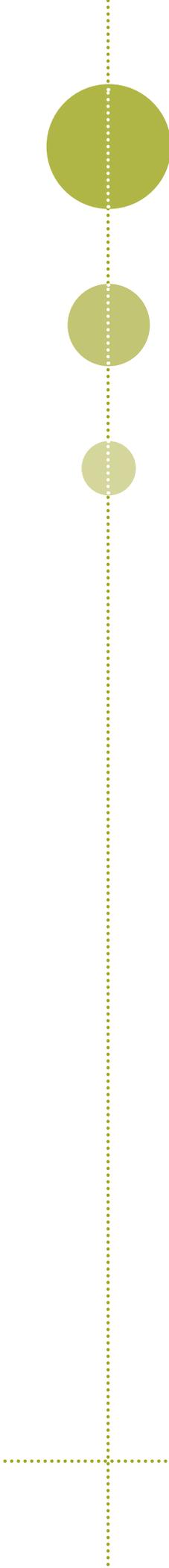
### 1.5 Droit à l'information pour consentir à vos soins et à vos services

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, du diagnostic, du traitement, des alternatives et du pronostic en des termes que vous comprenez. Ceci vous permettra de fournir un consentement libre et éclairé. Nous souhaitons ainsi que vous participiez aux décisions concernant vos soins, vos services et vos traitements.

Vous pouvez être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre une démarche concernant des soins ou des services offerts.

### 1.6 Droit à la confidentialité et au respect de votre vie privée

Vous avez le droit à la confidentialité de toute information qui vous concerne ainsi qu'au respect de votre vie privée (par exemple : votre dossier médical, vos renseignements personnels, votre présence et la raison de votre présence dans le réseau des soins de santé, etc.).



## SECTION 2

# Responsabilités du patient

### 2.1 Collaboration

Nous souhaitons que vous fassiez preuve de collaboration avec le personnel en vue d'évaluer et d'améliorer votre état de santé. Vous devez nous fournir l'information pertinente concernant vos besoins.

### 2.2 Relations interpersonnelles

Nous nous attendons à ce que vous manifestiez de la politesse et de la compréhension auprès des autres patients, au personnel, aux étudiants en formation et aux bénévoles et que vous ayez un comportement non-menaçant à leur égard. Nous n'accepterons aucune forme de violence ou de harcèlement.

### 2.3 Respect des biens

Nous vous rappelons que vous devez faire preuve de respect à l'égard des biens de l'établissement et à l'égard de ceux des autres.

### 2.4 Consentement

Nous vous invitons à fournir toutes les informations sur votre santé (maladies, hospitalisations, médicaments qui vous ont été prescrits, etc.) qui peuvent influencer les soins, les services et les traitements qui vous sont donnés.

Avant de consentir à des soins, à des services ou à des traitements, vous devez demander des explications et questionner lorsque vous ne comprenez pas. Nous vous invitons donc à poser des questions sur les examens et les traitements que l'on vous propose et à vous informer des risques et des choix de traitements disponibles.

### 2.5 Refus de traitement

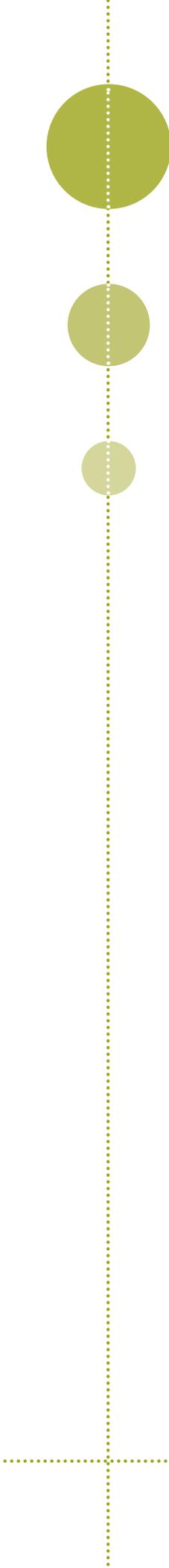
Vous pouvez refuser des soins ou des services. Vous devez alors comprendre les conséquences probables de votre refus.

### 2.6 Participation aux soins et aux services

Nous vous invitons à participer aux soins et services qui vous sont offerts en vous assurant de comprendre les informations reçues et de saisir votre rôle dans la continuité de vos soins et de vos services. Nous vous encourageons à parler ouvertement de vos soins avec votre équipe soignante et d'adopter des habitudes de vie saine pour garder une bonne santé et prévenir la maladie.

### 2.7 Testament de vie

Il est important de préciser à votre médecin vos volontés à l'égard des soins et des services que vous souhaitez recevoir lorsque vous ne serez plus en mesure de prendre vos décisions vous-même. Vous devez aussi lui fournir le nom et le numéro de téléphone de la personne qui prendra les décisions à votre place.



## SECTION 3

# Responsabilités des intervenants

### 3.1 Objectif commun : votre santé

Nous désirons vous offrir des soins et des services de santé de qualité sur les dimensions physiques, émotionnelles et spirituelles dans la langue officielle de votre choix et dans un environnement sécuritaire.

Nous nous engageons à maintenir notre formation à jour.

Nous travaillons en équipe pour assurer une bonne coordination des soins et des services.

Nous assurons le lien avec les partenaires afin de favoriser la continuité des soins et des services.

### 3.2 Respect de la dignité

Nous vous traitons avec douceur et nous nous abstenons de tout abus et de toute attitude dégradante. Aucune forme de violence ou de harcèlement ne sera permise à votre égard.

Nous nous identifions et nous précisons les raisons de notre intervention lorsque nous vous abordons.

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

Nous vous témoignons politesse et compréhension, entre autres, en vous incluant dans les conversations et en vous écoutant. Nous vous invitons donc à exprimer vos besoins et vos attentes.

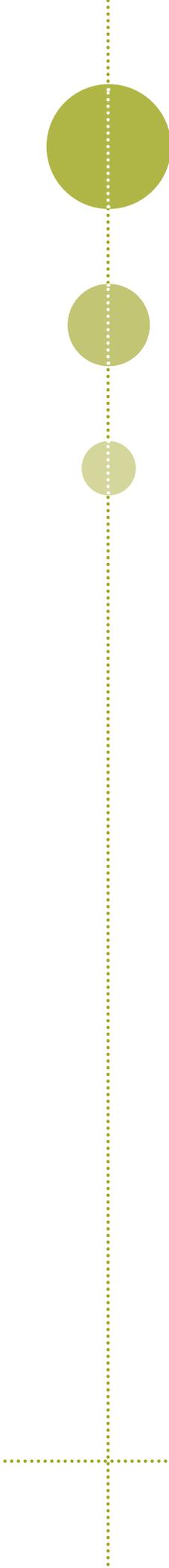
Nous souhaitons ainsi développer une relation de confiance avec vous.

En fin de vie, nous nous assurons de respecter votre dignité et nous vous offrons un service d'accompagnement.

### 3.3 Respect de l'équité

Nous nous engageons à vous traiter équitablement, indépendamment de vos particularités individuelles.

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 orientation sexuelle, de votre âge ou de vos déficiences mentales ou physiques.



### 3.4 Respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels

Toutes les informations à votre sujet sont confidentielles.

Les informations pertinentes qui vous concernent ne sont accessibles qu'aux professionnels qui vous offrent des soins et des services. Nous ne sommes pas autorisés à en dévoiler ou en communiquer le contenu à d'autres à moins d'avoir obtenu votre autorisation implicite ou écrite ou à moins d'être confrontés à l'une des situations particulières prévues dans la Loi.

Nous gardons secrètes les confidences que vous nous faites, sauf si elles peuvent aider votre médecin traitant ou un intervenant dans les soins et les services dont vous avez besoin. Elles seront alors partagées dans un contexte respectant la protection des renseignements personnels.

Nous faisons preuve de discrétion en évitant de commenter dans les lieux publics votre état de santé, votre situation sociale, vos réactions ainsi que votre plan de soins, de services, ou de traitements.

### 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. À cet effet, nous vous renseignons sur votre état, les soins et les services que vous recevez, l'évolution de votre santé et les moyens qu'il faut prendre pour améliorer votre mieux-être.

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

Si vous le désirez, vos proches seront encouragés à participer dans cette démarche.

À votre demande, nous vous informerons des étapes à suivre pour avoir accès à votre dossier.

### 3.6 Respect de l'intimité

En toutes circonstances, nous respectons votre intimité. Lorsque la porte de votre chambre, d'une salle d'examen ou de traitement est fermée ou que le rideau de votre lit est tiré, nous frappons ou manifestons notre présence, puis nous 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.

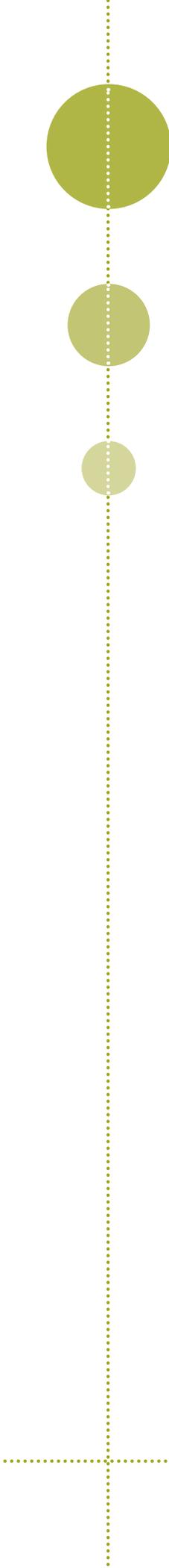
Nous nous tenons à l'écart des conversations privées que vous avez avec vos proches.

### 3.7 Consentement et refus aux soins et aux services de santé

Nous nous engageons à vous fournir toute l'information sur votre état de santé et sur les soins et les services que nous vous proposons. Vous serez ainsi en mesure de donner votre consentement à ces soins et ces services ou de les refuser. Vous avez cependant le droit à une période de réflexion si vous en éprouvez le besoin.

Nous vous informerons de la disponibilité des ressources et des alternatives pour vous aider à prendre une décision éclairée.

Si vous êtes dans l'impossibilité de consentir aux soins ou aux services, nous transmettrons 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.



## SECTION 4

# Autres renseignements

### 4.1 Mission d'enseignement

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

### 4.2 Mission de recherche

Notre Réseau a une mission de recherche contribuant ainsi à l'avancement de la science et à la qualité des soins et des services.

Les projets des chercheurs sont étudiés par le comité d'éthique avant d'être autorisés. Votre médecin traitant, en collaboration avec les chercheurs, peut donc vous demander de participer à un projet. Il vous donnera les informations nécessaires afin que vous soyez en mesure de donner, par écrit, un consentement éclairé, ou de le refuser. Nous tenons à vous assurer qu'un refus de votre part n'affectera pas la qualité des soins et des services que vous continuerez à recevoir.

### 4.3 Demande de consultation en éthique clinique

Un comité d'éthique dans chaque zone du Réseau est en place pour offrir un service de consultation afin de résoudre des conflits d'éthiques ou pour vous éclairer lorsque vous avez à prendre une décision difficile. Il suffit de faire une demande de consultation à l'aide du formulaire disponible aux unités de soins.

## 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 ceux de votre famille. Votre degré de satisfaction concernant les soins et services reçus est important pour nous.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des soins ou des services que vous avez reçus ou sur vos droits et responsabilités, nous voulons le savoir. Nous vous suggérons dans un premier temps, d'en discuter avec un membre de votre équipe soignante (médecin, infirmière, physiothérapeute, gestionnaire de l'unité, etc.). Pour plusieurs cas, cette simple démarche pourrait suffire à régler la situation.

Si vous n'avez pas obtenu une réponse satisfaisante à vos questions/préoccupations ou que vous désirez faire une plainte, vous pouvez communiquer avec le service de la qualité et de la sécurité des patients de votre milieu :

- **Zone Beauséjour** (Moncton et les environs) : 506-862-3767
- **Zone Nord-Ouest** (Edmundston et les environs) : 506-739-2221
- **Zone Restigouche** (Campbellton et les environs) : 506-789-5023
- **Zone Acadie-Bathurst** (Bathurst et Péninsule acadienne) : 506-544-2057

Enfin, vos commentaires peuvent aussi nous être transmis en répondant au questionnaire de satisfaction disponible aux secteurs de soins ou encore en utilisant un des moyens suivants:

- par écrit à :                   Service régional de la qualité et de la sécurité des patients  
Réseau de santé Vitalité  
275 rue Main, Bureau 600,  
Bathurst, N.-B.  
E2A 1A9
- par courriel à :               Qualite.Quality@vitalitenb.ca
- Numéro sans frais :       1-877-286-1311

## Conclusion

Toute personne œuvrant au Réseau de santé Vitalité, s'engage à travailler non seulement à l'amélioration de votre santé mais aussi à vous supporter dans l'amélioration de votre mieux-être.

Nous espérons que les valeurs énoncées dans ce document soient pour vous et pour nous une source d'inspiration et de motivation dans la poursuite d'offre de soins de santé et de services qui répondent à vos besoins.

**2014-09**