

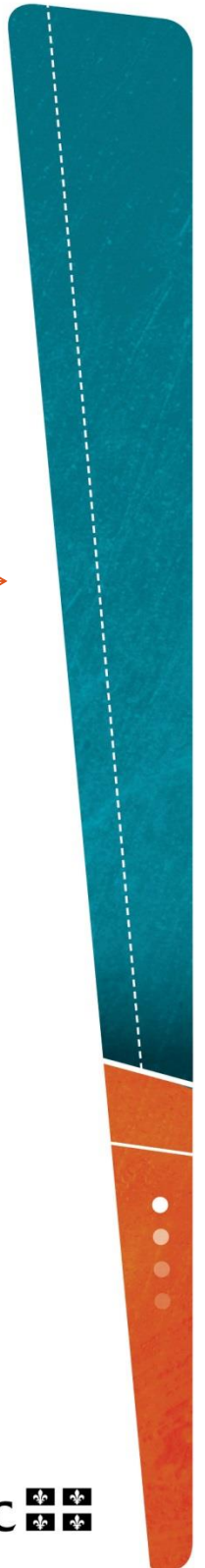


# Code d'éthique

**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<sup>er</sup> 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](mailto: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.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bpue.ciusscscn@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

