

Code d'éthique

La personne au cœur de nos engagements



Centre de santé et de services sociaux
du Cœur-de-l'île

Rédaction

Service des communications

Conception graphique

Le zeste graphique

Impression

Imprimerie Groupe Litho inc.

La version intégrale du code d'éthique a été adoptée par le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île le 19 mars 2008. Elle est disponible sur demande à la direction générale.

Notre mission

Le Centre de santé et de services sociaux du Cœur-de-l'Île a pour mission de contribuer à améliorer la santé et le bien-être de la population de son territoire et de rendre accessible une large gamme de services de santé et de services sociaux de qualité, continus, adaptés aux besoins et complémentaires. Le CSSS favorise les actions de promotion et de prévention de la santé.

Le CSSS dispense, en concertation avec ses partenaires, des services de santé publique, de promotion et de prévention, d'évaluation, de traitement, de réadaptation, d'intégration sociale, de soutien en milieu de vie et d'hébergement.

À qui s'adresse le code d'éthique ?

- Aux usagers et aux résidents, en ce qui concerne leurs droits et leurs responsabilités.
- Au personnel, aux médecins, aux bénévoles, aux stagiaires et aux personnes contractuelles oeuvrant au CSSS du Cœur-de-l'Île, en ce qui a trait aux pratiques et conduites attendues de leur part.

Cinq groupes de valeurs guident nos actions :

- Le respect des personnes et de leurs proches;
- L'ouverture sur la communauté et la participation;
- La recherche constante de l'excellence et de l'innovation;
- L'éthique élevée des comportements individuels et organisationnels;
- La transparence et la communication continue.



Le respect

» Votre droit d'être respecté

- Être traité avec dignité.
- Être respecté dans votre intégrité.
- Être respecté dans votre intimité et votre vie privée.
- Être considéré en toute égalité et équité.
- Être libre d'exprimer vos opinions et de participer à des associations.

» Notre engagement

- Nous identifier.
- Utiliser un langage respectueux en privilégiant le vouvoiement.
- Vous expliquer en langage accessible la nature des actes que l'on s'apprête à poser.
- Entretenir des relations harmonieuses et courtoises avec vous et les autres membres du personnel.
- Respecter votre intimité, votre dignité et votre vie privée.
- Respecter vos valeurs humaines et spirituelles.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé pour tout soin ou service.
- Vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, de violence, d'exploitation ou de négligence.
- Éviter tout conflit d'intérêt en refusant cadeaux ou bénéfices monétaires.
- Faire preuve de réserve et de délicatesse pour les soins et les traitements.

» Votre responsabilité

- Entretenir des relations harmonieuses, courtoises et respectueuses avec le personnel et les autres usagers, dénuées de toute forme de discrimination.
- Respecter l'intimité et le bien-être des autres usagers ainsi que leurs droits individuels.
- Nous informer de l'existence d'un mandat en cas d'incapacité.
- Poser toutes les questions nécessaires à la bonne compréhension de votre situation.
- Exprimer votre consentement ou votre refus ainsi que vos volontés de fin de vie.
- Faire des demandes raisonnables et tenir compte de notre capacité d'offrir des soins et des services personnalisés.



La qualité des services

» Votre droit à des services

- Accessibles.
- Adéquats.
- Continus.
- Personnalisés.
- Adaptés à vos besoins.

» Notre engagement

- Rechercher votre bien-être et votre qualité de vie.
- Vous assurer une continuité de services.
- Vous fournir des services personnalisés en tenant compte de vos besoins.
- Vous procurer des soins et des services sécuritaires.
- Améliorer de façon continue la qualité de nos services.
- Dans la mesure du possible, respecter votre droit de choisir un établissement ou un professionnel.

» Votre responsabilité

- Utiliser judicieusement nos services.
- Exprimer vos attentes.
- Donner toutes les informations pertinentes sur votre santé.
- Participer à votre plan d'intervention.
- Respecter les consignes reçues.
- Respecter les délais pour verser votre contribution, si applicable.

L'information et la communication



» Votre droit d'être informé

- Être informé de façon efficace afin de pouvoir prendre des décisions libres et éclairées.
- Recevoir l'enseignement nécessaire pour l'application de votre plan d'intervention.
- Être assisté d'une personne de votre choix pour toute démarche.
- Avoir accès à votre dossier en tout ou en partie selon les dispositions de la loi.
- Être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services qui pourrait entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.
- Être informé des modalités vous permettant d'exprimer votre insatisfaction.

» Notre engagement

- Transmettre toute information pertinente sur les soins et les services, sur les ressources du milieu ainsi que sur les modalités d'accès.
- Vous aider à mieux comprendre votre état de santé et de bien-être en répondant clairement à vos questions.
- Donner l'enseignement nécessaire pour l'application du plan d'intervention.
- Vous permettre d'avoir accès à votre dossier dans les meilleurs délais à moins de l'avis contraire du médecin désigné.
- Vous informer le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services.
- Fournir un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes.

» Votre responsabilité

- Demander les explications nécessaires afin de bien comprendre votre état de santé.
- Fournir toutes les informations requises.
- Demander les informations nécessaires concernant vos droits et vos responsabilités.
- Vous informer de l'existence des services et des ressources disponibles et de leurs modalités d'accès.

La protection et la sécurité de la personne



» Votre droit à la sécurité

- Pouvoir recevoir des soins d'urgence lorsque votre vie ou votre intégrité est menacée.
- Recevoir des soins et des services sécuritaires.
- Vous sentir en sécurité tant sur le plan physique que psychologique et social.
- Être protégé contre toute forme d'abus ou d'exploitation.

» Notre engagement

- Vous prodiguer des soins et des services de qualité et sécuritaires.
- Être vigilant à l'égard de toute forme d'abus, de harcèlement, de violence ou d'exploitation dont vous pourriez être victime.
- Créer un climat de confiance et de sécurité.
- Utiliser les mesures de sécurité et d'hygiène applicables dans l'établissement.
- Vous protéger si vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.

» Votre responsabilité

- Respecter les consignes de sécurité de l'établissement.
- Éviter de vous placer dans des situations à risque.
- Informer les personnes responsables de toute situation qui pourrait mettre en danger votre sécurité et celle de votre entourage.
- Préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition.
- Prendre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de vos biens.



Autonomie et participation

» Votre droit à l'autonomie

- Être reconnu comme une personne capable de se prendre en main et de décider de ce qui la concerne.
- Prendre part à l'élaboration de votre plan d'intervention avec la collaboration de vos proches si vous le souhaitez.
- Participer aux activités qui vous intéressent, qu'elles soient organisées par l'établissement, le comité des usagers ou le comité des résidents.
- Avoir la possibilité de développer vos capacités.
- Participer aux soins et aux services qui vous sont prodigués et prendre vos propres décisions à cet égard.

» Notre engagement

- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Vous impliquer dans l'élaboration ou la révision de votre plan d'intervention avec la collaboration de vos proches.
- Donner l'enseignement nécessaire pour que vous, ou vos proches, puissiez contribuer activement aux soins et aux services.
- Favoriser le maintien et le développement de vos capacités tout en respectant vos limites.
- Ajuster nos interventions à votre rythme.
- Créer un environnement propice à l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Promouvoir votre participation aux activités tout en respectant vos choix et vos préférences.

» Votre responsabilité

- Transmettre les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration de votre plan d'intervention.
- Participer aux soins et aux services et aux décisions qui vous concernent.
- Respecter les objectifs de votre plan d'intervention.
- Participer aux rencontres qui vous concernent et collaborer avec le personnel.



» Votre droit d'être accompagné et assisté dans l'exercice de vos droits

- Recevoir l'aide d'une personne qualifiée pour comprendre un renseignement de nature médicale ou psychosociale vous concernant.
- Recevoir l'aide et l'accompagnement nécessaire pour obtenir un service ou des explications, pour exprimer vos besoins et, le cas échéant, votre insatisfaction ou votre plainte.
- Recevoir l'information nécessaire à l'exercice de vos droits.

» Notre engagement

- Expliquer clairement les informations qui vous concernent en respectant votre rythme.
- À votre demande, vous fournir l'assistance d'un professionnel lors de la consultation de votre dossier.
- Vous apporter aide et assistance si vous souhaitez vous exprimer au sujet d'une situation qui vous concerne ou obtenir un service.
- Vous permettre d'exprimer votre insatisfaction.
- Vous diriger vers le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services si vous avez besoin d'assistance pour formuler une plainte.

» Votre responsabilité

- Informer les intervenants de la nature de vos besoins d'assistance.
- Collaborer au traitement de la plainte que vous adressez à l'établissement en fournissant toutes les informations pertinentes.
- Dénoncer toute forme de pression que vous pourriez subir dans l'exercice de vos droits.

Confidentialité et utilisation de certains renseignements personnels



» Votre droit à la confidentialité

- Être assuré du caractère confidentiel de votre dossier et de tout renseignement vous concernant.
- Convenir de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à des tiers.
- Être informé de l'utilisation possible de votre nom, adresse, téléphone pour fins de sondage sur la qualité des services reçus ou pour une sollicitation de la part d'une fondation de notre établissement, à moins d'un refus de votre part.

» Notre engagement

- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.
- S'assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés au dossier.
- Veiller à ce que seules les personnes habilitées aient accès au dossier de l'utilisateur.
- Ne pas divulguer les renseignements confidentiels sans le consentement de l'utilisateur ou à moins d'y être autorisé par la loi. Dans ces cas, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires et se conformer aux dispositions légales.

» Votre responsabilité

- Vous informer de la possibilité d'utiliser vos nom et adresse à des fins de sondage sur la qualité des services ou de sollicitation au bénéfice d'une fondation de l'établissement.
- Respecter la vie intime et personnelle des autres usagers et des intervenants.
- Informer une personne responsable de toute violation de confidentialité à votre endroit.
- Nous informer de votre refus d'utilisation de certains renseignements personnels pour fins de sollicitation de dons ou de sondage.

Vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers ?

Vous pouvez joindre :

- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, 514 495-6767, poste 6745 ;
- le comité des usagers et les comités de résidents, 514 495-6767, poste 6489.



Nos coordonnées

Hôpital Jean-Talon

1385, rue Jean-Talon Est
Montréal (Québec) H2E 1S6
514 495-6767

CLSC de La Petite-Patrie

6520, rue de Saint-Vallier
Montréal (Québec) H2S 2P7
514 273-4508

CLSC de Villeray

1425, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H2E 1A7
514 376-4141

Centre d'hébergement Paul-Gouin

5900, rue de Saint-Vallier
Montréal (Québec) H2S 2P3
514 273-3681

Centre d'hébergement Auclair

6910, rue Boyer
Montréal (Québec) H2S 2J7
514 272-3011

Visitez notre site au

www.santemontreal.qc.ca/CSSS/coeurdelile