

LE CODE D'ÉTHIQUE,

*notre inspiration
au quotidien*

Sommaire

Le code d'éthique	3
Notre mission	3
Nos valeurs	4
La reconnaissance des droits des usagers	5
Les renseignements personnels et confidentiels.	9
Des responsabilités partagées	9
Notre volonté : faire ce qui est bien et bien le faire	10
L'application du code d'éthique	10
Vous avez des commentaires, des questions ?	10

Le code d'éthique,

Un outil pour assurer le respect de vos droits

Le code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, 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 ».

Le code d'éthique a pour but de vous informer de vos droits et de vos responsabilités à titre d'utilisateur¹ ainsi que des conduites attendues des personnes œuvrant dans l'organisation.

Ainsi, le code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher reflète la volonté des administrateurs, de la direction, du personnel, des médecins, des stagiaires, des bénévoles ainsi que des personnes œuvrant dans les ressources intermédiaires d'offrir à la population des services de qualité, sécuritaires et accessibles et ce, dans le respect de vos droits.

Notre mission :

Répondre à vos besoins de santé et de bien-être

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher est un établissement public de soins généraux et spécialisés qui a pour mission d'améliorer la santé et le bien-être de la population dont il a la responsabilité. Le CSSS Pierre-Boucher réalise cette mission tout en permettant à sa population d'atteindre l'autonomie nécessaire au maintien de sa santé.

¹ (L.R.Q., c S-4.2, art. 233) Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)
Toute personne qui reçoit des soins ou des services sur une base interne ou externe de l'établissement ou d'une ressource intermédiaire rattachée à l'établissement. Ce terme comprend tout représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la LSSSS, la famille et les proches.

Nos valeurs :

Des guides à la prise de décision.

Des codes de conduite pour nos actions, nos relations.

Pour réaliser sa mission, le Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher a adopté des valeurs qui guident l'ensemble des membres de l'organisation.

Quatre valeurs - claires, praticables et partagées - nous inspirent :

LE RESPECT :

Accepter de prendre le temps et de poser un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou les parties concernées.

LA RESPONSABILITÉ :

S'engager dans la mission du CSSS Pierre-Boucher et faire les bons choix. La responsabilité réfère à l'importance de faire les bons choix pour l'atteinte des buts visés en concordance avec la mission, l'ambition et les orientations de l'organisation. La personne responsable assume ses actes et leurs conséquences. Elle honore ses engagements dans un climat de confiance partagée et collabore avec l'équipe pour le bien-être de la clientèle.

L'ÉQUITÉ :

L'équité est la juste appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité c'est bien plus que l'égalité. Elle est considérée comme étant une forme plus parfaite de justice parce qu'elle tient compte des cas complexes pour lesquels on ne peut appliquer aveuglément une règle parce que l'on risque alors de créer une injustice.

LA PRÉVOYANCE :

Faire preuve de sensibilité et d'ouverture afin de mieux voir venir. C'est l'attention que l'on porte aux personnes, aux choses, aux situations, aux décisions afin de mieux voir venir. La prévoyance nous aide, dans des contextes empreints d'incertitude, à anticiper, à prendre les précautions nécessaires et à prévoir à l'avance ce qui est préférable et meilleur.

Ces valeurs reposent sur deux principes fondamentaux :

LA CONFIANCE :

Un élément fondamental de la vie en collectivité. Chaque action posée chaque jour n'est pas neutre, et contribue à édifier ou à fragiliser cette confiance nécessaire à notre bon fonctionnement. Faire confiance c'est assumer que l'autre personne est elle-même digne de confiance. Notre loyauté à l'organisation est difficile si la confiance fait défaut. Une conduite ou un comportement qui respecte l'éthique, la déontologie, l'honnêteté et l'intégrité contribuera à bâtir et consolider la confiance au CSSS Pierre-Boucher.

LA BIENVEILLANCE :

Le souci de l'autre. La bienveillance suggère de tendre vers ce qui pour l'autre est considéré comme étant bien, sans pour autant que ce bien coïncide avec le nôtre. Elle est désintéressée et oriente nos actions vers la bienfaisance, qui est, de son côté, la bienveillance en action. C'est l'intérêt supérieur de l'utilisateur qui motive nos comportements bienveillants à son égard et entre nous, employés et intervenants du CSSS Pierre-Boucher.

C'est en référant à ces valeurs et principes que nous orientons nos décisions, nos actions et nos relations dans le respect des droits et de l'autonomie de l'utilisateur et de ses proches.

La reconnaissance des droits des usagers

Notre engagement : RESPECTER VOS DROITS

Les droits des usagers réfèrent à l'ensemble des règles qui guident les rapports humains. Ils sont issus principalement des lois qui encadrent le réseau de la santé et des services sociaux, du Code civil du Québec et de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le respect de ces droits repose sur les valeurs que l'ensemble des membres de l'organisation¹ s'engage à appliquer dans ses actions et dans ses relations quotidiennes avec les usagers.



Le droit au respect et à la dignité

LES VALEURS-CLÉS : RESPECT ET PRÉVOYANCE

Dans toute intervention auprès de l'usager, il importe d'assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse.
- Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- Nous adresser à vous dans un langage convenable et un ton respectueux, en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom que vous préférez.
- Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- Adapter les stratégies de communication à vos besoins.
- Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité.
- Garder une distance quant à votre vie personnelle et celle de vos proches.
- Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- Faire preuve de discrétion et de réserve; éviter toute conversation entre les membres du personnel sur des sujets personnels en votre présence.

¹ 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 : les employés (contractuels inclus), les médecins (résidents inclus), les dentistes, les sages-femmes, les stagiaires et les bénévoles.

Le droit à la protection

LES VALEURS-CLÉS :

RESPONSABILITÉ ET PRÉVOYANCE

Le CSSS Pierre-Boucher considère essentiel d'assurer à l'utilisateur la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Assurer une vigilance pour vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence et pour minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.
- Vous offrir toute l'aide requise en cas de difficulté, de risque ou de comportement dangereux pouvant porter atteinte à votre sécurité.
- Vous offrir un environnement sécuritaire qui tient compte des règles prévues aux mesures d'urgence.
- Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et des services.
- Vous offrir un environnement qui respecte les normes d'hygiène et de sécurité.
- Déclarer sans délai tout incident ou accident et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- Utiliser de façon exceptionnelle les mesures de contentions physiques et chimiques ainsi que les mesures d'isolement, selon la politique en vigueur.

Le droit à des services de qualité et accessibles

LES VALEURS-CLÉS :

RESPECT ET ÉQUITÉ

L'utilisateur a accès à des services adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondant à son état de santé.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Démontrer de l'empathie et être à l'écoute de vos besoins.
- Tenir compte de vos choix pour le professionnel ou l'établissement qui assurera la prestation de services, en fonction des ressources disponibles.
- Donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou vous diriger vers une ressource appropriée, en vous apportant l'aide requise.
- Avoir recours aux meilleures pratiques.
- Garantir la continuité des services par une coordination et une liaison efficaces et acheminer l'information requise en temps opportun.
- Traiter tous les usagers avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.

Le droit à l'information et à la confidentialité

LES VALEURS-CLÉS :
RESPECT ET RESPONSABILITÉ

L'utilisateur doit avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé de l'utilisateur, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Vous aider à comprendre votre état de santé et vous renseigner sur les moyens à prendre pour assurer votre bien-être et votre mieux-être.
- Vous informer des services offerts par l'établissement et de la façon d'y accéder.
- Favoriser la transmission de l'information et répondre à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- convenir avec vous de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- Vous aviser des accidents et incidents vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous, sauf dans les situations prévues à la loi.

Le droit à l'autonomie et à la participation

LES VALEURS-CLÉS :
RESPONSABILITÉ ET PRÉVOYANCE

Le CSSS Pierre-Boucher préconise, dans la mesure des capacités de l'utilisateur et selon ses désirs, sa participation à toutes les décisions qui le concernent.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Vous encourager à participer aux soins et aux services prodigués et favoriser votre contribution lors de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou de services.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Promouvoir votre participation aux différentes activités.
- Permettre et favoriser le regroupement des usagers, ainsi que votre participation au comité des usagers ou au comité de résidents.

Le droit d'accompagnement et d'assistance

LES VALEURS-CLÉS :

RESPECT ET ÉQUITÉ

Le CSSS Pierre-Boucher considère essentiel d'offrir à l'utilisateur l'accompagnement et l'assistance pour comprendre une information, s'exprimer, obtenir un service ou accéder à une procédure d'examen des plaintes.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Vous fournir, au besoin, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de votre dossier.
- Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.

Le droit à la représentation en cas d'inaptitude à consentir aux soins

LES VALEURS-CLÉS :

RESPECT ET PRÉVOYANCE

Le CSSS Pierre-Boucher considère essentiel que l'utilisateur, en cas de perte d'autonomie décisionnelle, ait accès à une représentation pour faire exercer ses droits et consentir aux soins et services.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- Favoriser l'implication de votre représentant et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.

Le droit de recours et de porter plainte

LES VALEURS-CLÉS :

RESPECT ET ÉQUITÉ

L'utilisateur a en tout temps la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, des modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous informer du rôle du comité des usagers et du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Les renseignements personnels et confidentiels :

Des règles d'utilisation rigoureuses

La loi prévoit qu'un établissement de santé et de services sociaux peut utiliser, pour des fins spécifiques et selon certaines conditions, des renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur.

Ainsi, le CSSS Pierre-Boucher peut utiliser votre nom, prénom, adresse et numéro de téléphone lors d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle ou lors de la sollicitation de dons au bénéfice des fondations du CSSS Pierre-Boucher, sauf si vous refusez.

Ces renseignements sont utilisés uniquement par des personnes dûment autorisées, aux seules fins prescrites et ce, conformément aux normes de confidentialité. Vous pouvez, à tout moment, nous demander de ne plus les utiliser.

Vous avez par ailleurs la possibilité de refuser l'utilisation de ces renseignements personnels lors de votre admission, de votre inscription ou de votre enregistrement.

Des responsabilités partagées

Votre implication est nécessaire

L'établissement vise à maintenir de bonnes relations entre les intervenants, les usagers et les visiteurs. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et de services de qualité et sécuritaires.

POUR VOUS-MÊME :

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de votre état de santé; c'est pourquoi nous vous demandons :

- De participer à l'amélioration de votre santé.
- D'utiliser de manière judicieuse les services offerts, respecter les rendez-vous fixés et prévenir en cas d'impossibilité de vous y présenter.
- De signifier vos besoins et vos attentes, de participer au plan de traitement, au plan d'intervention ou plan de services individualisé ainsi qu'aux soins et aux services qui vous sont prodigués.
- De signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude et de fournir les coordonnées de la personne désignée.

À L'ENDROIT DES AUTRES USAGERS :

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de la qualité des relations avec les personnes qui vous entourent; c'est pourquoi nous vous demandons :

- De faire preuve de courtoisie, de discrétion, de délicatesse et de respect.
- De ne pas avoir en votre possession d'objets ou de substances nuisibles.

À L'ENDROIT DES EMPLOYÉS, MÉDECINS ET BÉNÉVOLES :

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de la qualité de vos relations avec les intervenants; c'est pourquoi nous vous demandons :

- De favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.
- De transmettre toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et demander des explications sur les soins et services proposés.
- De prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et celui des autres usagers.

À L'ENDROIT DE L'ÉTABLISSEMENT :

Vous avez une responsabilité dans la préservation de vos biens et de ceux de l'établissement mis à votre disposition; c'est pourquoi nous vous demandons :

- De prendre toutes les précautions requises pour les protéger.
- D'observer les consignes de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections de l'établissement.
- De vous conformer aux modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement.
- De respecter les délais relatifs au versement des contributions en hébergement.

Notre volonté :

FAIRE CE QUI EST BIEN ET BIEN LE FAIRE

L'établissement effectue sur une base régulière des sondages de satisfaction de la clientèle. Nous vous invitons à y participer et à nous faire part de vos commentaires et suggestions pour maintenir et améliorer la qualité des soins et des services dispensés par le CSSS Pierre-Boucher.

Nous vous encourageons également à communiquer vos attentes et vos préoccupations aux membres de notre organisation. Ces personnes tenteront d'y répondre dans la mesure de leurs capacités et selon les règles d'utilisation des services et des ressources disponibles.

Lors de toute situation que vous jugez inadéquate, à corriger ou à améliorer, nous vous invitons à vous référer au gestionnaire responsable de la prestation de vos soins et services. Vos suggestions sont appréciées.

Enfin, en cas d'insatisfaction, il vous est possible de formuler des commentaires ou de déposer une plainte auprès de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Vous pouvez également vous faire accompagner, au besoin, par le comité des usagers ou le comité des résidents.

L'application du code d'éthique

Être digne de votre confiance

Le code d'éthique constitue un guide de référence pour les membres de l'organisation et pour les usagers afin de favoriser des attitudes et des comportements basés sur le respect mutuel.

Pour supporter l'application du code d'éthique avec rigueur et discernement, le CSSS Pierre-Boucher a instauré un mécanisme de suivi. Ainsi, tout manquement au code d'éthique de l'établissement peut faire l'objet d'une plainte auprès de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, celle-ci étant responsable de son application et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants de l'établissement.

Vous avez des commentaires, des questions?

Nous vous invitons à communiquer avec les personnes ou instances suivantes :

LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

1333, boulevard Jacques-Cartier Est,
Longueuil (Québec) J4M 2A5
Téléphone : 450 468-8447

LE COMITÉ DES USAGERS

1303, boulevard Jacques-Cartier Est,
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Téléphone : 450 463-2850, poste 2119

LES COMITÉS DES RÉSIDENTS:

Centre d'hébergement de Contrecoeur
4700, route Marie-Victorin,
Contrecoeur (Québec) J0L 1C0
Téléphone : 450 587-2492

Centre d'hébergement De Lajemmerais
60, rue d'Youville, Varennes (Québec) J3X 1R1
Téléphone : 450 652-2995

Centre d'hébergement de Mgr-Coderre
2761, rue Beauvais, Longueuil (Québec) J4M 2A4
Téléphone : 450 448-3111

Centre d'hébergement du Chevalier-De Lévis
40, rue Lévis, Longueuil (Québec) J4H 1S5
Téléphone : 450 670-5110

Centre d'hébergement du Manoir-Trinité
15, rue Pratt, Longueuil (Québec) J4H 3S9
Téléphone : 450 674-4948

Centre d'hébergement Jeanne-Crevier
151, rue De Muy, Boucherville (Québec) J4B 4W7
Téléphone : 450 641-0595

Centre d'hébergement René-Lévesque
1901, rue Claude, Longueuil (Québec) J4G 1Y5
Téléphone : 450 651-2210

Liste des installations

CENTRE ADMINISTRATIF

1333, boulevard Jacques-Cartier Est, Longueuil (Québec) J4M 2A5
Téléphone : 450 468-8111 • Télécopieur : 450 463-4113

HÔPITAL

Hôpital Pierre-Boucher
1333, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2A5
Tél. : 450 468-8111
Télec. : 450 468-8188

L'Accès : centre d'intervention de crise
Ligne d'intervention téléphonique
24 heures : 450 679-8689

CENTRES D'HÉBERGEMENT

Centre d'hébergement De Contrecoeur
4700, route Marie-Victorin
Contrecoeur (Québec) J0L 1C0
Tél. : 450 587-5025
Télec. : 450 587-8411

Centre d'hébergement De Lajemmerais
60, rue D'Youville
Varenes (Québec) J3X 1R1
Tél. : 450 652-4888
Télec. : 450 652-2998

Centre d'hébergement de Mgr-Coderre
2761, rue Beauvais
Longueuil (Québec) J4M 2A4
Tél. : 450 448-3607
Télec. : 450 448-4322

Centre d'hébergement du Chevalier-De Lévis
40, rue Lévis
Longueuil (Québec) J4H 1S5
Tél. : 450 670-5391
Télec. : 450 670-7292

Centre d'hébergement du Manoir-Trinité
15, rue Pratt
Longueuil (Québec) J4H 3S9
Tél. : 450 674-8697
Télec. : 450 674-8571

Centre d'hébergement Jeanne-Crevier
151, rue De Muy
Boucherville (Québec) J4B 4W7
Tél. : 450 641-0595
Télec. : 450 641-3082

Centre d'hébergement René-Lévesque
1901, rue Claude
Longueuil (Québec) J4G 1Y5
Tél. : 450 651-4609
Télec. : 450 670-7731

CLSC

CLSC des Seigneuries de Varenes
2220, boulevard René-Gaultier
Varenes (Québec) J3X 1E3
Tél. : 450 652-2917
Télec. : 450 652-9902
Télec. : soutien à domicile : 450 652-6418

CLSC des Seigneuries de Boucherville
160, boulevard De Montarville
Boucherville (Québec) J4B 6S2
Tél. : 450 655-3630
Télec. : 450 655-8530

CLSC des Seigneuries de Contrecoeur
4700, route Marie-Victorin
Contrecoeur (Québec) J0L 1C0
Tél. : 450 652-2917
Télec. : 450 587-5447

CLSC des Seigneuries de Saint-Amable
539, rue Principale
Saint-Amable (Québec) J0L 1N0
Tél. : 450 922-5556
Télec. : 450 922-5251

CLSC des Seigneuries de Sainte-Julie
461, boulevard Saint-Joseph,
bureau 112
Sainte-Julie (Québec) J3E 1W8
Tél. : 450 922-3670
Télec. : 450 922-4833

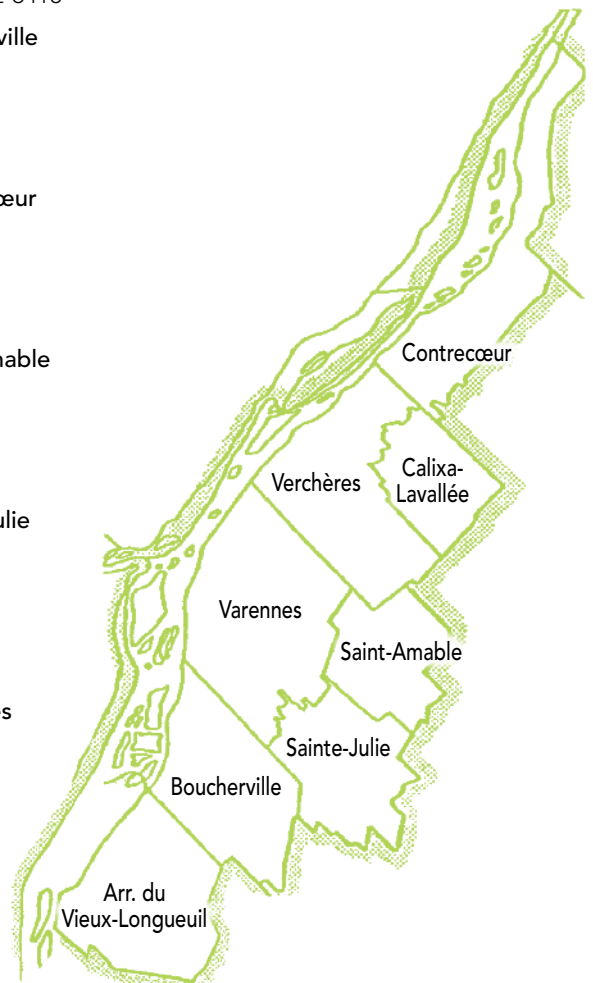
CLSC des Seigneuries de Verchères
90, montée Calixa-Lavallée
Verchères (Québec) J0L 2R0
Tél. : 450 583-3700
Télec. : 450 583-5316

CLSC de Longueuil-Ouest
201, boulevard Curé-Poirier Ouest
Longueuil (Québec) J4J 2G4
Tél. : 450 651-9830
Télec. 450 651-5654

CLSC Simonne-Monet-Chartrand
1303, boulevard Jacques-Cartier Est
Longueuil (Québec) J4M 2Y8
Tél. : 450 463-2850
Télec. général : 450 646-7552
Télec., accueil centralisé : 450 646-1719
Télec., archives : 450 463-1879
Télec., soutien à domicile : 450 670-7138

Centre de santé et de services sociaux
Pierre-Boucher

CRÉER DES LIENS POUR LA VIE



Population / par territoire de CLSC

CLSC des Seigneuries	110 083
CLSC de Longueuil-Ouest	66 406
CLSC Simonne-Monet-Chartrand	66 602
Total :	243 091

Projection 2007

ISQ, édition 2003, publié en janvier 2005