

CODE D'ÉTHIQUE



**Centre de santé et de services sociaux
d'Ahuntsic et Montréal-Nord**

Le code d'éthique a été adopté par le conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux d'Achuntsic et Montréal-Nord à la séance du 28 juin 2007.

Le présent code d'éthique est le fruit du travail de nombreux intervenants du Centre de santé et de services sociaux d'Achuntsic et Montréal-Nord, nous les remercions pour leur collaboration.

Notes au lecteur :

Le masculin comme le féminin sont pris dans leur sens générique et désignent aussi bien les hommes que les femmes. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de la Direction des communications, de la qualité, de l'enseignement et de la recherche du Centre de santé et de services sociaux d'Achuntsic et Montréal-Nord.

Table des matières

Préambule	3
------------------	---

Pourquoi un code d'éthique	5
-----------------------------------	---

La mission du CSSSAM-N	6
-------------------------------	---

Les valeurs organisationnelles	7
---------------------------------------	---

Les droits de l'utilisateur et les engagements du CSSSAM-N	8
---	---

Les responsabilités de l'utilisateur	15
---	----

Les dispositions générales	18
-----------------------------------	----

Information	19
--------------------	----

Conclusion	19
-------------------	----

Préambule

L'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* donne l'obligation à tout établissement de se doter d'un code d'éthique qui indique les droits et responsabilités des usagers et les pratiques et conduites attendues de son personnel à l'égard des usagers.

Les établissements existent en fonction des usagers auxquels ils sont appelés à dispenser des soins et des services de qualité, de façon continue et sécuritaire, en respectant leurs droits, mais aussi en les sensibilisant à leurs obligations.

Le code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord (CSSSAM-N) reflète les valeurs préconisées par l'établissement, lequel reconnaît le droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois humain et social, en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. Par cette reconnaissance, les intervenants du CSSSAM-N s'engagent à respecter les droits des usagers. Ils leur offrent des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité, contribuant ainsi à leur bien-être. Pour une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des usagers en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation des soins et des services.

Le code d'éthique concerne, d'une part, le personnel et les médecins qui travaillent au CSSSAM-N. On entend par « personnel » toute personne qui œuvre au sein du CSSSAM-N et qui intervient de manière directe ou non auprès de l'utilisateur,

qu'elle soit rémunérée, non rémunérée ou liée par contrat. Ainsi, le terme personnel inclut les bénévoles, les stagiaires, les résidents en médecine et toute personne qui exerce sa profession à l'endroit des usagers. Il concerne, d'autre part, les usagers et leurs proches, c'est-à-dire, ceux qui reçoivent des services du CSSSAM-N dans ses différentes installations^{1,2}, ou dans leur milieu de vie, à l'école, à domicile et dans la communauté. Il s'adresse donc à tous, sans aucune distinction de race, d'ethnie, de culture, d'âge, de religion, d'orientation sexuelle ou de revenu.

Le code d'éthique constitue un guide pour orienter les attitudes et les comportements attendus de part et d'autre dans la relation du personnel et des médecins avec les usagers. Cette relation s'appuie sur la collaboration et la confiance mutuelle. La visée de ce document est de **promouvoir les droits et les responsabilités des usagers, en lien avec les services rendus par le CSSSAM-N**. Pour ce faire, le CSSSAM-N énonce ses

engagements et ceux de son personnel et de ses médecins envers l'usager. De plus, il s'assure que les personnes qui reçoivent des services soient informées de leurs droits et responsabilités. Le code d'éthique ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Le code d'éthique du CSSSAM-N ajoute des précisions concernant les comportements attendus même si les médecins et plusieurs membres du personnel sont déjà régis par le code de déontologie de leur profession.

¹ Le CSSSAM-N compte sept installations: les centres d'hébergement de Louvain, Laurendeau, Légaré et Paul-Lizotte, les CLSC d'Ahuntsic et de Montréal-Nord et l'Hôpital Fleury.

² Le législateur a étendu l'application du code d'éthique d'un établissement aux responsables et aux employés de toute ressource intermédiaire rattachée à cet établissement (article 209 de la LSSS).

Pourquoi un code d'éthique ?

Outre le respect de la lettre et de l'esprit de la loi, le code d'éthique a pour but :

- de provoquer une réflexion collective dans le but de développer une éthique individuelle et organisationnelle
- de conduire à un rapprochement des valeurs et des perceptions et de se rassembler autour de valeurs communes en les affirmant
- d'améliorer la cohésion entre les intervenants et d'assurer une meilleure garantie du respect des droits des usagers en réduisant les écarts entre les droits reconnus et leur traduction dans les faits, et de transformer, le cas échéant, certaines pratiques, attitudes et mentalités
- d'informer et de sensibiliser les usagers par rapport à leurs droits et à leurs obligations, et par rapport aux pratiques et conduites attendues des intervenants de l'établissement
- d'encourager l'autodiscipline, la responsabilisation et l'imputabilité
- d'améliorer la qualité de vie « *institutionnelle* », de la rentabiliser au bénéfice de l'utilisateur, des ressources humaines et de l'établissement.

La mission du CSSSAM-N

« Riche de la diversité et des forces de la population de son territoire, le CSSSAM-N s'engage à maintenir et à améliorer le bien-être et la santé de celle-ci tout en favorisant le développement de son potentiel de santé, et ce, à l'intérieur des orientations et directives gouvernementales. »

Notre engagement se traduit par la responsabilité d'agir sur la population de notre territoire pour que celle-ci se sensibilise à l'importance de développer de saines habitudes de vie pour préserver sa santé. Le CSSSAM-N assume cette responsabilité en travaillant à maintenir et à améliorer l'état de santé et de bien-être de sa population, en rendant les services plus accessibles et en assurant la prise en charge et l'accompagnement requis par ces personnes. Des activités de promotion de la santé font aussi partie intégrante de la mission afin de garantir une gamme complète de services.

Pour accomplir sa mission, le CSSSAM-N compte sur la collaboration de partenaires locaux, notamment les cliniques médicales privées, les pharmacies, les organismes communautaires, les commissions scolaires, la Ville de Montréal, car ceux-ci possèdent une bonne connaissance du milieu. Ces partenaires permettront d'assurer la continuité des services et le soutien aux usagers et à leurs proches à toutes les étapes de leur cheminement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

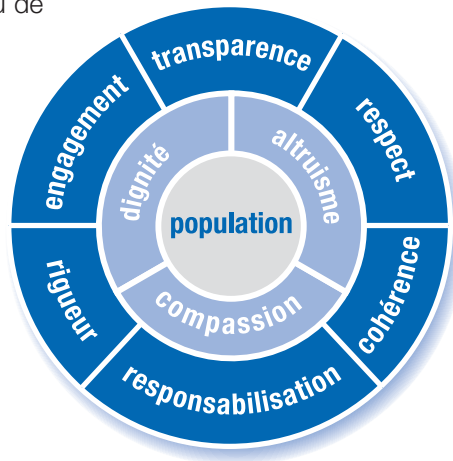
Les valeurs organisationnelles

Le projet clinique fait référence à la démarche de réorganisation des services qui est en cours au CSSSAM-N afin de faciliter le parcours des personnes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le projet clinique forge les assises du CSSSAM-N et permet de construire l'avenir afin de modifier les façons de faire, d'innover et de revoir l'organisation des services et des soins, en demeurant toujours *centré sur le mieux-être de la population*.

En offrant des services mieux intégrés, le CSSSAM-N se donne les moyens de prendre en charge de façon efficace la population de son territoire.

Le CSSSAM-N prend l'engagement de mieux desservir sa population selon les valeurs organisationnelles définies dans le projet clinique.



Les droits de l'usager et les engagements du CSSSAM-N

Indépendamment de ses caractéristiques d'âge, de revenu, de sexe, d'orientation sexuelle, de religion, de race ou d'ethnie, l'usager dispose de plusieurs droits.

- Le droit au respect
- Le droit à des services accessibles et de qualité
- Le droit à l'information, au consentement et à la participation
- Le droit à la confidentialité et à l'accès au dossier
- Le droit à l'accompagnement et à la représentation
- Le droit de porter plainte et d'exercer un recours

Le droit au respect s'exprime de la façon suivante :

- Droit à l'intimité
- Droit à l'intégrité
- Droit au respect de votre caractère unique
- Droit d'être traité avec courtoisie et empathie

Les usagers sont au cœur de la mission de l'établissement et constituent sa raison d'être. Le respect de leur personne est une valeur que nous privilégions. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Être courtois, polis, empathiques, attentionnés et à l'écoute
- Être respectueux de l'intimité de l'utilisateur
- Établir une relation exclusivement professionnelle avec l'utilisateur
- Garder en tout temps une attitude et une tenue vestimentaire appropriées
- S'adresser à l'utilisateur par le vouvoiement
- Être honnêtes, ne pas s'approprier ni endommager de mauvaise foi les biens de l'utilisateur

Le droit à des services accessibles et de qualité s'exprime de la manière suivante :

- Droit d'accéder à des soins appropriés sur les plans humain et social
- Droit d'accéder à des soins continus, personnalisés et sécuritaires dans les meilleurs délais
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel vous recevrez des services selon les ressources disponibles
- Droit d'être servi dans votre langue si vous êtes d'expression anglaise³

Nous croyons à l'importance d'offrir à l'utilisateur des services de qualité et d'en assurer l'accessibilité et la continuité. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Intervenir dans les meilleurs délais et poser des actions adéquates
- Offrir à l'utilisateur les ressources qui sont disponibles
- Orienter et accompagner l'utilisateur vers des ressources externes, au besoin
- S'assurer de la salubrité des lieux
- Être vigilants face à toute situation de conflit d'intérêts

³ Conformément à la loi et au Programme d'accès aux services en langue anglaise de la région, le CSSSAM-N est reconnu comme un établissement indiqué, c'est-à-dire, établissement tenu d'offrir un certain nombre de services en anglais.



Le droit à l'information, au consentement et à la participation s'exprime de la façon suivante :

- Droit d'être informé de votre état de santé, des ressources et des options qui s'offrent à vous
- Droit de connaître les risques et les bénéfices associés à chacune des options qui s'offrent à vous
- Droit d'accepter ou de refuser les services qui vous sont proposés, quels qu'ils soient
- Droit de participer à toute décision affectant votre état de santé ou de bien-être
- Droit de demander l'aide d'un professionnel qualifié ou de toute autre personne pour comprendre un renseignement de nature médicale ou psychosociale vous concernant
- Droit d'être informé, dès que possible, de tout événement survenu au cours de la prestation de soins ou de services, des conséquences et des mesures qu'il entraîne

Nous reconnaissons qu'il est important pour l'utilisateur de prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Mettre l'information à la disposition de l'utilisateur
- Expliquer à l'utilisateur la situation et vulgariser l'information
- Répondre aux questions de l'utilisateur
- Prendre connaissance des décisions de l'utilisateur et les respecter
- Collaborer et s'entendre avec l'utilisateur sur son plan d'intervention
- Informer l'utilisateur de tout événement ayant ou pouvant avoir des conséquences sur son état de santé ou son bien-être

Le droit à la confidentialité et à l'accès au dossier s'exprime de la façon suivante :

- Droit de savoir à quoi l'information recueillie à votre sujet sera utilisée
- Droit à ce que vos informations personnelles soient gardées confidentielles
- Droit à ce que vos renseignements personnels soient transmis à un autre établissement ou professionnel, selon les conditions prévues à la loi
- Droit à une rectification du contenu de votre dossier médical dans le cas où des renseignements s'y trouvant s'avèrent inexacts
- Droit d'accéder au contenu du dossier de votre enfant mineur, si vous êtes titulaire d'une autorité parentale, selon les conditions prévues à la loi
- Droit de refuser que l'établissement utilise vos renseignements privés à des fins de sollicitation ou de sondage

La loi prévoit que l'établissement peut utiliser, à des fins spécifiques et selon certaines conditions, certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Garder confidentielle toute information quant aux soins et services demandés ou reçus par l'utilisateur
- Faire connaître à l'utilisateur les modalités d'accès à son dossier
- Garder les dossiers dans des endroits non accessibles au public
- S'assurer d'obtenir le consentement de l'utilisateur lors d'une demande de transmission d'information à l'extérieur du CSSSAM-N

Le droit à l'accompagnement et à la représentation s'exprime de la façon suivante :

- Droit d'être assisté et accompagné d'une personne de votre choix
- Droit de choisir votre répondant
- Droit d'être légalement représenté

Nous croyons à l'importance d'offrir à l'usager l'accompagnement et l'assistance dont il a besoin ou d'avoir recours à une personne qui le représentera en cas d'incapacité à consentir à un soin. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Rappeler à l'usager la possibilité de se choisir un répondant pour l'assister dans ses démarches
- Rappeler à l'usager et à ses proches le droit d'être légalement représenté
- Expliquer à l'usager la procédure pour la nomination d'un représentant légal
- Reconnaître le rôle du représentant légal nommé dans les cas d'inaptitude

Le droit de porter plainte et d'exercer un recours s'exprime de la façon suivante :

- Droit d'exprimer votre mécontentement devant toute insatisfaction ou faute professionnelle
- Droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et de recevoir toute la documentation existante à cet effet

Nous avons à cœur la satisfaction de nos usagers et l'amélioration continue de nos soins et de nos services. En ce sens, le personnel et les médecins adopteront certains comportements :

- Écouter et prendre connaissance des insatisfactions de l'utilisateur dans un esprit de dialogue
- Rechercher les solutions avec des personnes-ressources, au besoin
- Faire connaître à l'utilisateur l'information requise pour l'exercice de ce droit en lui remettant la documentation appropriée

Les responsabilités de l'usager

L'établissement a la préoccupation constante de maintenir une bonne qualité de relations avec l'ensemble de ses 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 sécuritaire.

Les responsabilités de l'usager à l'endroit de lui-même

- Vous êtes le premier responsable de votre état de santé, c'est pourquoi vous êtes informé et invité à participer à l'améliorer, dans la mesure du possible, à éviter tout abus de médicament et à recourir aux mesures hygiéniques nécessaires.
- Il importe de bien vous informer sur les différentes offres de service et des limites ou des restrictions applicables à l'établissement.
- Vous êtes responsable d'utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous y présenter.
- Vous devez participer, autant que possible, aux soins et aux services qui vous concernent, aux rencontres de préparation de votre plan de soins, plan de services individualisé ou plan d'intervention thérapeutique, et signifier vos besoins et attentes.

Les responsabilités de l'utilisateur à l'endroit des autres usagers

- Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité, ou avec les usagers qui fréquentent nos installations pour y recevoir des soins ou des services. Nous vous invitons à la patience, à la courtoisie, à la discrétion, à la délicatesse et au respect d'autrui.
- Nous vous demandons de ne pas avoir en votre possession tout objet ou substance pouvant être nuisible pour vous-même ou pour autrui.

Les responsabilités de l'utilisateur à l'endroit des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles

- Vous êtes responsable de la qualité de vos relations avec les intervenants qui œuvrent auprès de vous, c'est pourquoi nous vous invitons à favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.
- Vous devez transmettre de manière suffisamment précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et à l'élaboration ou à la révision de votre plan de soins, plan de services individualisé ou plan d'intervention thérapeutique. Au besoin, demandez des explications ou posez des questions sur les soins et services qui vous sont proposés.
- Vous êtes invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation à risque pour votre état de santé et de bien-être et celui des autres usagers.

Les responsabilités de l'usager à l'endroit de l'établissement

- Vous êtes responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à votre disposition, c'est pourquoi vous êtes invité à prendre toutes les précautions requises.
- Vous êtes convié à respecter les consignes de sécurité de l'établissement, les lois et règlements.
- Vous êtes invité à respecter les modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement et à quitter l'établissement lorsque votre congé vous est donné et que vous pouvez réintégrer votre domicile en toute sécurité ou qu'une place vous est assurée auprès d'une autre ressource.
- Vous êtes responsable du versement de votre contribution à l'hébergement, si applicable; c'est pourquoi nous vous invitons à faire votre versement dans les délais fixés.
- Nous vous encourageons à signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude et à fournir les coordonnées de cette personne.
- Vous êtes invité à fournir les coordonnées de la personne qui accepterait, lorsque requis, de donner un consentement en votre nom.

Les dispositions générales

Application et promotion du code d'éthique

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application et de la promotion du code d'éthique auprès des usagers et des intervenants de l'établissement. Tout manquement au code d'éthique de la part d'un intervenant peut faire l'objet d'une plainte auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

Entrée en vigueur du code d'éthique

Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le présent code d'éthique a été adopté le 28 juin 2007.

Révision du code d'éthique

Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois années suivant son adoption par le conseil d'administration.

Procédure d'examen des plaintes

La procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Centre de santé et de services sociaux d'Achutesic et Montréal-Nord.

Information

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers, vous pouvez contacter :

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services · Téléphone : 514 384-2000, poste 8334

Le comité des usagers ou les comités de résidents · Téléphone : 514 384-2000, poste 2407

Deux représentants du comité des usagers siègent au conseil d'administration de l'établissement. Des comités de résidents sont en place dans nos quatre centres d'hébergement.

Conclusion

La démarche qui a mené à l'élaboration du code d'éthique constitue une réelle opération de mobilisation des forces en présence afin de créer un environnement respectueux et agréable pour les usagers et un milieu de travail où les personnes qui y oeuvrent s'entendent sur les attitudes, pratiques et conduites à adopter auprès des usagers, lesquels apportent aussi leur collaboration.

Un code d'éthique, aussi bien fait soit-il, ne pourra jamais se substituer à la compassion, à la conscience individuelle et professionnelle nécessaires de la part des personnes qui interviennent, directement ou indirectement, auprès des usagers.

L'utilisateur est un être humain souvent en état de vulnérabilité physique, intellectuelle ou affective. Il a sa propre histoire et, au-delà de ses droits, on découvre ses volontés, ses besoins, ses intérêts personnels. La démarche éthique doit donc nécessairement passer par le respect de cette individualité et par l'acceptation de l'autre dans sa différence.

Les installations du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Centre d'hébergement de Louvain

9600, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2M 1P2

Centre d'hébergement Laurendeau

1725, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

Centre d'hébergement Légaré

1615, avenue Émile-Journault
Montréal (Québec) H2M 2G3

Centre d'hébergement Paul-Lizotte

6850, boulevard Gouin Est
Montréal-Nord (Québec) H1G 6L7

CLSC d'Ahuntsic

1165, boulevard Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec) H2C 3K2

CLSC de Montréal-Nord

11441, boulevard Lacordaire
Montréal-Nord (Québec) H1G 4J9

Hôpital Fleury

2180, rue Fleury Est
Montréal (Québec) H2B 1K3

Un seul numéro pour toutes nos installations :

514 384-2000

Le centre administratif est situé
au Centre d'hébergement Laurendeau.

**Centre de santé et de services sociaux
d'Ahuntsic et Montréal-Nord**