



# CODE D'ÉTHIQUE



730105-014/janvier2015/Multiplus/500



Centre de santé et de services sociaux  
de Vaudreuil-Soulanges





*Votre santé, notre fierté!*

**NOTE AU LECTEUR :**

Le terme « personne-famille » inclut le bénéficiaire, le patient, le client, le résident, la famille et les proches et, dans certains cas, le représentant légal.

Code d'éthique adopté à la rencontre du conseil d'administration du 23 septembre 2008; révisé en décembre 2013.



## LES INSTALLATIONS DU CSSS DE VAUDREUIL-SOULANGES

### Centres d'hébergement

---

**Centre d'hébergement de  
Coteau-du-Lac**

341, chemin du Fleuve  
Coteau-du-Lac (Qc) J0P 1B0  
Tél. : 450 763-5951

**Centre d'hébergement  
de Rigaud**

5, rue D'Amour  
Rigaud (Qc) J0P 1P0  
Tél. : 450 451-5329

**Centre d'hébergement  
Laurent-Bergevin**

200, boulevard Perrot  
L'Île-Perrot (Qc) J7V 7M7  
Tél. : 514 453-5860

**Centre d'hébergement  
de Vaudreuil**

408, boulevard Saint-Charles  
Vaudreuil-Dorion (Qc) J7V 7M9  
Tél. : 450 455-6177

### CLSC

---

**CLSC et centre de services  
ambulatoires de Vaudreuil-  
Dorion**

3031, boulevard de la Gare  
Vaudreuil-Dorion (Qc) J7V 9R2  
Tél. : 450 455-6171

**CLSC de Rigaud**

59, rue Saint-Viateur  
Rigaud (Qc) J0P 1P0  
Tél. : 450 451-6609

**CLSC de Saint-Polycarpe**

11, chemin de la Cité-des-Jeunes  
Saint-Polycarpe (Qc) J0P 1X0  
Tél. : 450 265-3771



## L'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Loi qui régit notre établissement nous autorise à utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une de ses fondations, et ce, sans le consentement de l'usager.

La Loi prévoit également que l'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés aux fins de sollicitation de dons. Il est aussi précisé qu'un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à cette fin.

Si telle est votre intention, veuillez nous faire parvenir votre refus, par écrit, à l'adresse suivante :

### **Direction des soins infirmiers, gestion des risques et de la qualité, et santé physique**

CSSS de Vaudreuil-Soulanges  
3031, boulevard de la Gare  
Vaudreuil-Dorion (Qc) J7V 9R2



## TABLE DES MATIÈRES

Le préambule	4
La mission	6
La vision	7
La qualité	8
Le respect	9
La communication	11
La collaboration	13
La responsabilisation	14
Les responsabilités des usagers	15
L'équité	17
Les principaux droits des usagers	18
Le rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	21
L'utilisation de certains renseignements personnels	22
Les installations du CSSS de Vaudreuil-Soulanges	23

## LE PRÉAMBULE

### Qu'est-ce que le code d'éthique?

Le code d'éthique est un instrument de référence qui énonce les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère le CSSS de Vaudreuil-Soulanges. Il s'agit d'un guide qui ne remplace pas les lois en vigueur au Québec et au Canada.

### Pourquoi un code d'éthique?

- Pour servir de guide aux personnes faisant partie de l'organisation quant à leur façon d'agir et d'être, afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements.
- Pour s'assurer que les pratiques soient en cohérence avec les valeurs de l'organisation.
- Pour guider les gestes et les actions des intervenants.
- Pour informer la personne-famille de certains de ses droits et de ses responsabilités.
- Pour répondre à une obligation de la Loi de se doter d'un code d'éthique et de se conformer aux normes de l'agrément.

## LE RÔLE DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services exerce des fonctions exclusives et a le mandat de traiter les plaintes, de promouvoir la qualité des services et de s'assurer du respect des droits des usagers du CSSS de Vaudreuil-Soulanges.

### Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

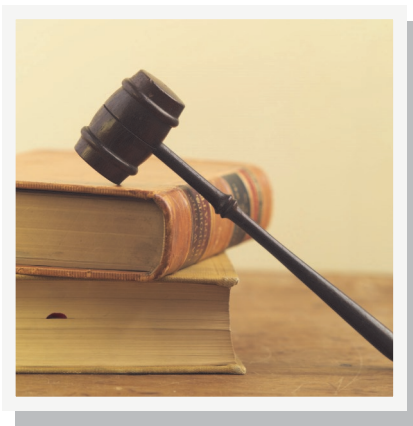
3031, boulevard de la Gare,  
Vaudreuil-Dorion (Qc) J7V 9R2

Tél. : 450 455-6171, poste 72148



## 6. LA PARTICIPATION :

- Droit à la participation lors de la dispensation des soins et services, de l'élaboration ou de la révision du plan d'intervention ou du plan de services individualisé.
- Droit à la participation aux élections des membres du comité des usagers, de certains membres du conseil d'administration de l'établissement ou de l'Agence de la santé et des services sociaux.
- Droit d'être représenté pour tous les droits reconnus advenant votre inaptitude, temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Droit d'exercer un recours.
- Droit d'être représenté pour tout recours lié à vos droits.
- Droit de porter plainte, sans risque de représailles, et d'être informé de la procédure d'examen des plaintes.



## À qui s'adresse le code d'éthique?

À toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource non institutionnelle rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux : les employés (contractuels inclus), les médecins, les stagiaires et les bénévoles.

À toute personne-famille recevant de l'établissement des soins sur une base interne ou externe.

## Contexte de révision du présent code d'éthique

Dans un souci d'harmonisation avec le nouveau profil de l'organisation, le CSSS procède à la révision des codes existants et propose un code d'éthique pour l'ensemble de l'établissement.

## LA MISSION

Le CSSS de Vaudreuil-Soulanges connaît, maintient et améliore la santé et le bien-être de la population de son territoire.

Il rend accessible une large gamme de services de santé et de services sociaux, préventifs, curatifs et de soutien, intégrés et de qualité.

Il facilite le cheminement des personnes, coordonne les services de santé et les services sociaux du réseau local qu'il dessert, réalise les activités de santé publique et fait la promotion de cette dernière dans Vaudreuil-Soulanges.



## 3. L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ASSISTANCE :

- Droit d'être accompagné ou d'être assisté pour obtenir des services et de l'information.

## 4. LES SERVICES DE QUALITÉ ET ACCESSIBLES :

- Droit à l'accessibilité aux services.
- Droit d'être informé sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Droit aux services adéquats et de qualité.
- Droit aux services continus et personnalisés.
- Droit de choisir l'établissement et le professionnel.
- Droit aux services d'hébergement.

## 5. L'INFORMATION ET LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE L'AUTODÉTERMINATION :

- Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins.
- Droit d'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée.
- Droit d'avoir accès à son dossier, lequel est confidentiel.
- Droit au secret professionnel et à la confidentialité.
- Droit aux services en langue anglaise.
- Droit à des services d'interprète.

## LES PRINCIPAUX DROITS DES USAGERS

Parce que les usagers sont au cœur de la mission de l'établissement et constituent sa raison d'être, l'établissement considère donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les intervenants de l'établissement :

### 1. LA RECONNAISSANCE DES DROITS DE L'USAGER :

- Droit au respect de sa personne et de sa dignité.
- Droit à la reconnaissance de son autonomie et au respect de ses besoins individuels.
- Droit au respect de son intégrité et de l'inviolabilité.
- Droit au respect de son intimité et de sa vie privée.
- Droit à la considération en toute égalité et équité.
- Droit à la reconnaissance de sa liberté de conscience ou de religion.
- Droit à la liberté d'opinion et d'expression.

### 2. LA PROTECTION ET LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE :

- Droit à la protection.
- Droit à la sécurité.
- Droit de recevoir des soins en cas d'urgence.
- Droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Droit à l'attention.

## LA VISION

Le CSSS de Vaudreuil-Soulanges entend établir les trois missions de santé requises par la Loi (LSSSS) en améliorant son offre de services afin de répondre aux besoins spécifiques de la population de son territoire.

Il agit en tant que leader de l'offre de santé et des services sociaux de proximité, accessibles, efficaces, sécuritaires et de qualité, tout en utilisant de façon optimale ses propres ressources humaines, matérielles et financières.

En collaboration avec nos partenaires du réseau et hors réseau, nous poursuivrons nos continuums de services et renforcerons nos acquis en consolidant nos missions CLSC et hébergement et nous développerons de nouveaux services prêts à accueillir une mission hospitalière qui puisse répondre aux besoins de la population de Vaudreuil-Soulanges.



## LA QUALITÉ

Notre CSSS privilégie une approche de qualité qui demande de s'investir dans la recherche des meilleurs moyens pour améliorer, rendre plus efficace, générer la satisfaction et atteindre des résultats.

### La qualité, c'est notamment :

- Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles.
- Répondre adéquatement aux besoins de la personne-famille.
- Être professionnel et agir comme tel.
- Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.
- S'assurer d'offrir le bon service, au bon moment, au bon endroit, par la bonne personne.



## L'ÉQUITÉ

L'établissement privilégie l'équité dans la prestation de soins et services. L'équité réfère à la notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun.

### L'équité, c'est notamment :

- Proposer à chaque personne-famille des services de façon juste en considérant ses besoins, les besoins des autres usagers, l'utilisation optimale des ressources disponibles selon des critères de priorité équitable.
- Éviter les jugements de valeurs ou les idées préconçues et identifier les moyens pour y réagir de façon adéquate.



## LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS (SUITE)

- Respectez les consignes de sécurité de l'établissement.
- Agissez avec patience, courtoisie, discrétion, délicatesse et respect envers les voisins de chambre, d'étage ou de salle d'attente.
- Composez avec les limites de l'établissement.
- Maintenez des rapports harmonieux et respectueux avec les intervenants.
- Transmettez de manière suffisamment précise toute l'information nécessaire à l'évaluation des besoins. Demandez des explications ou posez des questions sur les soins et services proposés.
- Utilisez les services de façon judicieuse et non abusive.



## LE RESPECT

Notre CSSS offre à la personne-famille des soins et des services en respectant la dignité, l'autonomie, l'intégrité, l'intimité et la liberté.

Le respect se définit par la considération que l'on porte à l'autre. Le respect s'exprime par des attitudes, des paroles, des gestes qui ont tous une portée en regard de la dignité humaine.

### Le respect, c'est notamment :

- Permettre à chacun de s'exprimer et favoriser cette expression.
- Prendre en considération les différentes opinions.  
(ex. : Traiter la personne-famille en considérant son individualité, ses valeurs, sa liberté de conscience, ses différences ethniques, religieuses, sociales, culturelles, psychologiques ou physiques en tenant compte des droits des autres usagers et des ressources disponibles)
- Utiliser un langage et un ton de voix respectueux.  
(ex. : Vouvoyer la personne-famille à moins d'une demande particulière de sa part, établir une relation sans vulgarité ni moquerie et sans langage infantile)

## LE RESPECT (SUITE)

### Le respect, c'est notamment :

- Assurer l'intégrité de la personne en toute circonstance.  
(ex. : Favoriser un climat sans violence verbale, physique ou psychologique)
- Être attentif aux besoins de l'autre.  
(ex. : Être à l'écoute et présent pour la personne-famille lorsqu'on interagit avec elle)
- Humaniser les interventions : confiance, empathie, ouverture.  
(ex. : Interagir avec la personne-famille avec courtoisie, équité et compréhension)



## LES RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Les engagements que le CSSS prend se veulent respectueux des droits et requièrent la participation et la collaboration de chacun. Nous comptons sur vous pour nous aider à vous aider. En tant que véritables partenaires, nous travaillerons ensemble au maintien ou à l'amélioration de votre santé et de votre bien-être.

### Pour ce faire, voici ce que nous demandons à chaque usager :

- **Soyez le premier responsable de votre état de santé et de votre bien-être** en adoptant de saines habitudes de vie, en participant à des activités de maintien de vos capacités, en participant aux soins et aux services ainsi qu'aux rencontres avec les intervenants, en respectant le plan d'intervention et en assumant la responsabilité du droit de refus de recevoir des soins et des services.
- **Respectez les rendez-vous fixés** et prévenez dans les meilleurs délais en cas d'annulation.
- **Préservez les biens de l'établissement** mis à votre disposition.

## LA RESPONSABILISATION

La responsabilisation implique que chaque membre du CSSS doit assumer les décisions qu'il prend et les gestes qu'il pose en regard de la fonction qu'il occupe au sein de l'organisation.

### La responsabilisation, c'est notamment:

- Faire les bons choix pour l'atteinte des buts visés.  
(ex. : Respecter les protocoles, les politiques et les procédures, le plan d'intervention établi)
- Jouer son rôle adéquatement.
- Évaluer les impacts de ses actes et de ses décisions.  
(ex. : Être capable de revoir ses façons de faire pour améliorer la qualité des services)
- Honorer ses engagements.
- Agir de manière autonome.
- Avoir de l'initiative.



## LA COMMUNICATION

La **communication** se traduit par la volonté d'être en ouverture. C'est la relation que l'on établit avec l'autre. C'est aussi les moyens que l'on met en place pour informer et recevoir une rétroaction tout en étant clair et concis dans son message. Elle implique la **transparence** qui a pour but de transmettre de l'information de façon appropriée, au bon moment et dans un lieu adéquat, en respect de l'éthique applicable.

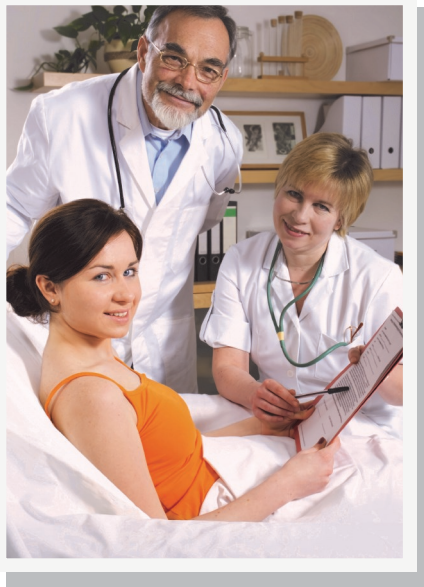
### La communication, c'est notamment :

- Établir un échange d'information dans les deux sens, horizontal et vertical.  
(ex. : Information transmises à l'utilisateur par les personnes autorisées sur le contenu du dossier de l'utilisateur, le plan d'intervention, les services, les ressources disponibles, les modalités d'accès, la déclaration et la divulgation d'accidents, les risques ou complications)
- Écouter, partager, consulter, coopérer et participer.
- Valider la compréhension de l'information transmise.
- S'informer pour mieux informer.  
(ex. : Lecture du journal interne, consultation auprès des personnes détenant l'information, référence au site Internet du CSSS de Vaudreuil-Soulanges)

## LA COMMUNICATION (SUITE)

### La transparence, c'est notamment :

- Bien informer et répondre aux questions au meilleur de sa connaissance, de façon claire, judicieuse, juste et honnête.
- Expliquer le pourquoi d'une décision.  
(ex. Comprendre les limites organisationnelles et les transmettre à la personne-famille)



## LA COLLABORATION

Notre CSSS privilégie la collaboration en travaillant dans le même sens pour atteindre les mêmes objectifs. Collaborer, c'est mettre en commun des connaissances et des expertises pour créer un projet et faire évoluer une situation ou un dossier.

### La collaboration , c'est notamment:

- Mettre à profit son expertise et sa créativité.
- Faire preuve d'ouverture.  
(ex. : Faire preuve d'écoute et d'ouverture d'esprit face à la critique dans un objectif d'amélioration de la qualité des services)
- Faire confiance à l'autre.
- Apporter son aide, son appui, sa participation.
- Échanger, discuter, consulter pour mieux comprendre, mieux agir, obtenir des résultats significatifs.
- Travailler en complémentarité et en interdisciplinarité.
- Respecter les rôles, les responsabilités et l'importance de la contribution de chacun.  
(ex. : Favoriser la collaboration de la personne-famille, des groupes communautaires, des bénévoles et des autres établissements du réseau tout en respectant les limites de ces collaborateurs)