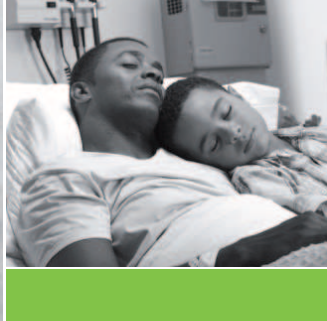




Code d'éthique

des intervenants à
l'égard des usagers du
CSSS Jardins-Roussillon



« La raison d'être des services est la personne qui les requiert. »

Le Centre de santé et de services sociaux Jardins-Roussillon (CSSS J-R) est un établissement multivocationnel responsable de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population qui réside sur son territoire.

L'éthique au CSSS Jardins-Roussillon

Le code d'éthique traduit la culture organisationnelle et les valeurs fondamentales qui guident l'engagement quotidien de tous les intervenants œuvrant au CSSS J-R. Il s'agit d'une démarche collective visant l'amélioration continue de la qualité des soins et services aux usagers. Il énonce les conduites et les pratiques attendues des intervenants en lien avec les droits des usagers ainsi que les responsabilités et les comportements attendus de ces derniers.

Les valeurs du CSSS Jardins-Roussillon

Le CSSS J-R met de l'avant un ensemble de valeurs afin de guider l'organisation des services, la philosophie de gestion et de soins ainsi que les relations avec la population, la clientèle, les ressources et les partenaires. Ces valeurs sont :

- Le respect;
- La dignité;
- L'empathie;
- La transparence;
- L'engagement;
- La responsabilité;
- L'imputabilité;
- Les choix éthiques;
- La qualité et l'équité;
- La pertinence et l'efficacité;
- Le courage et la persévérance;
- L'ouverture à l'innovation;
- Le plaisir au travail;
- L'ouverture aux communautés et aux partenaires.

Auprès des usagers, les valeurs se définissent de façon concrète par des actions qui témoignent en gestes, les comportements attendus. Elles constituent la base du code d'éthique du CSSS et incitent également la personne recevant des services à contribuer dans le même sens.



Droits des usagers



1

Droit au respect et à la dignité

« L'utilisateur est traité avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance. »

- Les intervenants sont disponibles pour accueillir l'utilisateur ou lui prêter assistance et le font avec courtoisie, politesse, respect et équité, indépendamment de sa différence ethnique, religieuse, sociale, culturelle, psychologique ou physique.
- Les intervenants utilisent un langage clair qui, tant par le ton que par le contenu et la forme, est accessible et respectueux de l'utilisateur en évitant toute familiarité. Le vouvoiement est privilégié.
- Les intervenants s'identifient par leur nom et leur fonction. Ils précisent à chaque fois le but de leur visite et prennent le temps d'expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'ils s'approprient à poser.
- Lors de la prestation de soins ou de services, les gestes effectués sont empreints de délicatesse et une attention constante vise à préserver l'intimité et la pudeur de l'utilisateur.



- La liberté de conscience, les croyances et les pratiques religieuses de l'utilisateur sont respectées. L'accès aux représentants spirituels est facilité et favorisé dans la mesure où les pratiques ne nuisent pas à la sécurité de l'utilisateur ni aux droits et libertés des employés ou des autres utilisateurs.
- Aucune violence verbale, physique ou psychologique, aucune forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence, aucun geste ni aucune attitude ou pratique indécente à l'endroit d'un utilisateur ne sont tolérés. Toute personne témoin de tels comportements s'empresse d'en informer rapidement une personne en autorité et, dans la mesure du possible, de porter assistance à l'utilisateur.



Droit de préserver son autonomie

« L'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins. »



- Les intervenants favorisent et encouragent l'utilisateur à maintenir son autonomie dans ses activités de la vie quotidienne et lui porte assistance au besoin.
- En tout temps, les intervenants ont recours à des plans d'intervention ou de services qui favorisent l'actualisation et le développement des capacités de l'utilisateur.
- Les interventions sont ajustées au rythme de l'utilisateur et respectent les incapacités ou les déficiences de ce dernier.
- Les intervenants encouragent l'utilisateur à planifier lui-même ses loisirs et respectent ses choix ou ses préférences.



3

Droit à la discrétion, à la confidentialité et au respect de la vie privée

« Dans toute intervention directe ou indirecte auprès de l'utilisateur, il importe de garder à l'esprit de préserver le droit à l'intimité et au respect de la vie privée de l'utilisateur ou de ses proches. »



- Les intervenants respectent le droit à l'intimité de l'utilisateur notamment par le respect de sa vie intime, de son univers personnel, de son besoin de recevoir de la visite ou de solitude, etc.
- Les intervenants font preuve de discrétion à l'égard des faits ou informations qui sont portés directement ou indirectement à leur attention et dont la divulgation pourrait porter atteinte à la vie privée de l'utilisateur ou de ses proches.
- Les intervenants conviennent avec l'utilisateur du contenu et du niveau d'information qui pourront être transmis à ses proches.
- La confidentialité du dossier et des communications entre l'utilisateur et les intervenants est en tout temps respectée et se fait, dans la mesure du possible, dans des lieux appropriés.
- Un contrôle rigoureux quant à la circulation de l'information concernant un utilisateur est assuré. Seules les personnes autorisées et habilitées ont accès au dossier de l'utilisateur.



4

Droit à la liberté d'expression

« L'utilisateur est encouragé et soutenu dans l'expression de ses opinions dans la mesure où celles-ci ne portent pas atteinte aux droits et libertés des autres usagers ou des personnes qui exercent une fonction au sein des établissements du CSSS J-R. »

- L'utilisateur est respecté dans ses opinions, de quelque nature qu'elles soient.
- L'utilisateur peut participer aux divers sondages portant sur ses attentes et sur sa satisfaction à l'égard de la qualité des soins et des services reçus au CSSS J-R.
- En toutes circonstances et dans toutes les étapes de soins, l'expression des besoins de l'utilisateur est encouragée et soutenue.
- Les intervenants sont à l'écoute des insatisfactions manifestées par l'utilisateur ou ses proches et sont sensibles à apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu.
- Les intervenants sont respectueux des sentiments exprimés par l'utilisateur et tolérants face à des manifestations émotives liées à sa situation de santé.
- Le ou la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le comité des usagers, le comité des résidents et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) offrent une assistance à l'utilisateur qui désire formuler une plainte ou exprimer son insatisfaction à l'égard des soins et des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir.



5

Droit à l'information





- L'utilisateur est directement et régulièrement informé sur son état de santé ainsi que sur les soins et les services requis.
- L'utilisateur est renseigné adéquatement dans un langage clair et compréhensible sur les différentes options de soins qui s'offrent à lui ainsi que sur les effets potentiels de tout traitement.
- Les intervenants informent l'utilisateur qui désire avoir accès à son dossier des modalités d'accès prévues ainsi que des restrictions applicables en ce qui a trait à la diffusion de l'information.
- Les intervenants s'assurent de fournir l'assistance nécessaire à l'utilisateur lors de la consultation du dossier.
- Les intervenants informent, le plus tôt possible, l'utilisateur ou ses proches de tout accident survenu au cours de la prestation de services reçue et qui est susceptible d'entraîner, ou ayant entraîné, des conséquences néfastes sur son état de santé ou son bien-être.
- L'utilisateur est informé des soins et des services offerts par le CSSS J-R ou, en fonction de ses besoins, des autres ressources disponibles en matière de santé et de services sociaux sur le territoire et la façon d'y accéder.



Droit de participer aux décisions qui le concernent

« En tout temps, l'usager a le droit d'être assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à quelque service offert par l'établissement. »



- Les informations pertinentes sont transmises à l'utilisateur afin qu'il puisse prendre une décision libre et éclairée quant au choix des soins et des services requis.
- Le consentement libre et éclairé de l'utilisateur aux soins et aux services est requis en toute occasion. Son choix de consentir à un soin ou de le refuser est respecté sauf en cas d'ordonnance judiciaire.
- L'utilisateur est invité à désigner une personne qui lui est significative et qui pourra, au besoin, le représenter ou l'accompagner lors de discussions ou d'échanges le concernant.
- Les intervenants favorisent la participation de l'utilisateur ou de ses proches à la préparation et la révision de son plan d'intervention ou de traitement par l'enseignement et l'accompagnement nécessaire à leur compréhension.
- L'utilisateur peut, dans la mesure du possible, choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis, en tenant compte des dispositions légales, des limites organisationnelles et institutionnelles de l'établissement ainsi que des ressources dont celui-ci dispose.



Droit à la protection et à la sécurité

« En tout temps, les intervenants doivent prodiguer des soins et des services de qualité à l'utilisateur en s'assurant que des soins d'urgence lui soient offerts si nécessaire. »



- L'utilisateur reçoit des soins et services dans un climat de confiance et se sent en sécurité en tout temps et en toutes circonstances.
- L'environnement dénote un respect rigoureux des normes d'hygiène et de salubrité.
- Les intervenants favorisent un environnement sécuritaire qui minimise les risques d'incident et d'accident.
- L'utilisateur obtient l'assistance et la protection appropriées lorsqu'il manifeste des comportements dangereux représentant des risques pour lui-même ou son entourage.



Droit à des soins
et des services
accessibles,
continus et de
qualité





- L'utilisateur a accès à des soins et des services personnalisés et appropriés à sa situation de santé dans les meilleurs délais.
- Les intervenants apportent à l'utilisateur toute l'assistance nécessaire.
- Dès les premiers contacts, les intervenants se préoccupent de bien comprendre la situation particulière de l'utilisateur et d'identifier ses besoins spécifiques.
- Le bien-être et la qualité de vie de l'utilisateur font partie intégrante de la qualité des soins et des services.
- Les intervenants ont le souci de maintenir à jour leurs connaissances et de développer leurs compétences en fonction de l'évolution des pratiques et du contenu scientifique.
- Les interventions sont coordonnées avec rigueur afin d'assurer la continuité des soins et des services requis par l'état de santé de l'utilisateur.
- Les intervenants transmettent à l'utilisateur, dans les meilleurs délais, toutes les informations ou documents nécessaires à la prise en charge de sa situation de santé.

Le CSSS Jardins-Roussillon a une préoccupation constante de maintenir une bonne qualité de relations avec l'ensemble de ses intervenants, les usagers et les visiteurs, préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui.



Responsabilités des usagers

- Dans la mesure du possible, l'utilisateur participe à l'amélioration de son état de santé en évitant tout abus de médicaments et en ayant recours aux mesures d'hygiène nécessaires.
- L'utilisateur rend disponibles toutes les informations pertinentes liées à sa situation de santé ainsi qu'à son plan d'intervention.
- L'utilisateur informe les intervenants de tout changement de son état de santé qui pourrait influencer les soins et services qu'il s'apprête à recevoir.

En tout temps, l'utilisateur utilise de manière judicieuse les services offerts par l'établissement. L'utilisateur respecte les rendez-vous convenus et prévient le plus rapidement possible s'il ne peut s'y présenter.

- L'utilisateur participe activement et collabore aux soins et aux services le concernant ainsi qu'aux rencontres de préparation de son plan d'intervention ou de services.

- L'utilisateur entretient des relations empreintes de respect et de courtoisie envers les autres usagers et les intervenants. En tout temps, il fait preuve de patience, de discrétion et de délicatesse afin de favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.

Aucune violence verbale, physique ou psychologique n'est tolérée.

- L'utilisateur se doit de préserver les biens mis à sa disposition par l'établissement.
- L'utilisateur respecte en tout temps les consignes de sécurité et les politiques et procédures qui sont en vigueur dans l'établissement.
- L'utilisateur évite d'offrir des pourboires ou des cadeaux au personnel.
- L'utilisateur désigne une personne significative et fournit ses coordonnées afin qu'elle puisse le représenter au besoin.



Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits et les responsabilités des usagers

1. Le ou la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

450 699-2425, poste 2462
1 800 700-0621, poste 2462

2. Le comité des usagers – CSSS J-R

450 699-2425, poste 2521
1 800 700-0621, poste 2521

3. Le comité de résidents du Centre d'hébergement de Châteauguay

450 692-8231, poste 267

4. Le comité de résidents du Centre d'hébergement de La Prairie

450 659-9148

5. Le comité de résidents du Centre d'hébergement de Saint-Rémi

450 454-4694, poste 222

6. Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP)

1 800 263-0670

Vous pouvez vous procurer la version intégrale de ce document auprès des ressources mentionnées ci-dessus ou sur le site Internet du CSSS J-R :

www.santemontegerie.gc.ca/jardins-roussillon/documentation

Le Comité des usagers :

Nous sommes là pour vous aider!

www.comitedesusagers.ca