

Code d'éthique

CSSS
du SUD de LANAUDIÈRE
Enraciné dans la communauté





res
collaborer
écouter soutenir
comprendre aider
encourager
soutenir respecter
participer
accompagner
éco

écouter
soutenir
aider



Le code d'éthique du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Sud de Lanaudière se veut un outil de référence sur l'engagement et la façon d'être et d'agir des intervenants qui offrent les soins et services. Il énonce les droits et responsabilités des usagers et encourage leur participation et leur collaboration tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans les soins et services dispensés.

En lien avec la philosophie de gestion, le code d'éthique exprime la volonté de l'organisation à promouvoir le respect mutuel, l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. Il vise également la recherche du bien-être et la satisfaction de l'utilisateur tout en favorisant un milieu de travail sain et harmonieux pour les intervenants.

NOS **PRINCIPES** FONDAMENTAUX

LE RESPECT DE LA PERSONNE LA COLLABORATION

En s'engageant au quotidien dans
l'amélioration de la qualité et de la sécurité
des soins et services

LA RECHERCHE DES MEILLEURES PRATIQUES

LE SAVOIR-ÊTRE

POUR LE **BIEN-ÊTRE** ET LA **SATISFACTION** DE LA PERSONNE

Le terme intervenant désigne tout employé, médecin, stagiaire, bénévole et contractuel œuvrant au sein du Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière.

Le terme usager désigne toute personne requérant des soins et services au CSSS du Sud de Lanaudière.

LE DROIT DES USAGERS*

L'usager a droit :

- au respect et à la dignité, et ce, en toutes circonstances;
- à des soins et des services de qualité et sécuritaires;
- au choix du professionnel ou de l'établissement duquel il désire recevoir des services, tout en tenant compte des ressources du milieu;
- d'accepter ou de refuser toute intervention, examen ou traitement;
- de participer à toute décision le concernant ainsi qu'à l'élaboration de son plan d'intervention;
- d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour entreprendre une démarche ou pour obtenir un service;
- d'être informé des services disponibles au CSSS du Sud de Lanaudière ainsi que la façon d'y accéder;
- d'être informé de son état de santé ainsi que de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et services;
- d'accès à son dossier;
- d'exprimer son insatisfaction et, au besoin, de porter plainte.

* Québec, *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q.c.S-4.2

LE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- faire preuve de politesse, de courtoisie et de respect;
- s'identifier par son nom et sa fonction et préciser la nature des actes qu'il s'apprête à poser;
- porter sa carte d'identité;
- frapper en tout temps à la porte avant d'entrer;
- privilégier le vouvoiement et utiliser un langage convenable;
- prendre les moyens raisonnables pour respecter la pudeur et la dignité de l'utilisateur;
- respecter la vie affective de l'utilisateur;
- intervenir avec équité envers chacun sans aucune discrimination.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- faire preuve de courtoisie et de discrétion face à autrui;
- recevoir des visiteurs sans perturber la tranquillité des autres utilisateurs;
- entretenir des relations respectueuses avec les intervenants et les autres utilisateurs;
- éviter les comportements intimidants et propos discriminatoires.

LE DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- donner les soins et services disponibles avec continuité et dans les meilleurs délais;
- offrir à l'usager de recevoir des services dans une autre langue, et ce, en tenant compte des ressources disponibles;
- prodiguer des soins et services adaptés à la situation de l'usager;
- utiliser ses connaissances, ses habiletés et compétences pour offrir à l'usager des services de qualité et sécuritaires;
- viser l'application des meilleures pratiques;
- respecter les règlements, politiques et procédures en vigueur dans l'établissement.

L'usager

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- suivre son plan de traitement élaboré avec les intervenants;
- respecter les rendez-vous fixés;
- prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé ou celui des autres usagers;
- respecter les consignes de sécurité ainsi que les règles et politiques en vigueur dans l'établissement;
- adopter des comportements appropriés pour sa protection et la prévention des infections.

LE DROIT AU CONSENTEMENT

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- obtenir le consentement éclairé de l'utilisateur avant tout examen, traitement ou autre intervention;
- utiliser des termes clairs et simples, expliquer les objectifs visés par les soins ou les services offerts, leurs impacts potentiels sur l'état de santé de l'utilisateur ainsi que les alternatives possibles;
- respecter les choix et décisions de l'utilisateur ainsi que tout changement d'avis de sa part;
- recourir au consentement du représentant de l'utilisateur, lorsque l'incapacité à consentir aux soins est constatée.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- demander, avant de consentir ou refuser un traitement, davantage d'explications sur les risques associés et les alternatives possibles;
- suivre les directives qui lui sont données lorsqu'il consent ou refuse un traitement;
- transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qui accepterait de donner, en son nom, un consentement.

comprendre aider donner
ururer encourager encourager
participer accompagner
écouter soutenir
donner

LE DROIT À LA PARTICIPATION

L'intervenant S'ENGAGE À...

- encourager l'utilisateur à participer aux soins et services qui lui sont prodigués;
- favoriser, autant que possible, l'autonomie de l'utilisateur tout en respectant son individualité et en lui prêtant assistance au besoin;
- ajuster ses interventions au rythme de l'utilisateur et respecter ses incapacités ou limites;
- encourager l'utilisateur à prendre part à l'élaboration de son plan d'intervention et favoriser la collaboration de ses proches.

L'utilisateur A LA RESPONSABILITÉ DE...

- participer aux rencontres de préparation de son plan d'intervention et signifier ses besoins et attentes;
- collaborer, autant que possible, aux soins et services le concernant.

LE DROIT À L'ASSISTANCE ET À LA REPRÉSENTATION

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- reconnaître que le représentant de l'utilisateur parle et agit en son nom;
- respecter le choix de l'utilisateur d'être assisté;
- favoriser l'implication du représentant et lui communiquer les renseignements pertinents afin qu'il puisse accomplir son rôle;
- apporter au représentant de l'utilisateur, aide et assistance pour s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet qui le concerne.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- demander, s'il le désire, d'être accompagné de la personne de son choix lors de traitement ou examen;
- transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister.

comprendre aider donner
urer encourager encourager
participer
accompagner
écouter soutenir
donner

LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

L'intervenant S'ENGAGE À...

- informer l'utilisateur, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation des soins et services;
- expliquer clairement toute information transmise que l'utilisateur pourrait avoir de la difficulté à comprendre;
- communiquer les informations en respectant le rythme et la capacité de compréhension de l'utilisateur;
- répondre adéquatement aux questions de l'utilisateur;
- faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.

L'utilisateur A LA RESPONSABILITÉ DE...

- communiquer les renseignements pertinents en lien avec son état de santé;
- respecter la confidentialité des informations touchant les autres utilisateurs.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER ET LE DROIT DE RECOURS

L'intervenant

S'ENGAGE À...

- expliquer, si l'utilisateur le désire, les modalités d'accès à son dossier;
- permettre à l'utilisateur d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux qu'il reçoit, a reçus ou aurait dû recevoir;
- référer l'utilisateur à la personne pouvant l'aider;
- remettre à l'utilisateur les coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour toute démarche relative à une plainte ou des remerciements.

L'utilisateur

A LA RESPONSABILITÉ DE...

- s'adresser au service des archives pour toute demande concernant l'accès aux informations contenues à son dossier;
- s'informer de son droit de recours lorsqu'il est insatisfait d'une situation ou lorsque ses droits n'ont pas été respectés.

RÈGLES

D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Le CSSS peut utiliser, avec le consentement de l'utilisateur, ses NOM, PRÉNOM, ADRESSE et NUMÉRO DE TÉLÉPHONE à des fins de sollicitation de dons au bénéfice de la Fondation du CSSS du Sud de Lanaudière ou lors d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Le CSSS doit donner l'occasion à l'utilisateur de refuser l'utilisation des renseignements personnels lors de son inscription ou admission. L'utilisateur pourra à tout moment par la suite signifier de ne plus utiliser ses renseignements personnels à ces fins.

POUR OBTENIR DES **RENSEIGNEMENTS** ADDITIONNELS

sur les droits des usagers et la procédure
d'examen des plaintes :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Direction générale

911, montée des Pionniers

Terrebonne (Québec) J6V 2H2

Téléphone : 450 654-7525 poste 23666

Courriel : commissaire@csssrl.ca

Comité des usagers

135, boul. Claude-David

Repentigny (Québec) J6A 1N6

Téléphone : 450 654-7229 poste 61010

Courriel : usagers@cdulanaudieresud.ca

www.cdulanaudieresud.ca

Comités des résidents

Centre d'hébergement de L'Assomption

450 589-2101 poste 183

Centre d'hébergement des Deux-Rives

450 585-4884 poste 2009

écouter
collaborer
soutenir écouter
aider comprendre
encourager
respecter soutenir
participer
accompagner



aider
comprendre
respecter encourager
intervenir
respecter écouter
comprendre
aider encourager
intervenir



www.csss.sudlanaudiere.ca