

1



2

Adoption par le conseil d'administration

Version originale, 28 juin 2007
Version révisée, 10 mai 2011

CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord
Centre administratif
1725, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 3H6

514 384-2000, poste 2242

On peut également consulter ce document à l'adresse :
www.csssamn.ca

Plusieurs personnes ont collaboré à cette révision et nous les en remercions.

Note au lecteur :

Le masculin comme le féminin sont pris dans leur sens générique et désignent aussi bien les hommes que les femmes.

Dépôt légal :

Bibliothèque nationale du Canada, 2011
Bibliothèque nationale du Québec, 2011

Tous droits réservés

© CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord, 2011

3

TABLE DES MATIÈRES

Définition des termes	4	Des responsabilités partagées	16
Avant-propos	5	Pour vous-même	16
Nos installations	6	À l'endroit des autres usagers	16
Notre mission	7	À l'endroit des personnes qui oeuvrent pour l'établissement	17
Notre vision	7	À l'endroit de l'établissement	17
Nos valeurs	8		
Les droits de l'utilisateur et nos engagements	9		
Le droit au respect et à la dignité	9		
Le droit à des services de qualité, accessibles et sécuritaires	10	Généralités	18
Le droit à l'information et à la confidentialité	11	Application et promotion du code d'éthique	18
Le droit au consentement et à la participation	13	Manifestation de votre appréciation	18
Le droit à l'accompagnement et à la représentation	14	Expression de votre insatisfaction ou dépôt d'une plainte	19
Le droit d'exprimer votre insatisfaction pour les soins et services reçus	15		

4

DÉFINITION DES TERMES

Pour une compréhension commune, voici quelques définitions.

Usager

Toute personne qui reçoit des soins ou des services du CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord. Lorsque le processus de prestation des soins le requiert, la famille ou les proches sont considérés et englobent les personnes significatives de l'utilisateur. Le mot « usager » englobe toutes les appellations que nous utilisons dans notre établissement, soit patient, client, bénéficiaire, résident.

Personne qui oeuvre au CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord

Les employés et gestionnaires, les médecins, les résidents en médecine, les stagiaires et leurs professeurs, les bénévoles, les contractuels, le personnel des agences privées, les fournisseurs, et toutes autres personnes qui dispensent des soins et services au sein du CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord, qu'elles soient rémunérées ou non.

Les personnes qui oeuvrent au CSSS d'Achuntsic et Montréal-Nord sont aussi désignées par le terme « Nous » dans le présent document.

5

Avant-propos

Le présent code d'éthique s'adresse aux usagers ainsi qu'aux personnes qui oeuvrent au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord. Bien que son élaboration réponde à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, son adoption par le conseil d'administration s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services.

Ce code d'éthique est un guide qui permet de nous rallier aux valeurs énoncées et promues par le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord ainsi qu'aux droits des usagers reconnus par la loi.

Le code d'éthique exprime la volonté de l'établissement à promouvoir le respect mutuel ainsi que l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. Il décrit les engagements de l'établissement envers les usagers.

En tant qu'établissement public qui dispense des soins et des services de santé et des services sociaux à la population, nous devons pouvoir compter sur des personnes compétentes et engagées, qui partagent et respectent nos valeurs et qui observent les lois et règlements qui régissent nos activités. Notre code d'éthique ne remplace ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou codes de déontologie en vigueur au Québec.

La qualité des soins et services se démontre dans une foule de gestes posés au quotidien par l'ensemble des personnes qui oeuvrent au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord. Notre signature d'établissement « **Centré sur le mieux-être de notre population** » traduit bien notre engagement envers la population de notre territoire.

6

Installations du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

Centre d'hébergement de Louvain - Centre d'hébergement Laurendeau - Centre d'hébergement Légaré - Centre d'hébergement Paul-Lizotte - CLSC d'Ahuntsic - CLSC de Montréal-Nord - Hôpital Fleury

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord compte plusieurs autres lieux de dispensation de services, notamment :

- le domicile dans le cas des personnes qui reçoivent des services à domicile
- le milieu carcéral
- les écoles
- les ressources intermédiaires
- les ressources non institutionnelles
- les services administratifs regroupés au 6500, Henri-Bourassa Est
- tout autre lieu où des personnes oeuvrent pour le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

7

Notre mission

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, riche de la diversité et des forces de la population de son territoire, 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.

Notre vision

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord s'engage à ce que la sécurité, la réussite et l'excellence soient au coeur de sa vision. Cette vision passe par :

- des pratiques de qualité et un environnement sécuritaire
- une porte ouverte sur les besoins de sa population
- un réseau intégré, des partenariats gagnants
- une population informée et responsabilisée à l'égard de sa santé
- des personnes engagées et mobilisées envers le mieux-être des usagers
- une organisation socialement et écologiquement responsable

8

Nos valeurs

Compassion Humanisme et sensibilité représentent les clés de la compassion. C'est aussi une forme de préalable pour oeuvrer auprès des usagers et de la population.

Altruisme Faire preuve d'altruisme, c'est aussi reconnaître le besoin d'aide au sens large qui émane des usagers ou des collègues de travail.

Respect Cette valeur recherchée et universelle, dicte à toute personne qui oeuvre au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, un état d'esprit d'ouverture, d'accueil et de compréhension.

Dignité Être sensible à la dignité des personnes assure aux usagers la courtoisie, la civilité et la politesse auxquelles ils sont en droit de s'attendre. La dignité cohabite avec les valeurs culturelles propres à chaque personne sans aucune distinction de race, d'ethnie, de culture, d'âge, de religion, d'orientation sexuelle ou de revenu.

Engagement La personne qui oeuvre au CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord démontre concrètement qu'elle participe à l'actualisation de la mission de l'établissement et est solidaire du développement de la communauté.



9

Les droits de l'utilisateur et nos engagements

Le droit au respect et à la dignité

L'utilisateur est au coeur de la mission de l'établissement et constitue sa raison d'être. Dans toute intervention auprès de l'utilisateur, il nous importe de respecter 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 et de respect
- Nous identifier par notre nom et notre fonction
- Adopter une tenue vestimentaire appropriée, respectueuse et sécuritaire
- Privilégier le vouvoiement et utiliser un langage à la fois compréhensible et convenable
- Respecter vos valeurs personnelles, votre spiritualité et votre individualité en tant que personne à part entière
- Vous traiter avec équité et sans discrimination
- Favoriser votre autonomie selon votre rythme et encourager le développement de vos capacités
- Respecter votre intimité, votre vie privée et votre vie affective
- Respecter votre pudeur et votre dignité et faire preuve de réserve et de délicatesse pour les soins d'hygiène ou autres soins intimes
- Établir une relation exclusivement professionnelle avec vous
- Faire preuve de discrétion et de réserve en évitant toute conversation sur des sujets personnels en votre présence
- Vous servir dans votre langue si vous êtes d'expression anglaise *

* Conformément à la loi et au Programme d'accès aux services en langue anglaise de la région, notre CSSS est reconnu comme *établissement indiqué* : il est tenu d'offrir un certain nombre de services en anglais.

10

Le droit à des services de qualité, accessibles et sécuritaires

Nous croyons à l'importance d'offrir à l'utilisateur des services de qualité, d'en assurer l'accessibilité et la continuité et de les dispenser dans un environnement sécuritaire.

Nous nous engageons à :

- Traiter tous les usagers avec le même souci d'équité, selon les critères de priorité
- Donner les soins et les services disponibles dans les meilleurs délais ou vous diriger vers une ressource appropriée, en vous apportant l'aide requise
- Garantir la continuité des services par une coordination et une liaison efficaces et acheminer l'information nécessaire en temps opportun
- Prodiguer des soins et services adaptés à votre situation
- Vous informer sur le but et la nature des actes que nous posons
- Reconnaître votre droit de choisir un professionnel dans les limites du fonctionnement de l'établissement et des ressources disponibles, sauf en situation d'urgence
- Mettre en place les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité

11

- Vous révéler le plus tôt possible tout accident survenu au cours des soins et services qui pourrait entraîner des conséquences sur votre santé ou votre bien-être, et vous informer des actions prises pour corriger la situation et éviter qu'elle ne se répète
- Vous offrir un environnement propre, accueillant et sécuritaire
- Dispenser des soins et services de qualité basés sur les meilleures pratiques reconnues
- Favoriser un climat de travail propice à la dispensation de vos soins et services
- Évaluer, de façon continue, l'amélioration de nos soins et services

Le droit à l'information et à la confidentialité

Nous reconnaissons qu'il est important d'avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions libres et éclairées relativement à votre état de santé et de bien-être. Ces informations, vos renseignements personnels et le contenu de votre dossier doivent être traités avec discrétion et confidentialité.

Nous nous engageons à :

- Vous informer de l'éventail des services offerts selon vos besoins
- Vous aider à comprendre votre état de santé

12

- Vous préciser les motifs de nos interventions
- Vous expliquer les conséquences des choix que vous ferez ainsi que les bénéfices et les risques associés
- Répondre à vos questions dans un langage clair et accessible
- Vous faciliter l'accès à votre dossier selon les politiques en vigueur
- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité
- Protéger la circulation de l'information vous concernant et les renseignements inscrits dans votre dossier
- Faire preuve de discrétion lorsque l'environnement se prête peu à la confidentialité

Utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 27.3 et 107) permet d'utiliser le nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou de sa Fondation. Elle permet aussi l'utilisation de ces renseignements à des fins de sondage ayant pour objet de connaître la satisfaction des usagers à l'égard des soins et services reçus.

Vous pouvez refuser que ces renseignements soient utilisés en communiquant avec le bureau de la Direction générale adjointe au 514 384-2000, poste 2242.

13

Le droit au consentement et à la participation

Nous reconnaissons qu'il est important pour l'utilisateur de participer et de prendre les décisions relatives à son état de santé et de bien-être.

Nous nous engageons à :

- Favoriser votre participation aux soins et services qui vous sont dispensés
- Demander votre consentement libre et éclairé pour toutes les interventions qui vous concernent, sauf en cas d'urgence
- Vous encourager à prendre part à l'élaboration de votre plan de soins ou d'intervention et favoriser, le cas échéant, la collaboration de vos proches
- Vous donner l'enseignement nécessaire pour contribuer à votre plan de soins ou d'intervention
- Prendre en considération votre incapacité ou votre inaptitude
- Respecter vos choix et décisions concernant votre situation. Lors d'une incapacité à exercer ce droit, nous nous engageons à respecter les choix et décisions de votre représentant seulement si ceux-ci sont dans votre meilleur intérêt
- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes
- Vous consulter sur votre niveau de satisfaction quant à la qualité et l'organisation de nos services
- Faciliter votre participation au comité des usagers ou au comité de résidents

14

Le droit à l'accompagnement et à la représentation

Nous croyons à l'importance de vous offrir l'accompagnement et l'assistance dont vous avez besoin. Toute personne a le droit de demander d'être accompagnée dans ses démarches par un proche.

Nous nous engageons à :

- Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou à obtenir un service
- Respecter votre décision d'être accompagné, conseillé ou assisté par une personne de votre choix
- Favoriser l'implication de la personne qui vous accompagne et encourager sa participation aux décisions qui vous concernent
- Vous accompagner dans l'exercice de vos droits et recours
- Vous fournir, au besoin, l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de votre dossier
- Vous informer de la procédure pour la nomination d'un représentant légal
- Inviter votre représentant à participer, en votre nom, au comité de résidents si vous êtes hébergé dans une de nos installations

15

Le droit d'exprimer votre insatisfaction pour les soins et services reçus

Bien que nous mettions tout en oeuvre pour assurer la qualité des soins et services, vous pouvez en tout temps exprimer votre insatisfaction ou porter plainte.

Nous nous engageons à :

- Écouter et prendre connaissance de vos insatisfactions dans un esprit de dialogue
- Rechercher des solutions satisfaisantes avec vous et, au besoin, avec des personnes-ressources
- 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 protéger contre toutes formes de représailles
- Vous informer des mesures correctives apportées ou qui seront mises en place afin d'améliorer la qualité des soins et services
- Vous informer des rôles du comité des usagers et du comité de résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants

16

Des responsabilités partagées

Le CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord vise à maintenir un climat de saine collaboration et de respect mutuel entre vous, les autres usagers et les personnes qui oeuvrent dans notre établissement. Nous comprenons que la présence d'une inaptitude, d'une incapacité ou d'une incompréhension peut limiter la responsabilité d'un usager.

Pour vous-même :

Vous assumez une part de responsabilité dans l'évolution de votre état de santé et de bien-être, c'est pourquoi nous vous demandons :

- De faire connaître vos besoins et attentes et de participer à la prestation des soins et services qui vous sont prodigués
- D'utiliser au mieux les services offerts par l'établissement, de respecter les rendez-vous fixés et de nous prévenir rapidement si vous ne pouvez être présent ou nous recevoir lors d'une visite planifiée à domicile

À l'endroit des autres usagers :

Vous assumez une responsabilité dans 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 tolérance
- De ne pas avoir en votre possession d'objets ou de substances nuisibles

17

À l'endroit des personnes qui oeuvrent pour l'établissement : Vous assumez une responsabilité dans la qualité des relations avec les personnes qui oeuvrent pour l'établissement, c'est pourquoi nous vous demandons :

- De faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse et de respect
- De transmettre de manière précise les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et de ne pas hésiter à demander des explications sur les soins et services qui vous sont proposés
- De prévenir, dans la mesure du possible, toute situation à risque pour vous ou pour les personnes qui vous entourent

À l'endroit de l'établissement :

Vous assumez une responsabilité dans le maintien d'un environnement de qualité, c'est pourquoi nous vous demandons :

- De respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections en vigueur dans l'établissement
- De prendre les précautions nécessaires pour protéger vos biens et ceux que l'établissement met à votre disposition

18

Généralités

Application et promotion du code d'éthique

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est la personne responsable de la promotion du code d'éthique auprès des usagers et des personnes qui oeuvrent au sein de l'établissement. Il fait ses recommandations au comité de direction quant à son application.

Des exemplaires du code d'éthique sont disponibles dans nos installations. Une copie peut aussi être obtenue en s'adressant au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Manifestation de votre appréciation

Il est interdit aux personnes qui oeuvrent dans notre établissement d'accepter un cadeau de quelque nature que ce soit.

Vous pouvez témoigner verbalement ou par écrit votre appréciation directement à la personne ou à l'équipe concernée, ou au supérieur immédiat. Soyez assuré que votre témoignage sera apprécié.

Tout manquement au code d'éthique de la part d'une personne qui oeuvre au sein de l'établissement peut faire l'objet d'une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

19

Expression de votre insatisfaction ou dépôt d'une plainte

Si vous êtes insatisfait des soins et services reçus, nous vous invitons à communiquer, dans un premier temps, avec le chef de service de qui relève la situation qui ne vous satisfait pas.

Si votre insatisfaction persiste, si vous avez besoin d'accompagnement ou si vous désirez porter plainte, vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Téléphone : 514 384-2000, poste 3316

Courriel : commissaire.plaintes.csssamn@sss.gouv.qc.ca

Le formulaire de plainte est disponible à la réception de nos installations ou sur notre site WEB à www.csssamn.ca.

Pour de l'aide ou pour toute question sur les droits des usagers, vous pouvez aussi communiquer avec le comité des usagers.

téléphone : 514 384-2000, poste 7200 - courriel : info@comitedesusagers.org - site Web : comitedesusagers.org

Un comité de résidents est présent dans chacun de nos centres d'hébergement. Informez-vous auprès du comité des usagers ou des chefs d'unité du centre d'hébergement.

20

