



LE CISSS DES LAURENTIDES
complice de votre santé

Code d'éthique

du Centre intégré de santé et de
services sociaux des Laurentides



Québec 

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



Le présent document a été adopté
par le conseil d'administration du
CISSS des Laurentides le 12 avril 2017
et révisé en novembre 2018.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2017.
ISBN : 978-2-550-78278-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-78271-1 (version numérique)

Ce document est accessible en version
électronique sur le site Internet du
CISSS des Laurentides.

Mot du président-directeur général



Créé le 1^{er} avril 2015, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides est le fruit du regroupement des centres de santé et de services sociaux, du centre jeunesse, des centres de réadaptation de la région des Laurentides et de la Résidence de Lachute. L'établissement compte sur l'engagement d'environ 14 000 employés et 1 000 médecins répartis dans plus de 80 installations à travers la région des Laurentides qui compte près de 620 000 personnes.

Le CISSS des Laurentides reconnaît le droit à toute personne de recevoir des soins et des services de qualité au sein de ses installations. À cette fin, le présent code d'éthique constitue le fondement sur lequel reposent les façons d'agir et les façons d'être lors de la dispensation de soins et de services. Il va sans dire que la mise en œuvre de ce code d'éthique constitue un jalon important de notre démarche d'amélioration continue.

Ce code d'éthique prend appui sur les cinq valeurs organisationnelles : le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance.

Ces valeurs doivent guider les pratiques et les conduites attendues de toutes les personnes oeuvrant au CISSS des Laurentides, mais également de tous les usagers et les membres de leur famille. J'invite donc toutes les personnes concernées à se familiariser avec les principes et les règles énoncés dans ce code afin d'appliquer ces valeurs au quotidien.

En terminant, le code d'éthique du CISSS des Laurentides constitue un engagement de notre organisation à adopter des comportements exemplaires et à favoriser une approche humaine dans l'intérêt des usagers, ainsi qu'à garantir un haut niveau de qualité dans les soins et les services offerts à la population du territoire des Laurentides.

Bonne lecture!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J-Foisy'.

Jean-François Foisy

NOS VALEURS

Respect

Le respect est une considération que doit recevoir une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec politesse, tact et diplomatie. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de la personne. Le respect sous-tend également une capacité à exploiter la richesse des différences, des forces et des ressources de la personne. Le respect implique également que chaque acteur de l'organisation agisse conformément à la mission, à la vision et aux valeurs de l'organisation.

Collaboration

La collaboration se construit sur une relation de confiance et d'ouverture où l'engagement et l'apport de l'autre visent l'atteinte d'un but commun. La collaboration est essentielle au travail d'équipe, au partenariat et au mieux-être. Elle implique le partage d'information, de connaissance, d'expériences ainsi que des actions concertées. Elle se manifeste par l'entraide et l'interdépendance entre les acteurs, les usagers et les ressources de l'organisation.

Engagement

L'engagement se manifeste par les gestes et les comportements des acteurs de l'organisation qui, par leur implication au travail d'équipe, contribuent spontanément à l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers par l'établissement et donc à l'atteinte des objectifs découlant de sa mission et de ses orientations. L'engagement des acteurs de l'organisation ainsi que des citoyens et partenaires contribue directement à l'amélioration de la santé et du mieux-être des individus et de la communauté.

Intégrité

L'intégrité sous-tend l'honnêteté, l'authenticité et la franchise, qui doivent teinter l'ensemble des rapports à tous les niveaux de l'organisation et envers les usagers. Elle désigne aussi la capacité d'une personne à respecter ses engagements et ses principes, tout en respectant également les règles et les codes en vigueur. L'intégrité favorise la communication et le climat de confiance, engendre la crédibilité et développe la responsabilité entre les différents acteurs.

Bienveillance

La bienveillance est un souci de l'autre se traduisant par des relations empreintes d'humanité et de considération. La bienveillance vise la préservation et l'amélioration du mieux-être d'autrui. Elle invite chaque acteur à agir avec empathie et sollicitude et guide les actions et les décisions dans toutes les sphères de l'organisation.



NOTRE ENGAGEMENT À RESPECTER VOS DROITS

INSPIRÉ DE NOS VALEURS



Respect de la personne et de sa dignité

- Faire preuve de courtoisie, de civilité et de politesse.
- S'adresser à vous ainsi qu'à vos proches dans un langage convenable et un ton respectueux, en utilisant le vouvoiement.
- Se présenter, porter en tout temps la carte d'identité et vous préciser l'objet de la visite ou de l'intervention.
- Vous considérer sans préjugé, indépendamment de votre lieu d'origine, de votre religion, de votre niveau social ou de toute autre particularité.
- Utiliser tous les moyens disponibles pour adapter les communications à vos besoins.
- S'assurer, lors des soins et services, que les gestes effectués soient empreints de délicatesse et qu'une attention constante vous soit portée pour préserver votre intimité.
- Respecter votre environnement immédiat en s'abstenant d'avoir des conversations personnelles ou tout commentaire déplacé.
- Adopter une tenue vestimentaire propre, sécuritaire et convenable en conformité avec les politiques et procédures de l'établissement.
- Respecter les politiques de l'établissement concernant l'utilisation des médias sociaux, des téléphones intelligents ainsi que pour la prise de photos ou de vidéos.



**RESPECT
BIENVEILLANCE**

Accessibilité et continuité des services

- Vous orienter ou vous accompagner vers les ressources qui correspondent à vos besoins.
- Vous transmettre l'information nécessaire à l'évaluation de vos besoins et des services requis par votre condition.
- S'assurer qu'au moins une personne puisse vous répondre en anglais.
- Vous communiquer l'information sur les ressources répondant à vos besoins.



**RESPECT
ENGAGEMENT**



Sécurité et qualité des soins et des services

- Favoriser un climat de confiance et exercer toute la vigilance requise afin de vous assurer un environnement propre et sécuritaire, dans le but de minimiser les risques d'incidents et d'accidents.
- Signaler au supérieur immédiat tout comportement d'abus, de maltraitance, de négligence ou de violence verbale, psychologique ou physique.
- Être vigilant face à toutes possibilités de situations de conflits d'intérêts, et, le cas échéant, en faire part aux autorités concernées dans l'établissement.
- Participer au processus d'amélioration continue de la qualité.
- Respecter rigoureusement les pratiques de base en prévention des infections.
- Viser l'application des meilleures pratiques cliniques et organisationnelles.

RESPECT
INTÉGRITÉ
BIENVEILLANCE



RESPECT INTÉGRITÉ

Information et confidentialité

- Respecter les règlements et politiques en vigueur dans l'établissement en lien avec la confidentialité.
- Vous clarifier les informations nécessaires à votre pleine compréhension de votre état de santé.
- Vous diriger, au besoin, au service des archives médicales afin que vous soient expliquées les modalités d'accès à votre dossier.
- Appliquer les règles en vigueur concernant la divulgation des incidents et des accidents survenus lors d'une prestation de soins et services.
- Convenir avec vous de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à vos proches ou à des tiers.

Assistance, représentation et accompagnement nécessaire

- Vous orienter, vous assister et vous accompagner ou votre représentant dans vos démarches de soins et de services dans l'établissement.
- Vous informer de votre droit de consulter toute personne de votre choix avant de donner votre consentement aux mesures proposées.
- Accepter que vous soyez assisté par une personne de votre choix.
- Reconnaître les responsabilités de votre représentant.
- Encourager l'implication de votre représentant et lui communiquer les renseignements pertinents.

Consentement

- S'assurer que vous avez bien compris les différentes options de soins ou de services proposées ainsi que les conséquences et les risques associés à chacune d'elles.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé ou celui de votre représentant légal avant de vous soumettre à tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention de nature médicale, psychologique ou sociale ou projet de recherche ou d'évaluation sous réserve des cas d'urgence.
- Obtenir votre consentement ou celui de votre représentant légal écrit et signé lors de l'inscription ou de l'admission dans l'établissement, d'une anesthésie, d'une intervention chirurgicale, des examens endoscopiques ou invasifs, de l'aliénation d'une partie du corps (incluant les dons d'organes), de la participation à un projet de recherche, de la prise de photos ou de vidéos et de tous les soins non médicalement requis.
- Respecter, à l'intérieur des balises de la Loi, votre refus si vous êtes majeur et apte à consentir.

RESPECT
BIENVEILLANCE

Participation aux décisions

- Reconnaître et solliciter votre compétence et celle de vos proches dans l'élaboration des plans d'intervention et dans la dispensation des soins et des services.
- Miser sur le partenariat de tous les acteurs dans la prise de décision.
- Vous prodiguer ainsi qu'à vos proches l'enseignement nécessaire pour que vous contribuiez activement à vos soins et services.
- Communiquer de manière efficace en vous partageant l'information pertinente, en utilisant un langage simple et précis et en s'assurant de votre bonne compréhension des renseignements qui vous sont transmis.
- Tenir compte de vos besoins et de vos capacités ainsi que de celles de vos proches lors de la prise de décision vous concernant.
- Trouver avec vous et vos proches des solutions à vos problèmes.

ENGAGEMENT COLLABORATION







Appréciation ou insatisfaction

- Écouter et prendre connaissance de vos opinions, de vos insatisfactions dans un esprit d'ouverture et de dialogue.
- Utiliser vos commentaires et suggestions afin de modifier les façons de faire, et ce, dans un souci d'amélioration de la qualité des soins et services.
- Rechercher les solutions avec les personnes-ressources et, au besoin, avec les autorités compétentes.
- Vous permettre d'exprimer une insatisfaction à l'égard des services auprès du responsable du secteur.
- Vous faire connaître l'information requise pour l'exercice du droit de porter plainte auprès du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous transmettre, si vous le souhaitez, les coordonnées du comité des usagers ou du comité des résidents.

RESPECT
COLLABORATION

Soins en fin de vie et directives médicales anticipées

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. La Loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir.

Pour les directives médicales anticipées, nous nous engageons à les respecter si elles ont été versées au registre provincial ou à votre dossier médical ou si elles nous ont été remises lors de votre épisode de soins.



RESPECT
BIENVEILLANCE

Nous nous engageons sous réserve
des exigences particulières de la Loi à :

- Vous traiter avec compréhension et compassion, dans le respect de votre dignité et de vos volontés.
- Évaluer avec diligence votre demande de soins de fin de vie.
- Vous informer de votre pronostic, des soins de fin de vie offerts sur le territoire, de vos droits et recours.
- Vous offrir les soins requis par votre état, selon votre volonté et sous réserve des exigences particulières de la Loi.
- Respecter vos directives médicales anticipées.
- Favoriser la présence de personnes que vous avez identifiées comme étant significatives pour vous.

VOTRE ENGAGEMENT

Le CISSS des Laurentides a la constante préoccupation de maintenir des relations de qualité dans ses installations. Vous contribuez à la qualité de vos relations avec les intervenants, les autres usagers ou toute autre personne concernée par les services qui vous sont offerts. Ceci s'applique également à vos proches et à vos visiteurs. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux et contribue à la prestation de soins et services de qualité et sécuritaires.

Vous vous engagez à :

- Collaborer aux soins et aux services en tant que partenaire de l'équipe de soins et de services.
- Communiquer les renseignements pertinents en rapport avec votre état de santé.
- Participer à l'élaboration de votre plan d'intervention et signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- Encourager vos proches à participer à vos soins et à vos services.
- Demander toutes les explications nécessaires à votre pleine compréhension afin de prendre une décision libre et éclairée.
- Utiliser de manière judicieuse les services offerts par l'établissement, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de s'y présenter.
- Être responsable de vos effets personnels, objets de valeur et argent, sauf ceux pris en charge par l'établissement.



Envers les autres usagers

- Faire preuve de courtoisie, de discrétion, de délicatesse et de respect envers autrui.
- Vous abstenir de toute violence et de toute attitude ou de tout geste indécent à l'égard d'autrui.
- Respecter les droits et la propriété d'autrui.

Envers toutes les personnes œuvrant au CISSS des Laurentides

- Entretenir des relations respectueuses et un comportement approprié avec le personnel de l'organisation.
- Vous abstenir de tout acte d'agressivité ou de violence verbale, psychologique ou physique.
- Transmettre toute l'information pertinente en lien avec vos besoins.
- Poser les questions permettant de prendre les meilleures décisions en regard de votre santé.

Envers le CISSS des Laurentides

- Fournir les coordonnées de la personne que vous avez choisie pour vous assister ou vous représenter.
- Préserver les biens du CISSS des Laurentides mis à votre disposition.
- Respecter les politiques et les règlements du CISSS des Laurentides, notamment :
 1. Le présent code d'éthique
 2. Les consignes de sécurité et de prévention des infections
 3. Les règlements relatifs à l'usage du tabac, aux heures de visite et au nombre de visiteurs
 4. La politique favorisant le civisme et contraignant toute forme de violence, de discrimination et de harcèlement
- Vous conformer aux modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement.
- Utiliser les divers accès en place afin de transmettre votre opinion aux personnes concernées et, le cas échéant, au commissariat aux plaintes et à la qualité des services.
- Respecter les délais relatifs au versement des contributions en hébergement.

VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

La Loi prévoit qu'un établissement de santé peut utiliser des renseignements personnels contenus à votre dossier (nom, prénom, adresse et numéro de téléphone). Ainsi, le CISSS des Laurentides peut utiliser vos coordonnées lors d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle ou lors de la sollicitation de dons au bénéfice des fondations de notre établissement.

Ces renseignements sont utilisés uniquement par des personnes dûment autorisées, aux seules fins prescrites, et ce, conformément aux normes de confidentialité. Vous pouvez à tout moment nous demander de ne plus les utiliser, notamment lors de votre admission ou de votre inscription.



L'APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE

Le président-directeur général est la personne responsable de l'application du code d'éthique dans l'établissement.

Ce code constitue un guide de référence pour les membres de l'organisation, les usagers et leurs proches afin de favoriser des relations basées sur le respect mutuel. Pour en assurer l'application avec rigueur, le CISSS des Laurentides a instauré un mécanisme de promotion et de suivi, lequel engage tous les gestionnaires du CISSS des Laurentides à diffuser, rendre disponible et appliquer ce code d'éthique auprès de leurs employés.

Aussi, tout écart au code d'éthique du CISSS des Laurentides peut faire l'objet d'une plainte au commissariat aux plaintes et à la qualité des services, celui-ci étant garant de son application et de sa promotion auprès des usagers et des intervenants.



VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES OU DES QUESTIONS?

**La commissaire aux plaintes et à la qualité
des services du CISSS des Laurentides
Marie-Josée Boulianne**

Tél. : 450 432-8708
Sans frais : 1 866 822-0549
info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca



Service d'accès à l'information

Vous trouverez les coordonnées sur le site Internet
du CISSS des Laurentides.

Les comités des usagers du CISSS des Laurentides

Secteur Saint-Jérôme

Tél. : 450 432-2777, poste 25105
comite.des.usagers.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca

Secteur Argenteuil

Tél. : 450 562-3761, poste 72124

Secteur Lac-des-Deux-Montagnes

Tél. : 450 472-0013, poste 46351
comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca

Secteur Thérèse-De Blainville

Tél. : 450 433-2777, poste 65144
comite.usagers.tdb@ssss.gouv.qc.ca

Secteur Pays-d'en-Haut

Tél. : 450 229-6601, poste 77026
comitedesusagerspdh@outlook.com

Secteur Des Sommets

Tél. : 819 324-4000, poste 34334
comite.usagers.sommets@ssss.gouv.qc.ca

Secteur Antoine-Labelle

Tél. : 819 275-2118, poste 53728

Centre de protection et de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation des Laurentides

Tél. : 450 436-7607, poste 78276
comiteusagers-cj-ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca

Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides

Tél. : 450 432-3789
comiteusagercab@bellnet.ca

Programme DI-TSA-DP

Tél. : 450 569-2974, poste 74028
c.usagers.flores@gmail.com

Résidence de Lachute

Tél. : 450 562-5203, poste 315