

Code d'éthique du CSSS du Sud-Ouest–Verdun

Le code d'éthique du CSSS du Sud-Ouest-Verdun découle de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de la *Charte des droits et libertés de la personne*, de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et du *Code civil du Québec*. Ce code d'éthique existe en complément des codes de déontologie des professionnels et d'autres règlements en vigueur.

Le code d'éthique est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration le 13 mai 2009.

Mot de la présidente et de la directrice générale



Notre établissement se distingue d'abord et avant tout par sa philosophie de soins et d'intervention appelée *caring*. Cette philosophie soutient que la préoccupation première de tous les professionnels est la personne et que celle-ci est au cœur de tous les soins et de toutes les interventions.

Les valeurs que nous avons mises de l'avant témoignent d'ailleurs de notre très grande considération à l'égard de la clientèle. Nous croyons en effet fermement que l'utilisateur a le pouvoir d'agir sur sa santé et qu'il doit pouvoir prendre des décisions éclairées sur les services qui lui sont offerts. Nous croyons fondamentalement en la valeur de tout être humain, peu importe sa condition, au respect de son individualité et au respect de sa liberté d'exercer ses choix.

Une fois ces valeurs définies par l'établissement et connues de tout le personnel, il était essentiel de nous doter d'un outil grâce auquel elles pourraient vivre au quotidien. Cet outil, le code d'éthique, encadre désormais les valeurs et les obligations du CSSS de même que celles des usagers, dans le plus grand respect des valeurs qui nous sont chères. L'exercice ayant mené à son élaboration s'est fait en tenant compte des cultures existant déjà dans l'ensemble de nos installations. Le code d'éthique conjugue ainsi les héritages du passé et assure la continuité d'une longue tradition d'excellence.

Lorraine Duchesne-Noiseux

La présidente,
Lorraine Duchesne-Noiseux

D. McCann

La directrice générale,
Danielle McCann

Quelques définitions

Établissement

Le CSSS du Sud-Ouest-Verdun, ses onze installations (l'Hôpital de Verdun, les CLSC de Saint-Henri, de Verdun et de Ville-Émard-Côte-Saint-Paul, les centres d'hébergement Champlain, de Saint-Henri, des Seigneurs, du Manoir-de-Verdun, Louis-Riel, Réal-Morel et Yvon-Brunet), les ressources non-institutionnelles, et tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement a recours pour la prestation de ces services, notamment par entente.

Nous

Membres du conseil d'administration, tous les employés et gestionnaires, les médecins, les résidents en médecine, les bénévoles, les stagiaires, et toutes autres personnes qui dispensent des soins et des services au sein de l'établissement.

Vous

Les usagers, les résidents et leurs proches : familles, représentants, et visiteurs.

4

5

Code d'éthique du CSSS du Sud-Ouest-Verdun

Vos droits, nos valeurs

LE RESPECT ET LA DIGNITÉ

Nous nous engageons à :

- Respecter vos valeurs personnelles, votre spiritualité, vos habitudes et votre individualité en tant que personne à part entière;
- Établir une relation de confiance, empreinte d'empathie* et d'attention, avec vous et vos proches;
- Faire preuve de discrétion, de courtoisie et de politesse;
- Favoriser, selon votre rythme, votre autonomie et encourager le développement de vos capacités;
- Respecter votre intimité et votre vie privée;
- Vous traiter avec équité et sans discrimination;
- Vous offrir un environnement accueillant.

* *Capacité de se mettre à la place de l'autre et de ressentir ses sentiments et ses émotions.*

Tiré de BLOUIN, Maurice; BERGERON, Caroline et all. *Dictionnaire de la réadaptation, tome 1 : termes techniques d'évaluation*. Québec : Les Publications du Québec, 1995, 130 p., p. 31)

Vos droits, nos valeurs (suite)

L'ACCÈS À DES SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES

Nous nous engageons à :

- Faciliter l'accès à des soins et à des services de qualité et sécuritaires;
- Offrir des soins et des services continus et personnalisés;
- Favoriser le développement de nos compétences pour la mise en place de pratiques reconnues efficaces;
- Reconnaître votre droit de choisir un professionnel, dans les limites du fonctionnement de l'établissement et des ressources disponibles, sauf en situation d'urgence.



Vos droits, nos valeurs (suite)

L'INFORMATION

Nous nous engageons à :

- Vous faciliter l'accès à votre dossier selon les politiques en vigueur;
- Vous informer de l'éventail des services offerts selon vos besoins;
- Répondre à vos questions dans un langage clair et accessible;
- Vous aider à comprendre votre état de santé;
- Vous expliquer les conséquences des choix que vous ferez quant aux soins et aux services qui vous seront recommandés;
- Vous informer le plus tôt possible d'un accident survenu lors de la prestation des services et susceptible d'avoir des conséquences sur votre état de santé.



6

7

Règles d'utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur

La Loi permet l'utilisation de votre nom, prénom, adresse, et numéro de téléphone à des fins de sollicitation de don pour l'établissement ou la Fondation. Elle permet aussi l'utilisation de ces renseignements à des fins de sondage pour mesurer votre niveau de satisfaction. En tout temps, vous pouvez refuser que ces renseignements personnels soient utilisés.

8

9

Vos droits, nos valeurs (suite)

LE CONSENTEMENT ET LA LIBRE EXPRESSION

Nous nous engageons à :

- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, traitement ou autre intervention, sauf en situation d'urgence;
- Encourager votre participation à votre plan d'intervention;
- Respecter votre décision libre et éclairée de refuser des soins ou des services;
- Favoriser l'expression de votre opinion sur la qualité et l'organisation de nos soins et de nos services;
- Permettre l'expression de vos besoins et attentes.

LA CONFIDENTIALITÉ

Nous nous engageons à :

- Respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel;
- Respecter les dispositions légales concernant la transmission des renseignements personnels.

Vos droits, nos valeurs (suite)

LE RESPECT DE L'INTÉGRITÉ

Nous nous engageons à :

- Interdire formellement toute forme de violence, d'abus, ou de harcèlement;
- Offrir nos soins et nos services dans un environnement propre et sécuritaire;
- Nous identifier avant toute prestation de soins et de services;
- Vous préciser les motifs de nos interventions;
- Faire preuve de vigilance dans notre prestation de soins et de services.



Vos droits, nos valeurs (suite)

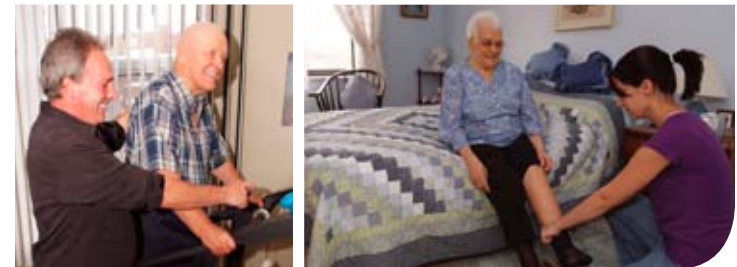
L'ACCOMPAGNEMENT ET LA REPRÉSENTATION

Nous nous engageons à :

- Respecter votre désir d'être conseillé et assisté par une personne de votre choix;
- Vous accompagner dans l'exercice de vos droits et recours, et vous protéger contre toutes représailles;
- Reconnaître le représentant légal que vous aurez choisi en cas d'incapacité, et encourager sa participation aux décisions qui vous concernent.

10 11

Code d'éthique du CSSS du Sud-Ouest-Verdun



Vos obligations et vos responsabilités

Nous vous invitons à bien connaître vos obligations et responsabilités, afin de vous permettre d'exercer pleinement vos droits :

- Votre santé vous appartient et votre participation est essentielle à la préparation et au suivi de votre plan d'intervention.
- Nous vous encourageons à contribuer au maintien de votre autonomie dans la mesure de vos capacités.
- Vous êtes responsable de la qualité et de la civilité de vos échanges avec les autres en faisant preuve de respect, de courtoisie, et de tolérance.



Vos obligations et vos responsabilités (suite)

Pour nous permettre de mieux vous aider, nous vous demandons de :

- Nous prévenir de l'existence de tout mandat ou procuration qui pourrait avoir un effet sur les soins et les services que vous recevrez;
- Exprimer vos attentes et vos besoins;
- Faire preuve de discrétion quant à la vie privée et à l'intimité des autres personnes;
- Vous abstenir de tout comportement violent, abusif, ou harcelant;
- Contribuer à la protection de vos biens personnels et à la préservation des biens de l'établissement en fonction de vos capacités;
- Respecter les consignes de sécurité afin de prévenir toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être ou celui des autres personnes;
- Respecter les règles relatives aux frais applicables à vos traitements, séjours ou services;
- Utiliser de façon judicieuse les services offerts par l'établissement, en tenant compte des ressources disponibles;
- Contribuer au maintien d'un environnement calme et reposant.

Application du code

Le code d'éthique du CSSS du Sud-Ouest-Verdun s'inspire d'une démarche organisationnelle ralliant autour des mêmes valeurs, toute personne qui œuvre au sein de l'établissement, de même que les usagers et leurs proches. En ce sens, l'engagement de tous est essentiel afin d'assurer une offre de services sécuritaires et de qualité.

Toute personne qui constate un manquement à ce code d'éthique est invitée à en discuter avec un membre du personnel, le responsable du service ou de l'unité ou encore avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Informations

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les droits des usagers et le code d'éthique, ou obtenir de l'aide dans vos démarches, vous pouvez communiquer avec :

- **le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au 514 765-7331**
- **le bureau du comité des usagers au 514 762-2777, poste 3227**

Vous avez accès aux meilleurs...

...dans un environnement à dimension humaine où l'on prend soin des personnes avec respect, empathie et compassion.

Centre de santé et de services sociaux
du Sud-Ouest-Verdun



CENTRE ADMINISTRATIF
6161, rue Laurendeau
Montréal (Québec) H4E 3X6
Téléphone : 514 762-2777 (762-CSSS)
Télécopieur : 514 732-5107

www.santemontreal.qc.ca/CSSS/sudouestverdun