

# RAISON D'ÊTRE DU CODE D'ÉTHIQUE

En accord avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le présent code d'éthique témoigne de l'engagement du CISSS de la Côte-Nord envers les usagers et leur famille. Il constitue un guide pour l'ensemble des personnes œuvrant au CISSS de la Côte-Nord (membres du personnel, médecins, stagiaires et bénévoles) de même que pour les responsables des ressources d'hébergement.

Notre code d'éthique s'appuie sur les valeurs et les principes directeurs qui fondent l'approche de gestion, de soins et de services centrée sur la personne. Il vise à favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les usagers, les familles, les membres du personnel et les partenaires des ressources résidentielles.

Nous encourageons tous nos usagers à prendre connaissance de ce code d'éthique, qui énonce leurs droits et leurs responsabilités, leur permettant de participer pleinement à leur processus de soins et de services. De même, nous tenons à ce que les personnes œuvrant au CISSS de la Côte-Nord, ainsi que nos partenaires des ressources d'hébergement conservent précieusement cet outil destiné à les inspirer dans leurs relations quotidiennes avec les usagers et leurs proches, avec leurs collègues et leurs partenaires.

choix  
soins personnalisés  
sécuritaires  
satisfaction  
droit  
reconnaissance



Si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés vous pouvez communiquer avec le :

## Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Téléphone : 1 877 962-9761, poste 452408

Courriel : [plaintes.09cisss@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.09cisss@sss.gouv.qc.ca)

## Comité des usagers

Téléphone : 1 866 545-2038, poste 342763

Courriel : [comite\\_des\\_usagers.09cisss@sss.gouv.qc.ca](mailto:comite_des_usagers.09cisss@sss.gouv.qc.ca)

## Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Téléphone : 1 877 767-2227

Courriel : [info@caap-cn.org](mailto:info@caap-cn.org)

## CISSS de la Côte-Nord

835, boulevard Jolliet

Baie-Comeau (Québec) G5C 1P5

418 589-9845



*Suivez-nous!*

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

[www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca](http://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca)

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec 

# CODE D'ÉTHIQUE

Notre inspiration au quotidien...

07-2019 - G1-241-001

Québec 

## Les valeurs qui nous animent

Au CISSS de la Côte-Nord, l'humanisme c'est contribuer au mieux-être individuel et collectif en priorisant au quotidien :

- ◆ La transparence
- ◆ Le respect
- ◆ La reconnaissance
- ◆ La collaboration
- ◆ La cohésion

C'est en référant à ces valeurs que nous orientons nos décisions, nos actions et nos relations dans le respect des droits et de l'autonomie de l'utilisateur et de ses proches

## Notre engagement envers la personne et ses proches

- ◆ Respecter vos droits
- ◆ Nous préoccuper de votre personne dans votre globalité
- ◆ Adopter des attitudes, des gestes et des comportements respectueux à votre égard
- ◆ Valoriser votre intelligence, vos talents et votre jugement
- ◆ Favoriser votre engagement
- ◆ Reconnaître votre contribution
- ◆ Faire preuve de transparence
- ◆ Clarifier les rôles et les attentes réciproques

## Les droits de l'utilisateur

Au CISSS de la Côte-Nord, l'utilisateur (ou son représentant) a le droit :

- ◆ D'être informé des services disponibles et de la façon de les obtenir
- ◆ De recevoir des services adéquats aux plans humain, scientifique et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
- ◆ D'être hébergé jusqu'à ce que son état permette un retour dans son milieu
- ◆ De choisir le professionnel ou l'établissement de qui il reçoit les services (en tenant compte des ressources disponibles)
- ◆ D'être informé sur son état de santé (solutions possibles, risques et conséquences des traitements)
- ◆ D'accéder à son dossier, qui est confidentiel
- ◆ D'être informé, le plus tôt possible, de tout incident ou accident survenu au cours d'une prestation de services
- ◆ D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect et la reconnaissance de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins
- ◆ D'accepter ou de refuser les soins et services de façon libre et éclairée
- ◆ De recevoir des soins en cas d'urgence
- ◆ De participer aux décisions qui le concernent, aux plans d'intervention et de services
- ◆ D'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour obtenir un service ou de l'information
- ◆ De porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté si nécessaire
- ◆ De demander que son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone soient retirés pour sollicitation à des fins de collecte de dons ou d'information sur ses attentes ou sa satisfaction à l'égard des services reçus
- ◆ D'être représenté pour tous les droits reconnus advenant une inaptitude, temporaire ou permanente, à donner un consentement

## Les responsabilités de l'utilisateur

Afin d'offrir une meilleure qualité de service, l'utilisateur (ou son représentant) peut aider les intervenants. Voici de quelle manière :

- ◆ En exprimant ses besoins et ses attentes
- ◆ En participant activement à la prise des décisions qui le concernent et à l'atteinte des objectifs visés au cours de ses soins et services
- ◆ En utilisant judicieusement les services qui lui sont proposés
- ◆ En entretenant des relations courtoises et respectueuses avec le personnel et les autres usagers
- ◆ En informant le personnel de sa satisfaction à l'égard des services reçus ou, dans le cas contraire, en utilisant les mécanismes prévus pour exprimer son insatisfaction ou son désaccord
- ◆ En respectant les rendez-vous convenus et en prévenant le plus rapidement possible s'il ne peut s'y présenter
- ◆ En respectant les lieux et les équipements fournis dans le cadre des services rendus
- ◆ En prenant en considération les délais, les limites et les contraintes auxquels les ressources du CISSS de la Côte-Nord doivent faire face au quotidien

décisions  
besoins  
respect  
collaboration

