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

LE CODE D'ÉTHIQUE,

notre inspiration au quotidien

communauté
femmes
hommes
humain
services
région
santé
société
sociaux
côte-nord
gens
vie
enfants
milieu
aînés
réseau
famille

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION LE

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle ne vise qu'à alléger la présentation du document et en faciliter la compréhension.

Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

Le document sera révisé aux 3 ans par la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique suivant son adoption.

Une version anglaise est disponible.

Ce document est accessible en version électronique à l'adresse suivante :
http://www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca/

Code de classement G1-241-001

Sommaire

Le préambule 3
À propos du CISSS de la Côte-Nord 3
Quelques définitions 4
Notre volonté 5
Notre mission 6
Notre vision 6
Nos valeurs 7
Notre principe directeur 7
La reconnaissance des droits des usagers 8
Vos renseignements personnels et confidentiels 12
Vos responsabilités 13
Nous sommes à l'écoute des besoins des usagers et soucieux de votre bien-être 14

Le préambule

Un outil pour assurer le respect de vos droits

Le code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, laquelle énonce que :

« *Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris les résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers* ».[1]

Le code d'éthique vous informe de vos droits et de vos responsabilités à titre d'usager et des conduites attendues des personnes qui travaillent dans l'organisation. Ainsi, le code d'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord reflète la volonté des administrateurs, de la direction, du personnel clinique et non clinique, des médecins, des résidents, des stagiaires, des bénévoles et des personnes qui œuvrent dans les différentes ressources à faire leurs, les valeurs retenues et à les intégrer dans leurs pratiques quotidiennes afin d'assurer pleinement le respect des droits et libertés des usagers et d'offrir à la population des services de qualité, sécuritaires et accessibles, et ce, dans le respect de vos droits.

Ce code d'éthique invite également les usagers à assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs soins et services dispensés par le CISSS de la Côte-Nord tout en tenant compte de leurs conditions et de leurs incapacités pour ce faire.

À propos du CISSS de la Côte-Nord

Le CISSS de la Côte-Nord a la responsabilité d'assurer l'intégration des soins et des services offerts à la population de la Côte-Nord. L'établissement dessert près de 95 000 habitants, emploie aussi près de 3500 employés, compte environ 200 médecins, dentistes et pharmaciens et plusieurs bénévoles.

Par ailleurs, le CISSS de la Côte-Nord travaille en partenariat avec une centaine d'organismes communautaires.

[1] (L.R.Q., c S-4.2 art. 233) Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)

Quelques définitions

Personnel

Tout le personnel clinique et non clinique qui exerce une fonction ou une profession au CISSS de la Côte-Nord ou dans une ressource rattachée à l'établissement relative à la prestation de soins, de services de santé et de services sociaux : les employés (contractuels inclus), les médecins, les médecins résidents, les pharmaciens, les dentistes, les sages-femmes, les bénévoles et l'ensemble des stagiaires et des enseignants associés.

Usager

Toute personne et ou le représentant de son choix, qui reçoit sur une base interne ou externe, des soins et des services de l'établissement. L'usager inclut également le résident qui reçoit des soins ou des services dans un centre d'hébergement, un centre de réadaptation, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial.

La définition d'usager s'applique aussi à la clientèle mineure avec les adaptations nécessaires et sous réserve des lois applicables à la dite clientèle.

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement. (1991, c. 42, a. 11)

Les droits reconnus à toute personne dans le présent document peuvent être exercés par un représentant. Sont présumés être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil :

- ★ Le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager
- ★ Le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte
- ★ La personne autorisée par un mandat de protection donné par l'usager antérieurement à son inaptitude
- ★ La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte

Code d'éthique

Texte énonçant les valeurs et les principes à connotation morale ou civique auxquels adhère une organisation et qui servent de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements.

Notre volonté

Être digne de votre confiance

Le code d'éthique constitue un outil de promotion des droits de l'usager, des pratiques et des conduites attendues du personnel. Notre volonté est de favoriser des attitudes et des comportements basés sur le respect mutuel.

Il encourage aussi la responsabilisation des usagers recevant des soins ou des services.

Ce code d'éthique doit être utilisé avec discernement selon les diverses situations. Il ne remplace pas, ne se substitue pas aux lois, aux règlements, aux codes de déontologie ou aux conventions collectives en vigueur au Québec. Il est un outil complémentaire et en continuité avec les documents d'encadrement de l'établissement.

Au nord de tout
ce que l'on peut devenir

mission
vision
valeurs

Notre mission

Répondre à vos besoins de santé et de bien-être

Le CISSS de la Côte-Nord est un établissement public de soins et de services généraux et spécialisés. Il a pour mission de favoriser le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la région et d'assurer la gouvernance du réseau territorial de la santé et des services sociaux en conformité avec les orientations et les politiques ministérielles.

Notre vision

Au Nord de tout ce que l'on peut devenir

La Côte-Nord, le milieu de choix pour développer son plein potentiel, sortir des sentiers battus pour aller à la rencontre de la diversité.

Nos valeurs

mission
vision
valeurs

Nos valeurs, pour nos actions, nos relations et nos décisions

Pour réaliser sa mission, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord a adopté des valeurs qui guident l'ensemble des membres de l'organisation.

Cinq valeurs nous inspirent :

Transparence

La transparence est notre point de repère et notre guide dans l'art de partager avec humilité, nos réalités (positives ou non), de nous assurer d'avoir une compréhension commune des situations qui nous réunissent et l'information nécessaire pour suivre son évolution. Nous privilégions la transparence pour créer des liens rassurants.

Respect

Le respect se situe à la base de nos interactions. Il contribue à l'estime de soi et à la reconnaissance de l'unicité, la globalité, la complexité de l'autre qui ne peut être résumé à une condition de santé, un titre, une fonction.

Reconnaissance

La reconnaissance est privilégiée afin de soutenir l'expression de la considération entre les personnes. Nous en faisons une responsabilité partagée afin de créer une circulation plus cohérente et fluide de gestes simples qui favorisent un climat de gratitude.

Collaboration

La collaboration est privilégiée pour nous permettre de développer un climat respectueux par l'apport de chacun dans la contribution à un objectif commun: soutenir le mieux-être des personnes dans un climat harmonieux.

Cohésion

La cohésion est privilégiée pour nous permettre d'agir en fonction d'une vision commune s'articulant de façon cohérente partout au CISSS de la Côte-Nord.

Ces valeurs et principes guident et orientent nos décisions, nos actions et nos relations dans le respect des droits et de l'autonomie de l'usager et de ses proches.

Notre principe directeur

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

- ★ Le respect de la dignité de chacun
- ★ L'entraide
- ★ La considération de la réalité des autres
- ★ La reconnaissance des forces, des capacités et des expertises
- ★ La recherche de possibilités

La reconnaissance des droits des usagers

Notre engagement :

RESPECTER VOS DROITS

Les droits des usagers réfèrent à l'ensemble des règles qui guident les rapports humains. Ils sont issus principalement des lois qui encadrent le réseau de la santé et des services sociaux, du Code civil du Québec et de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le respect de ces droits repose sur les valeurs que l'ensemble des membres de l'organisation[2] s'engage à appliquer dans ses actions et dans ses relations quotidiennes avec les usagers.

Le droit au respect et à la dignité

LES VALEURS CLÉS :

RESPECT ET TRANSPARENCE

Dans toute intervention auprès de l'usager, il importe d'assurer le respect de 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 et de politesse.
- ★ Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- ★ Nous adresser à vous dans un langage convenable et un ton respectueux.
- ★ Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- ★ Adapter les stratégies de communication à vos besoins.
- ★ Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité.
- ★ Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- ★ Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- ★ Faire preuve de discrétion et de réserve; éviter toute conversation entre les membres du personnel sur des sujets personnels en votre présence.
- ★ Garder une distance professionnelle, notamment en ce qui concerne l'échange de coordonnées personnelles ou la présence sur les médias sociaux, quant à votre vie personnelle et celle de vos proches.

[2] Toute personne exerçant une fonction dans l'établissement ou dans une ressource rattachée à l'établissement pour la prestation de services de santé ou de services sociaux : les employés (contractuels inclus), les médecins (résidents inclus), les dentistes, les sages-femmes, les stagiaires et les bénévoles.

Le CISSS de la Côte-Nord considère essentiel d'assurer à l'usager la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert.

Le droit à la protection

LES VALEURS CLÉS :

RESPECT, COHÉSION ET TRANSPARENCE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et des services.
- ★ Assurer une vigilance pour vous protéger contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence et pour minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.
- ★ Vous offrir toute l'aide requise en cas de difficulté, de risque ou de comportement dangereux pouvant porter atteinte à votre sécurité.
- ★ Vous offrir un environnement sécuritaire qui tient compte des règles prévues aux mesures d'urgence.
- ★ Vous offrir un environnement qui respecte les normes d'hygiène et de sécurité.
- ★ Déclarer sans délai tout incident ou accident et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ★ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.

L'usager a accès à des services adéquats, de qualité, continus, sécuritaires, personnalisés, complémentaires et adaptés à son état de santé et de bien-être.

Le droit à des services de qualité et accessibles

(LSSSS, articles 5, 6, 7, 13, 14, 100)

LES VALEURS CLÉS :

RECONNAISSANCE, COHÉSION ET COLLABORATION

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Faire preuve d'empathie et être à l'écoute de vos besoins.
- ★ Donner les soins et les services que votre état de santé nécessite.
- ★ Tenir compte de vos choix pour le professionnel, l'installation ou l'établissement qui assurera la prestation de services, en fonction des ressources disponibles et ce, dans les meilleurs délais et en vous apportant le soutien requis.
- ★ Avoir recours aux meilleures pratiques.
- ★ Garantir la continuité des services par une coordination et une liaison efficaces et acheminer l'information requise en temps opportun.
- ★ Traiter tous les usagers avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- ★ Héberger l'usager dans l'établissement jusqu'à ce que son état de santé lui permette un retour à domicile ou qu'une place dans un autre établissement lui soit assurée.

L'usager doit avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions libres et éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

Le droit à l'information et à la confidentialité

(LSSSS, articles 4, 15 et 17 à 28)

LES VALEURS CLÉS :
RESPECT, RECONNAISSANCE ET TRANSPARENCE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Vous aider à comprendre votre situation et vous renseigner sur les moyens à prendre pour assurer votre bien-être et votre mieux-être.
- ★ Vous informer des services offerts par l'établissement et de la façon d'y accéder.
- ★ Favoriser la transmission de l'information et répondre à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- ★ Convenir avec vous de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- ★ Vous divulguer des accidents et incidents vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et des services et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- ★ Communiquer dans sa langue avec l'usager de langue anglaise ou innue lorsqu'il reçoit des services.
- ★ Vous permettre d'accéder à votre dossier sous réserve de certaines limites.
- ★ Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous, sauf dans les situations prévues à la loi.

Le CISSS de la Côte-Nord préconise, dans la mesure des capacités de l'usager et selon ses préférences, sa participation à toutes les décisions qui le concernent.

Le droit à l'autonomie, à la participation et au consentement

(LSSSS, articles 8, 9, 10 et 12)

LES VALEURS CLÉS :
RECONNAISSANCE, COHÉSION ET COLLABORATION

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ★ Vous encourager à participer comme partenaire de vos soins et services prodigués et favoriser votre contribution lors de l'élaboration ou de la révision de votre plan d'intervention ou de services.
- ★ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ★ Respecter les limites découlant de votre état ou situation (incapacités, ressources personnelles ou autres).
- ★ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ★ Promouvoir votre participation à la prestation de vos soins et services.

Le droit d'accompagnement, d'assistance et de représentation

(LSSSS, articles 11 et 12)

LES VALEURS CLÉS :
RECONNAISSANCE, RESPECT ET COLLABORATION

Le CISSS de la Côte-Nord considère essentiel d'offrir à l'usager l'accompagnement et l'assistance pour comprendre une information, s'exprimer ou obtenir un service et ait accès à une représentation pour faire exercer ses droits et consentir aux soins et aux services, en cas de perte d'autonomie décisionnelle.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Vous fournir l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de votre dossier.
- ★ Vous permettre, tant que possible, d'être accompagné par une personne de confiance lorsque vous rencontrez notre personnel ou lorsque vous obtenez des soins ou des services.
- ★ Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- ★ Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- ★ Favoriser l'implication de votre représentant et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer pleinement son rôle.

Le droit de recours et de porter plainte

(LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73)

LES VALEURS CLÉS :
RECONNAISSANCE, TRANSPARENCE ET COHÉSION

L'usager a en tout temps la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ★ Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- ★ 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 aux plaintes et à la qualité des services.
- ★ Vous informer du rôle du comité des usagers, du comité de résidents et du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).
- ★ Vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Vos renseignements personnels et confidentiels

Des règles d'utilisation rigoureuses

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement (ex. sur l'ordre du tribunal, coroner, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, etc.) (Art. 19 LSSSS).

Ainsi, le CISSS de la Côte-Nord peut utiliser votre nom, prénom, adresse et numéro de téléphone lors d'un sondage sur la satisfaction (Art. 107) de la clientèle ou lors de la sollicitation de dons au bénéfice des fondations du CISSS de la Côte-Nord (Art. 27.3 LSSSS), sauf si vous refusez.

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.

Vos responsabilités

Votre implication est nécessaire

En tant qu'usager au CISSS de la Côte-Nord, vous avez des droits et aussi des responsabilités face à vous-même, au personnel et aux autres usagers.
L'établissement vise à maintenir de bonnes relations entre les intervenants, les usagers et les visiteurs. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et de services de qualité et sécuritaires.

POUR VOUS-MÊME

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de votre état de santé physique, psychologique ou sociale; c'est pourquoi nous vous demandons, dans la mesure de vos capacités :

- ★ De participer à l'amélioration de votre situation en signifiant vos besoins et vos attentes, en participant au plan de traitement, au plan d'intervention ou plan de services individualisé ainsi qu'aux soins et aux services qui vous sont prodigués.
- ★ D'utiliser de manière judicieuse les services offerts et disponibles.
- ★ D'être présent et ponctuel aux rendez-vous prévus. En cas d'impossibilité de vous présenter au rendez-vous, vous nous en informez le plus rapidement possible afin qu'un autre usager puisse bénéficier de votre place à l'horaire.
- ★ De signifier à l'établissement l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude et de fournir les coordonnées de la personne désignée.
- ★ D'être responsable de vos effets personnels et vous êtes invité à ne pas les garder avec vous.

À L'ENDROIT DES AUTRES USAGERS

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de 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 respect de l'intimité et de la vie privée.
- ★ De ne pas avoir en votre possession d'objets dangereux ou de substances nuisibles.

À L'ENDROIT DES EMPLOYÉS, MÉDECINS, BÉNÉVOLES ET AUTRES RESSOURCES

Vous assumez une responsabilité dans l'évolution de la qualité de vos relations avec les intervenants; c'est pourquoi nous vous demandons :

- ★ De favoriser des rapports harmonieux et respectueux à l'égard de tous.
- ★ De transmettre toutes les informations nécessaires à l'évaluation de vos besoins et demander des explications sur les soins et services proposés.
- ★ De prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et celui des autres usagers.
- ★ D'entretenir des relations empreintes de civilité, de bienveillance et de bonne conduite et exemptes de toute forme de violence.

Le CISSS encourage les bons comportements.

À L'ENDROIT DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous avez une responsabilité dans la préservation de vos biens et de ceux de l'établissement mis à votre disposition ainsi que des divers règlements et politiques. C'est pourquoi nous vous demandons :

- ★ De prendre toutes les précautions requises pour protéger vos biens et ceux de l'établissement.
- ★ D'observer les consignes de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections de l'établissement.
- ★ De vous conformer aux modalités d'admission, d'inscription et de congé de l'établissement.
- ★ De respecter les délais relatifs au versement des contributions en hébergement.
- ★ De respecter les lois et politiques inhérentes au tabac ou au cannabis.

Nous sommes à l'écoute des besoins des usagers et soucieux de votre bien-être

Voici quelques avenues possibles

Lors de toute situation que vous jugez inadéquate, à corriger ou à améliorer, nous vous invitons d'abord à vous référer au personnel ou au gestionnaire responsable de la prestation de vos soins et services. Ces personnes sont disposées et ouvertes à discuter avec vous de toutes situations problématiques.

Toutefois, l'usager qui croit que ses droits ne sont pas respectés peut communiquer avec :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CISSS de la Côte-Nord
45, rue du Père-Divet
Sept-Îles (Québec) G4R 3N7
Par téléphone : 418 962-9761, poste 452408 ou 1 877 962-9761, poste 452408
Par courriel : plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca

Comités des usagers

Les comités des usagers défendent les droits et les enjeux collectifs des usagers de la Côte-Nord en santé et services sociaux pour l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, leur mandat est de défendre les droits des usagers et de promouvoir leurs intérêts. Ils aident les usagers et leurs représentants et veillent à ce que ceux-ci soient traités avec respect et dignité. Ils sont les porte-paroles des usagers auprès de l'établissement (cadre de référence 2.2.1).

Faire respecter les droits des usagers et surveiller la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions.

Par téléphone : 1 866 545-2038, poste 342763
Par courriel : comite_des_usagers.09cisss@ssss.gouv.qc.ca

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Côte-Nord, communément appelé CAAP Côte-Nord, est une organisation communautaire qui prête assistance gratuitement aux personnes qui sont insatisfaites des services de santé et des services sociaux, ou qui éprouvent des difficultés en lien avec ces services.

Par téléphone : 1 877 767-2227
Par courriel : info@caap-cn.org

Au nord de tout ce que l'on peut devenir

Des points de repère pour bâtir un climat qui nous ressemble

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

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

© Crédit photos : Éric Maillet et Lawrence Desrosiers • Conception graphique : VOLTIGE COMMUNICATION