



**CODE D'ÉTHIQUE**  
**CSSS DE DORVAL-LACHINE-LASALLE**



**OCTOBRE 2009**



## TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	4
Loi sur les services de santé et les services sociaux .....	5
Article 233 .....	5
Mission du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle.....	5
Vision.....	5
Valeurs .....	5
Droit au respect, à la dignité et à l'intimité.....	8
○ Droits énumérés .....	8
○ Notre engagement .....	8
○ Vos obligations .....	9
Droit à des soins et des services accessibles, adéquats et de qualité .....	10
○ Droits énumérés .....	10
○ Notre engagement .....	10
○ Vos obligations .....	10
Droit de recevoir des soins et des services sécuritaires .....	11
○ Droits énumérés .....	11
○ Notre engagement .....	11
○ Vos obligations .....	11
Droit à l'information, à la communication et à la liberté d'expression .....	12
○ Droits énumérés .....	12
○ Notre engagement .....	12
○ Vos obligations .....	13
Droit à la responsabilité et à la participation .....	14
○ Droits énumérés .....	14
○ Notre engagement .....	14
○ Vos obligations .....	14
Droit à la confidentialité .....	15
○ Droits énumérés .....	15
○ Notre engagement .....	15
○ Vos obligations .....	15
Droit d'exprimer ses insatisfactions et de porter plainte .....	16
○ Droits énumérés .....	16
○ Notre engagement .....	16

○ Vos obligations .....	16
Lexique .....	17
○ Définition des termes utilisés dans ce document .....	17
○ CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle.....	17
○ Usager .....	17
○ Personnel.....	17
Bibliographie.....	18

## INTRODUCTION

Au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Dorval-Lachine-LaSalle, l'éthique est une dimension importante qui apporte un cadre de référence déontologique aux prestataires de soins et de services. L'éthique permet de soulever des réflexions sur différents aspects de notre pratique et de nos automatismes lors de nos interventions. Elle privilégie en tout temps la rigueur et l'attention portée aux différentes dimensions des soins et des services offerts à des personnes souvent vulnérables. Notre code d'éthique a comme but principal de garantir la qualité et la sécurité des soins et des services offerts aux usagers.

Le Code d'éthique a également pour objectifs :

- D'affirmer les valeurs qui orientent toutes nos actions ;
- De préciser les droits des usagers et d'en assurer le respect ;
- De préciser notre engagement par les conduites attendues de toutes les personnes travaillant dans l'établissement ;
- De sensibiliser les usagers à leurs responsabilités;

Le CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle adhère à ce code d'éthique et veut orienter ses pratiques cliniques selon une approche clientèle dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Ce code d'éthique s'adresse à toute la population desservie<sup>1</sup> par le CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle, au personnel, aux médecins, aux partenaires institutionnels et communautaires, aux usagers et à toute personne menant ou participant à un projet de recherche.

---

<sup>1</sup> Centre de santé et services sociaux Champlain, Guide Éthique, l'utilisateur est la raison d'être des services de santé et des services sociaux, juin 2007

## **LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (Art. 233)**

Le comité d'éthique a rédigé un code d'éthique pour guider le CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle vers l'adoption de comportements qui respectent l'éthique et la déontologie. Ce cadre conceptuel d'éthique et de déontologie est conforme aux exigences de la Loi *sur les services de santé et services sociaux* qui stipule à l'article 233 :

**Article 233** *«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 des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers<sup>2</sup>».*

*L.R.Q., chapitre S-4.2.*

Il s'appuie également sur les bases de l'identité du CSSS DLL, notamment sa mission, sa vision, ses valeurs et ses principes de gestion. Ces fondements sont définis de la façon suivante :

### **MISSION DU CSSS DE DORVAL-LACHINE-LASALLE**

Promouvoir la santé, le bien-être et la contribution active de la population du territoire du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle en orchestrant les soins de santé et de services sociaux, en misant sur l'accessibilité, la qualité et la sécurité tout en favorisant les partenariats afin de faciliter le cheminement intégré des personnes.

### **VISION**

D'ici 2013, la vision du **CSSS DLL** est d'être reconnu dans le réseau comme une organisation centrée sur les besoins émergents de sa population et un établissement de proximité qui repose sur des partenariats solides et qui se distingue par l'excellence de ses soins et services dans le continuum de vie, son expertise régionale en périnatalité et la qualité de son milieu de travail.

### **VALEURS**

De plus, le code d'éthique réfère aux valeurs du CSSS DLL tel qu'énoncé :

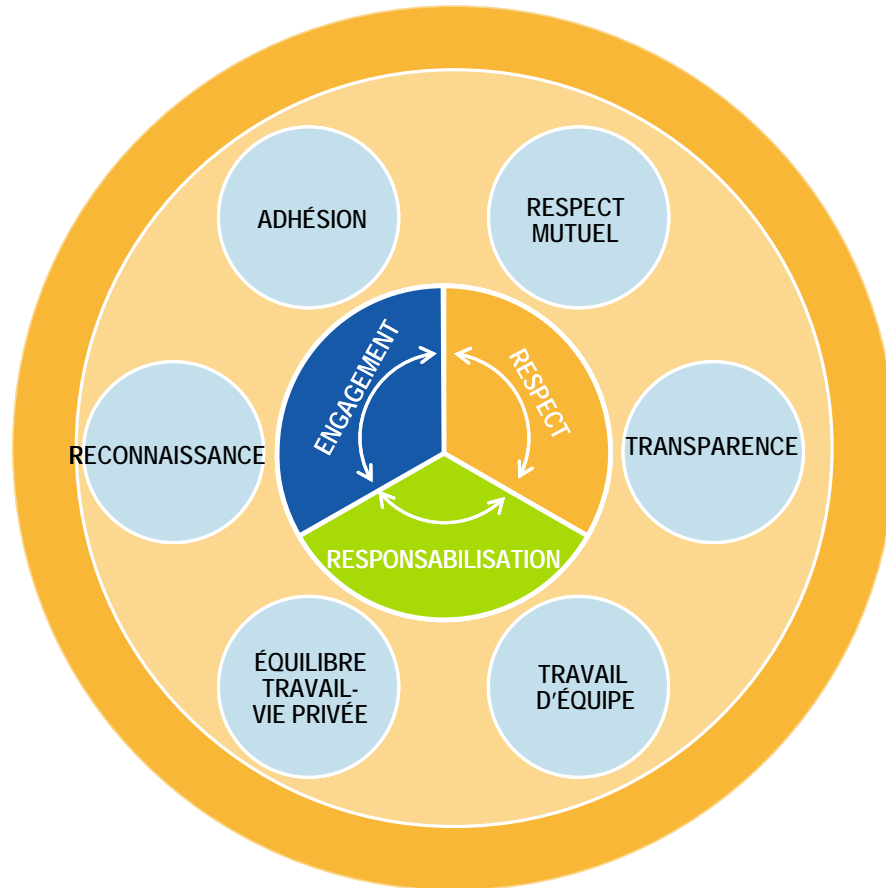
- Engagement
- Respect
- Responsabilisation
- Respect mutuel
- Transparence
- Travail d'équipe
- Équilibre travail-vie privée
- Reconnaissance
- Adhésion

Il s'appuie sur les bonnes pratiques selon le contexte et les circonstances. C'est donc dire que l'éthique suscite une réflexion constante qui interpelle tous et chacun. Afin que tout le

---

<sup>2</sup> Ministère de la santé et services sociaux (MSSS), Loi sur la santé et services sociaux , L.R.Q., chapitreS-4.2, avril 2009.

personnel, les médecins et les partenaires puissent mieux se les approprier dans l'exercice de leurs fonctions, nous désirons les définir plus spécifiquement :



### **Engagement**

Une promesse explicite à l'utilisateur et à la population de l'accessibilité de nos services, de la qualité de nos interventions, de la compétence de nos équipes clinico-administratives et de la sécurité de notre établissement.

### **Respect**

Une relation avec l'utilisateur et la population guidée par le respect inconditionnel des individus et par la valorisation d'échanges courtois témoignant ainsi de l'importance et de la valeur des personnes.

### **Responsabilisation**

Une implication de l'utilisateur et de la population dans la prise en charge de leur bien-être et de leur santé encouragée par les équipes de soins et de services sociaux.

**Respect mutuel**

Une collaboration entre les différents intervenants guidée par le respect inconditionnel des individus et des relations humaines basées sur des échanges courtois témoignant ainsi de l'importance et de la valeur des personnes.

**Transparence**

Une communication franche et ouverte favorisant le dialogue, la confiance et le partage d'un discours cohérent et uniforme au sein de l'établissement.

**Travail d'équipe**

Une convergence des efforts individuels et collectifs assurée par la collaboration entre les différentes équipes au sein de l'établissement et par la mise en commun de l'interdisciplinarité.

**Équilibre travail-vie privée**

Un souci de concilier le travail et les autres sphères de la vie en faisant preuve de flexibilité, d'ouverture et de créativité dans les solutions proposées.

**Reconnaissance**

Une appréciation constructive et personnalisée de la contribution individuelle et collective pour l'accomplissement du travail et l'adoption des comportements valorisés au sein de l'établissement.

**Adhésion**

Un engagement commun à l'établissement soutenant le développement d'un esprit de solidarité et s'appuyant sur l'implication de l'ensemble du personnel et des médecins.

# DROIT DES USAGERS

## DROIT AU RESPECT, À LA DIGNITÉ ET À L'INTIMITÉ

### Droits énumérés

- De respecter ses valeurs humaines, religieuses et spirituelles;
- De respecter son droit de recevoir des services personnalisés, basés sur une relation de confiance, chaleureuse et empreinte de courtoisie;
- De considérer son choix quant à l'établissement ou au professionnel duquel il désire recevoir des services;
- De favoriser les échanges avec l'utilisateur sur un ton aimable et avec un langage approprié excluant toute familiarité et tout commentaire blessant;
- De favoriser l'expression de son individualité et de sa sexualité en milieu de vie;
- De vouvoyer l'utilisateur en tout temps;
- De respecter son mode de vie dans le respect de ses habitudes intérieures en milieu de vie;
- De respecter son droit de s'exprimer dans sa langue et de pratiquer sa religion;
- De respecter son droit d'être chez lui en milieu de vie et de jouir d'un espace personnel inviolable;
- De respecter son droit d'avoir des conversations privées en milieu de vie, avec les personnes de son choix et de ne pas être interrompu quand elles ont lieu;
- De respecter son droit d'être seul, s'il le désire, dans un environnement calme et reposant;
- De respecter son désir de recevoir, dans la mesure du possible, des soins intimes par une personne de son sexe;
- De respecter son droit de posséder en milieu de vie des biens personnels et d'être la seule personne à y avoir accès.

### Notre engagement<sup>3</sup>

- Vouvoir l'utilisateur à moins d'une demande particulière de sa part et s'adresser à lui dans des termes non infantilisants;
- Faire preuve d'écoute, de tolérance et de politesse de envers toute personne;
- Répondre en anglais aux résidents anglophones;
- Respecter l'individualité et les croyances de chacun;
- Respecter les choix et les goûts de l'utilisateur en milieu de vie en ce qui concerne les vêtements, les aliments et les heures de lever et de coucher;
- Protéger l'utilisateur contre toute forme d'exploitation;

---

<sup>3</sup> Centre de santé et services sociaux de Dorval-Lachine-Lasalle, Code d'éthique Notre engagement : Faire du centre d'hébergement un milieu de vie adapté aux besoins du résident, juin 2006

- Personnaliser en milieu de vie, l'espace de vie de l'utilisateur en fournissant les moyens de le faire;
- Respecter la propriété de l'utilisateur en milieu de vie;
- S'abstenir de comportements violents ou de harcèlement à l'endroit d'un usager;
- Signaler tout traitement jugé inacceptable à l'égard de tout usager (chantage, menace, abus, négligence, violence, harcèlement verbal ou physique, etc.);
- Utiliser seulement en dernier recours les mesures de contrôle (contentions, isolement) dans le respect du protocole établi;
- Assister l'utilisateur dans les derniers moments de sa vie;
- Se comporter de manière respectueuse et loyale envers l'établissement, tant dans l'exécution du travail que dans les rapports avec les usagers et les partenaires.

### **Vos obligations**

- S'assurer que les relations sont harmonieuses, courtoises et respectueuses avec le personnel et les autres usagers et dénuées de toute forme de discrimination, violence, harcèlement ou agressivité;
- Respecter les droits individuels des autres usagers pour assurer leur intimité et leur bien-être;
- S'assurer de nous informer de l'existence d'un mandat en cas d'inaptitude;
- S'assurer pour la bonne compréhension de votre situation, de poser toutes les questions nécessaires;
- Exprimer votre consentement ou votre refus ainsi que vos volontés de fin de vie;
- Tenir compte de notre capacité d'offrir des soins et des services personnalisés en fonction des ressources disponibles en faisant des demandes raisonnables.

## **DROIT À DES SOINS ET DES SERVICES ACCESSIBLES, ADÉQUATS ET DE QUALITÉ**

### **Droits énumérés**

- De recevoir des soins et des services de qualité sur les plans scientifique, humain et social avec continuité et de façon personnalisée;
- De conserver son autonomie;
- De recevoir des soins en cas d'urgence.

### **Notre engagement<sup>4</sup>**

- Répondre aux besoins de l'utilisateur en offrant des soins continus et cohérents;
- Offrir une prestation de soins et de services dans une perspective d'amélioration continue de la qualité;
- Offrir des soins et des services dans le respect du bien-être et de la qualité de vie de l'utilisateur;
- Offrir des soins de qualité en réponse aux besoins de la clientèle en évaluant leur satisfaction des services reçus.

### **Vos obligations<sup>5</sup>**

- S'assurer d'utiliser judicieusement nos services.
- Exprimer vos attentes.
- Donner toutes les informations pertinentes sur votre santé.
- Participer à votre plan d'intervention.
- Respecter les consignes reçues.

---

<sup>4</sup> Supra., note 3

<sup>5</sup> Centre de santé et services sociaux du Cœur-de-l'île, Code d'éthique, La personne au cœur de nos engagements, mars 2009.

## **DROIT DE RECEVOIR DES SOINS ET DES SERVICES SÉCURITAIRES**

### **Droits énumérés**

- De recevoir des soins et des services sécuritaires dans le respect de son autonomie et de ses besoins.

### **Notre engagement**

- Assurer une vigie constante pour identifier toute forme d'abus, de harcèlement, de violence ou d'exploitation dont vous pourriez être victime;
- S'assurer de mettre en place les mesures correctives pour assurer des soins et des services sécuritaires;
- Mettre en œuvre les moyens pour créer un climat de confiance et de sécurité;
- Appliquer les mesures de sécurité et d'hygiène reconnues dans l'établissement;
- S'assurer de tout mettre en œuvre pour vous protéger si vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.

### **Vos obligations<sup>6</sup>**

- Respecter les consignes d'hygiène applicables à l'établissement;
- Respecter les consignes de sécurité de l'établissement;
- Éviter de vous placer dans des situations à risque;
- Informer les personnes responsables de toute situation qui pourrait mettre en danger votre sécurité et celle de votre entourage;
- Préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition;
- Prendre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de vos biens personnels.

---

6. Supra., note 5

## **DROIT À L'INFORMATION, À LA COMMUNICATION ET À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION**

### **Droits énumérés**

- De recevoir l'information sur les services existants, l'endroit où ils sont dispensés et sur la façon de les obtenir;
- D'être informé de son état de santé, des traitements possibles, de même que des risques et des conséquences généralement associés à ces traitements;
- De pouvoir consulter son dossier;
- De recevoir l'accompagnement et l'assistance requise pour obtenir un service ou des informations;
- De recevoir l'information, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de soins ou de services;
- De pouvoir exprimer ses opinions, ses critiques ou des suggestions à l'égard de son milieu de vie.

### **Notre engagement<sup>7</sup>**

- Établir une bonne communication avec l'utilisateur en se présentant à lui et en l'informant des gestes qu'il va poser à son égard;
- Informer l'utilisateur qui en fait la demande de la procédure à suivre pour consulter son dossier;
- Faire preuve de discrétion en tout temps;
- Informer l'utilisateur en lui remettant la documentation pertinente pour mieux comprendre les soins et les traitements à recevoir;
- Remettre à l'utilisateur en milieu de vie, le guide du résident et lui faire visiter les lieux pour lui permettre de se familiariser avec son milieu de vie et lui indiquer les locaux disponibles pour des rencontres privées<sup>8</sup>;
- Informer l'utilisateur que l'établissement peut utiliser ses nom, prénom et adresse afin de l'inviter à participer aux sondages pour connaître ses attentes ou ses insatisfactions, ou pour verser un don au bénéfice de la fondation de l'établissement<sup>9</sup>;
- Informer l'utilisateur qu'il peut refuser en tout temps, que les renseignements le concernant soient utilisés à de telles fins.

---

<sup>7</sup> Supra., note 3

<sup>8</sup> Ibid.,

<sup>9</sup> Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale Centre affilié universitaire, Code d'éthique, Prévenir, soigner, soutenir..chaque jour.

## **Vos obligations**

- Demander les explications nécessaires afin de bien comprendre votre état de santé;
- Fournir toutes les informations requises;
- Demander les informations nécessaires concernant vos droits et vos responsabilités;
- Vous informer de l'existence des services et des ressources disponibles et de leurs modalités d'accès.

## **DROIT À LA RESPONSABILITÉ ET À LA PARTICIPATION**

### **Droits énumérés**

- De participer aux décisions qui le concernent;
- D'accepter ou de refuser les soins de façon libre et éclairée, ou par l'entremise de son représentant;
- De choisir le professionnel ou l'établissement dont l'usager reçoit des services;
- De participer aux activités du comité des résidents et du comité des usagers;
- D'effectuer des choix et de les changer tout en demeurant responsable de ses actions et de ses conséquences;
- De participer aux activités organisées en milieu de vie au rythme qui lui convient le mieux.

### **Notre engagement<sup>10</sup>**

- S'assurer d'impliquer l'usager dans les décisions le concernant et, avec son accord, impliquer sa famille ou ses représentants;
- S'assurer d'obtenir l'autorisation de l'usager pour toute participation à un projet de recherche, à une activité de promotion ou lors d'une intervention par un stagiaire ou un résident en médecine;
- Faire participer activement et systématiquement l'usager à son plan d'intervention et à ses traitements;
- Écouter les opinions qu'exprime l'usager et s'assurer que les services répondent à ses besoins;
- Tenir compte de l'usager, de son rythme et de ses besoins dans toutes ses interventions quotidiennes en milieu de vie;
- Respecter le choix de l'usager en milieu de vie, d'accepter ou de refuser les activités, les loisirs, les consultations, les examens et les traitements proposés en l'informant des conséquences de ses choix;
- Respecter les volontés de l'usager en ce qui concerne son « mourir » et lui procurer un environnement correspondant à son état;
- Informer l'usager et sa famille de l'existence du comité des usagers, des comités des résidents;
- Soutenir les travaux des comités des usagers et des comités des résidents.

### **Vos obligations<sup>11</sup>**

- De faire usage de tabac, mais seulement dans les endroits prévus à cette fin;
- En milieu de vie, de consommer, sans faire d'abus, des boissons alcoolisées, à moins d'avis contraires;
- De poser toutes les questions vous permettant de prendre des choix éclairés;
- De vous faire accompagner pour faciliter votre compréhension de tous les risques potentiels en regard des soins et des traitements que vous devez recevoir.

---

<sup>10</sup> Supra., note 3

<sup>11</sup> Ibid .,

## **DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ**

### **Droits énumérés**

- D'avoir accès aux informations qui sont contenues dans son dossier, à moins que ces informations causent un préjudice grave à sa santé ou à celle des autres;
- D'être assisté d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier;
- De demander de transmettre à un autre établissement ou professionnel de l'information contenue dans son dossier et de la rectifier si elle s'avère inexacte ou incomplète;
- D'être assuré de la confidentialité des informations le concernant.

### **Notre engagement<sup>12</sup>**

- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur;
- S'assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés au dossier;
- Veiller à ce que seules les personnes habilitées ait accès au dossier de l'utilisateur;
- Ne pas divulguer les renseignements confidentiels sans le consentement de l'utilisateur ou à moins d'y être autorisé par la loi.

### **Vos obligations<sup>13</sup>**

- Respecter la vie intime et personnelle des autres usagers et des intervenants;
- Informer une personne responsable de toute violation de confidentialité à votre endroit;
- Nous informer de votre refus d'utilisation de certains renseignements personnels à des fins de sollicitation de dons ou de sondage.

---

<sup>12</sup> Supra., note 5

<sup>13</sup> Ibid.,

## **DROIT D'EXPRIMER SES INSATISFACTIONS ET DE PORTER PLAINTE**

### **Droits énumérés**

- De porter plainte, sans risque de représailles, d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et d'être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.

### **Notre engagement**

- Écouter vos insatisfactions en regard des soins et des services offerts;
- S'assurer de vous informer des mesures correctives apportées ou qui seront mises en place afin d'améliorer la qualité des soins et des services;
- S'assurer de vous informer de la procédure d'examen des plaintes si les démarches entreprises ne sont pas satisfaisantes pour vous;
- S'assurer de vous informer des coordonnées pour rejoindre le bureau de la commissaire aux plaintes de notre CSSS;
- S'assurer de vous accompagner ou de vous assister au besoin dans toutes les étapes entourant la procédure d'examen des plaintes;
- S'assurer de vous informer des recours disponibles si vous n'avez pas obtenu satisfaction.

### **Vos obligations**

- Transmettre vos insatisfactions à l'égard des soins et services obtenus, au responsable du service en lui exposant les faits;
- Transmettre votre plainte par écrit au bureau de la commissaire aux plaintes si vous n'avez pas obtenu satisfaction.

## LEXIQUE<sup>14</sup>

### Définition des termes utilisés dans ce document

Pour une compréhension commune, il est important de définir les termes utilisés.

**CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle:** Centre de santé et de services sociaux qui dessert sur son territoire, l'Hôpital de LaSalle, le CLSC de Dorval-Lachine, le CLSC de LaSalle, le Centre d'hébergement de Dorval, du Centre d'hébergement Nazaire-Piché, le Centre d'hébergement de LaSalle et le Centre d'hébergement de Lachine.

**Usager:** La personne qui reçoit des services du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle. Le terme usager inclut un bénéficiaire, patient, client, résidant et, lorsqu' applicable, le représentant légal.

**Personnel:** Toutes les personnes qui dispensent de façon directe ou indirecte des services à la population du CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle tel que les membres du conseil d'administration, les gestionnaires, les professionnels, les résidents, les intervenants, le personnel de soutien, les stagiaires, les bénévoles et toutes les personnes liées avec ou sans contrat avec le CSSS de Dorval-Lachine-LaSalle (partenaires).

---

<sup>14</sup> Supra., note 1

## BIBLIOGRAPHIE

- Ministère de la santé et services sociaux (MSSS), *Loi sur la santé et services sociaux*, L.R.Q., chapitre S-4.2, avril 2009.
- Centre de santé et services sociaux du Cœur-de-l'île, Code d'éthique, *La personne au cœur de nos engagements*, mars 2009.
- Centre de santé et services sociaux Champlain, Guide Éthique, *l'usager est la raison d'être des services de santé et des services sociaux*, juin 2007.
- Centre de santé et services sociaux de Dorval-Lachine-Lasalle, Code d'éthique, *Notre engagement : Faire du centre d'hébergement un milieu de vie adapté aux besoins du résident*, juin 2006.
- Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale, Centre affilié universitaire, Code d'éthique, *Prévenir, soigner, soutenir..chaque jour*.
- Robichaud Conseil, *Les bases de l'identité du CSSS DLL, Une mission, une vision, des valeurs et des principes de gestion*, mai 2008.