

« La santé et le mieux-être de la population sont notre raison d'être.
La collaboration du personnel et des usagers est essentielle pour atteindre cet objectif. »

QU'EST-CE QUE LE CODE D'ÉTHIQUE?

Le code d'éthique présente les valeurs de l'organisation, rappelle les droits des usagers et oriente les conduites attendues de tous.

Le code d'éthique aspire à renforcer le lien de confiance entre les usagers qui ont besoin de soins de santé et de services sociaux et les intervenants qui les prodiguent.

L'EXPRESSION DE NOS VALEURS

Les valeurs de respect, collaboration, engagement et accessibilité sont chères à notre organisation. Elles guident nos gestes et nos interventions auprès des usagers.

LE RESPECT

Il consiste à démontrer à l'autre de la considération, de la sensibilité, de l'empathie et de la compassion dans un souci constant de ne pas lui porter atteinte en paroles ou en gestes.

LA COLLABORATION

Elle résulte des efforts que le personnel et les usagers fournissent pour atteindre un objectif commun, le mieux-être de l'utilisateur, tout en manifestant de la solidarité et du soutien.

L'ENGAGEMENT

Il fait appel à la participation active de chacun à l'égard du mieux-être des usagers.

L'ACCESSIBILITÉ

Elle se reconnaît à la simplicité et la rapidité avec laquelle les usagers se sentent pris en charge, en tenant compte de leurs capacités. Elle vise une offre de soins et de services adaptée au plus grand nombre d'utilisateurs, dans la limite des ressources disponibles.

LE CODE D'ÉTHIQUE NOUS CONCERNE TOUS

Le code d'éthique est un outil de référence pour le personnel et les usagers du CISSS de la Montérégie-Centre. Les conduites attendues s'inspirent des droits des usagers et se traduisent, notamment, ainsi :

LE RESPECT DE LA PERSONNE

Nous visons le respect de l'utilisateur, la reconnaissance de ses capacités et limites, son caractère unique, son droit à la dignité, l'intégrité, l'autonomie, l'intimité, l'égalité, la vie privée et la liberté.

Le respect de la personne signifie, entre autres, que :

- le personnel se présente, explique la nature des soins et services qu'il s'apprête à offrir et précise le but de ses interventions;
- le personnel et les usagers entretiennent des relations courtoises, honnêtes et franches à l'égard de tous. Ils respectent les règles établies par l'établissement.

DES SOINS ET DES SERVICES ACCESSIBLES, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ

Les usagers reçoivent les soins et services requis par leur état de santé et le personnel prend tous les moyens pour s'en assurer. Les usagers sont invités à collaborer avec le personnel et à utiliser les services avec discernement.

L'INFORMATION ET LA PARTICIPATION

Les usagers sont en mesure de faire des choix librement et d'agir en fonction de ceux-ci. Le personnel s'engage à répondre à leurs questions, au meilleur de sa connaissance, pour qu'ils puissent comprendre les différentes options qui leur sont offertes.

LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Nous assurons en tout temps la confidentialité des renseignements personnels des usagers. Les renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur sont accessibles par le biais des archives, selon notre politique et notre procédure en vigueur. Le consentement de l'utilisateur est nécessaire à la divulgation de tout renseignement confidentiel.

L'ACCOMPAGNEMENT À L'ASSISTANCE ET À LA REPRÉSENTATION

Les usagers ont le droit d'être accompagnés et assistés d'une personne de leur choix pour recevoir de l'information ou pour entreprendre une démarche de soins et de services. En cas d'inaptitude, le personnel s'adresse au représentant de l'utilisateur pour obtenir un consentement substitué.

COMMUNIQUER SES INSATISFACTIONS ET PORTER PLAINTE

Nous encourageons les usagers à nous faire part de leurs insatisfactions et nous leur assurons qu'elles seront examinées avec respect et confidentialité sans risque de préjudice. En ce sens, les usagers peuvent s'adresser au personnel concerné, mais si cette démarche n'est pas satisfaisante, ils peuvent s'adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 450 466-5434 ou au numéro sans frais 1 866 967-4825, poste 8884.

Il est possible de consulter la version intégrale du code d'éthique par le biais du site Internet au www.santemc.quebec dans la section Documentation.

Pour obtenir un exemplaire, veuillez vous adresser à votre gestionnaire ou intervenant.

Le code d'éthique du CISSS de la Montérégie-Centre est entré en vigueur le 11 mai 2017, jour de son adoption par le conseil d'administration.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre

Québec



DES VALEURS PARTAGÉES

Respect

Collaboration

Engagement

Accessibilité

CODE D'ÉTHIQUE ORGANISATIONNEL

Québec

