

# CODE

d'éthique





Ce document est disponible en ligne à la section documentation  
du site Web : [www.ciussss-centresudmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciussss-centresudmtl.gouv.qc.ca)

© Gouvernement du Québec, 2019

ISBN 978-2-550-85418-0 (Imprimé)

ISBN 978-2-550-85419-7 (PDF)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Bibliothèque et Archives Canada, 2016

# Préambule

Le code d'éthique (ci-après Code) du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (ci-après CCSMTL) a été élaboré conformément aux exigences de la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>1</sup> et a préséance sur tout autre code d'éthique ou texte touchant l'éthique au sein du CCSMTL. Le code existe en complément des codes de déontologie des professionnels et autres lois, code civil du Québec, Charte des droits et libertés, règlements et politiques en vigueur, et ne les remplace en aucun cas.

Le Code s'applique à chaque personne qui contribue à la réalisation de la mission du CCSMTL<sup>2</sup>. Il énonce les pratiques et conduites attendues de toutes ces personnes œuvrant dans l'organisation à l'endroit des usagers (dans le cadre de ses fonctions ou hors de ses fonctions). Il se veut également un outil constructif et continu de réflexion et de sensibilisation, qui favorise le développement d'une éthique individuelle et collective.

La participation des usagers est indispensable pour développer un esprit de partenariat et de confiance mutuelle entre les personnes qui contribuent à la réalisation de la mission du CCSMTL et les usagers. Les usagers et leurs proches sont invités, dans la mesure de leurs possibilités, à faire preuve d'une nécessaire collaboration au cours de leur épisode de services. Le terme usager dans le présent Code s'applique également à son représentant légal, le cas échéant, et à ses proches.

Les droits des usagers énoncés au présent Code s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires applicables ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont dispose l'établissement.

---

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chapitre S-4.2, article 233.

<sup>2</sup> Employés, employés contractuels, cadres, hors cadres, stagiaires, y compris les résidents en médecine, bénévoles, médecins, professeurs, chercheurs, partenaires contractuels indépendants, fournisseurs, et toute personne exerçant leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

# Mission

Le CCSMTL a comme mission de veiller à votre santé et au bien-être de la population de notre territoire. Dans le cadre des mandats locaux, régionaux et suprarégionaux qui lui sont dévolus, le CCSMTL offre une large gamme de services de santé et services sociaux généraux et spécialisés en s'assurant de les rendre accessibles, efficaces, efficaces et de qualité. Détenant plusieurs désignations universitaires, il est un acteur clé par sa contribution majeure à la formation académique ainsi qu'au développement et partage des savoirs scientifiques au niveau local, régional et suprarégional.

# Vision

Nous partageons la vision du ministère de la Santé et des Services sociaux, soit d'offrir des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins des Québécois. Les fondements de notre vision sont l'excellence des soins et services, l'organisation innovante, un milieu de travail stimulant et l'approche client-partenaire.



# Valeurs

La philosophie de gestion du CCSMTL est portée par des valeurs organisationnelles qui animent notre gestion et motivent nos actions.

Le respect est une valeur essentielle qui amène chacun de nous à accorder de la considération à toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en relation, quelles que soient leurs compétences, leurs différences et leurs limites. Le respect dicte les règles favorables à l'épanouissement et à la productivité au travail. Il incite à faire preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à l'égard d'autrui, à reconnaître et à souligner les efforts, les forces et la contribution de chacun.

L'engagement réfère à l'adhésion et à la contribution de chacun à l'égard de la réalisation de la mission, de la vision, des valeurs et des objectifs du CCSMTL. Il implique pour chacun un désir de se dépasser, de faire preuve de persévérance dans ses actions et la réalisation de ses mandats. L'engagement se reflète dans la quête d'amélioration continue et par la reconnaissance véritable des responsabilités qui lui sont confiées.

La passion, c'est l'enthousiasme, la capacité de repousser sans cesse les limites et de remettre en cause les certitudes. C'est aussi la volonté de concevoir des solutions inédites, de les déployer avec énergie et conviction pour les réaliser dans le souci premier de créer des bénéfices pour les clients et les usagers. Cette énergie partagée permet de créer, d'explorer de nouvelles alternatives et de propulser l'organisation pour l'atteinte des meilleurs résultats et des niveaux de rendement exceptionnels. Elle favorise la responsabilisation et entretient le « feu sacré ».

La collaboration se concrétise par des actes conscients posés pour inciter chaque personne qui contribue à une activité à travailler ensemble, autant à l'interne qu'à l'externe, en vue de réaliser un projet commun. Fondée sur l'ouverture aux autres, à leurs préoccupations et le partage de l'information, elle implique l'association volontaire et la synergie des compétences des personnes pour l'atteinte des objectifs partagés qui présentent des gains pour toutes les parties. Elle implique la création de relations positives, productives qui favorisent la participation active de chacun, d'autres équipes au sein de l'organisation ou des partenaires d'autres milieux.



# 1. DROITS DES USAGERS ET COMPORTEMENTS ATTENDUS DES EMPLOYÉS

## 1.1 RESPECT, INTÉGRITÉ ET DIGNITÉ DE LA PERSONNE



Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

### Nous nous engageons à :

- ◆ Favoriser et préserver l'autonomie des usagers
- ◆ Prendre en considération le rythme de l'utilisateur et encourager le développement de ses capacités tout en respectant ses limites
- ◆ Favoriser un accueil personnalisé, faire preuve de courtoisie et d'écoute dans nos interactions avec l'utilisateur, ses proches ou sa communauté
- ◆ Favoriser, sans interférer, l'expression des opinions, valeurs, croyances et préférences de l'utilisateur dans le respect d'autrui
- ◆ Favoriser un dialogue constructif sans tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun comportement ou geste inapproprié
- ◆ Intervenir auprès de l'utilisateur sans aucune discrimination, en tenant compte de ses besoins, de ses choix, et de nos ressources
- ◆ Favoriser une relation de confiance, empreinte d'écoute et d'humanisme
- ◆ Porter une tenue vestimentaire sécuritaire, professionnelle, pertinente, discrète, laquelle prend en considération le besoin des usagers
- ◆ Être attentif aux besoins de l'utilisateur et prendre le temps d'évaluer ses demandes et celles de ses proches
- ◆ Éviter de nous placer dans une situation de conflit d'intérêts
- ◆ Établir des relations strictement professionnelles avec l'utilisateur
- ◆ Respecter les droits fondamentaux prévus par la Charte de la langue française et veiller à ce que le français soit la langue du travail, des services et des communications internes

## 1.2 SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.



Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Nous nous engageons à :

- ◆ Offrir, avec la collaboration de nos partenaires, des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
- ◆ Favoriser le développement de nos compétences, la recherche de moyens novateurs pour la mise en place des pratiques reconnues, efficaces et innovantes lors de nos interventions
- ◆ Traiter toute situation problématique avec diligence et discernement, afin de trouver une solution adaptée
- ◆ Agir avec civilité, diligence et respect dans toutes les interactions que nous avons dans l'exercice de nos fonctions, que ce soit avec d'autres employés, des partenaires, des fournisseurs ou toute autre personne
- ◆ Exercer nos fonctions avec impartialité, en évitant toute préférence ou parti pris incompatible avec la justice et l'équité
- ◆ Être assidus au travail et accomplir nos tâches avec compétence et professionnalisme, en mettant à contribution nos connaissances, habiletés et expérience dans l'atteinte des résultats visés

## 1.3 INFORMATION ACCESSIBLE

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et des services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services.

L'utilisateur a le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être. Il a droit, dans la mesure du possible, d'être informé des différentes options qui s'offrent à lui ainsi que des risques et conséquences généralement associés à chacune des options et ce, avant de consentir aux soins qui le concerne.

L'utilisateur a également le droit d'être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue et susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé et des mesures prises pour contrer les conséquences ou la récurrence d'un tel accident.

**Nous nous engageons à :**

- ◆ Nous présenter de façon personnalisée en mentionnant le nom et titre d'emploi, de façon à créer des liens et une approche humanisée
- ◆ Renseigner l'utilisateur ou son représentant sur les services du CCSMTL ou sur les autres ressources disponibles dans son milieu qui peuvent répondre à ses besoins ainsi que les modalités d'accès
- ◆ Donner à l'utilisateur toutes les informations possibles et connues, en utilisant des termes clairs et simples, en lui expliquant les choix qui s'offrent à lui afin qu'il puisse prendre une décision libre et éclairée, et s'il le souhaite et/ou si cela est nécessaire, en associant ses proches à cette démarche
- ◆ Faire preuve de transparence envers l'utilisateur et préciser la nature et les conséquences à court, moyen et long terme envisageables des actes que nous proposons de poser ou que nous avons posés en situation d'urgence
- ◆ Faciliter l'accès de l'utilisateur à son dossier selon les politiques d'accès et la réglementation en vigueur
- ◆ Informer, conformément à la loi, l'utilisateur le plus tôt possible si un accident survenait lors de la prestation des services qui pourrait être susceptible d'avoir des conséquences sur son état de santé et lui préciser les mesures qui seront prises pour les contrer



## 1.4 CHOIX DU PROFESSIONNEL OU DE L'ÉTABLISSEMENT

Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

**Nous nous engageons à :**

- ◆ Respecter la demande de l'utilisateur de choisir son professionnel ou son établissement, et ce, dans les limites de nos ressources et des dispositions législatives et réglementaires

## 1.5 PARTICIPATION

Tout usager a le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être notamment en participant à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé lorsqu'ils sont requis par la Loi.

**Nous nous engageons à :**

- ◆ Valoriser la participation de l'utilisateur ou de ses proches à la prise de décision pouvant affecter son état de santé ou de bien-être, en tant que membre à part entière de l'équipe tout en respectant les rôles de chacun
- ◆ Valoriser et soutenir la participation de l'utilisateur dans un rôle d'utilisateur ressource, s'il en fait le choix
- ◆ Favoriser la participation de l'utilisateur au comité des usagers ou, s'il y a lieu, au comité des résidents, s'il le souhaite

## 1.6 ACCOMPAGNEMENT, ASSISTANCE ET REPRÉSENTATION

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 relative à un service dispensé<sup>3</sup>. Les droits de l'utilisateur peuvent être exercés par un représentant<sup>4</sup>.

## 1.7 DOSSIER DE L'USAGER

Tout usager a droit à la confidentialité de son dossier. Tout usager de 14 ans ou plus a également le droit d'accès à son dossier. La loi prévoit des situations permettant la communication de renseignements contenus au dossier de l'utilisateur sans le consentement de ce dernier.

Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

**Nous nous engageons à :**

- ◆ Informer l'utilisateur de son droit d'être représenté, accompagné ou assisté par la personne de son choix et de respecter ce choix
- ◆ S'adresser au représentant pour obtenir un consentement lorsque l'utilisateur n'est plus en mesure de le donner lui-même

**Nous nous engageons à :**

- ◆ Faire preuve de discrétion et choisir judicieusement les endroits où nous devons partager des renseignements personnels
- ◆ Prendre seulement connaissance des renseignements personnels nécessaires à l'exercice de notre travail
- ◆ Utiliser judicieusement les ressources et l'information mises à notre disposition
- ◆ Faire preuve de discrétion et de retenue à l'égard de tout renseignement, personnel ou non, que nous obtenons dans l'exercice de nos fonctions
- ◆ Utiliser le nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'utilisateur à des fins de sollicitation uniquement pour :
  - La tenue de sondages visant à connaître les attentes et le niveau de satisfaction
  - La collecte de dons au bénéfice de la fondation de l'organisation (à l'exception du numéro de téléphone de l'utilisateur)

En tout temps, l'utilisateur peut refuser que les informations personnelles soient utilisées à ces fins (article 27.3 et 107 LSSS)

<sup>3</sup> 11 LSSSS

<sup>4</sup> Selon les circonstances et les règles de droit applicables, le représentant peut être par exemple le curateur, le tuteur ou toute personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur.

## 1.8 INTÉGRITÉ ET TRANSPARENCE



## 1.9 PROCESSUS DE PLAINTE

Tout usager peut porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services<sup>5</sup> sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement<sup>6</sup>.

Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Nous nous engageons à<sup>7</sup> :

- ◆ Ne pas être en conflit d'intérêts ou se placer en apparence de conflit d'intérêts avec des fournisseurs externes ou dans le cadre de relations personnelles
- ◆ Dénoncer toute pratique qui apparait ou risque d'être frauduleuse dans l'utilisation des ressources humaines, ressources financières, ressources matérielles ou ressources informationnelles mises à la disposition de l'établissement ainsi que toute utilisation inappropriée de ces ressources
- ◆ Refuser tout cadeau qui pourrait influencer notre pratique ou notre jugement professionnel. D'autre part, selon le contexte, nous pouvons accepter avec discernement une marque d'hospitalité ou de gratitude non monétaire et de faible valeur

Nous nous engageons à :

- ◆ Aider l'utilisateur dans l'expression de ses opinions, ses critiques ou ses suggestions à l'égard des services qui lui sont rendus
- ◆ Informer l'utilisateur des recours possibles
- ◆ Protéger l'utilisateur contre toutes représailles

<sup>5</sup> [REGL-2015-05 - Procédure d'examen des plaintes](#)

<sup>6</sup> Article 34 LSSSS

<sup>7</sup> [PO-4300-005 Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité](#)

## 1.10 ACCÈS AUX SOINS DE FIN DE VIE

La personne en fin de vie a le droit de recevoir les soins requis pour son état de santé et d'avoir accès à des soins de qualité adaptés à ses besoins, notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances. Le présent Code tient compte des droits des personnes en fin de vie<sup>8</sup>.



Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

### Nous nous engageons à :

- ◆ Traiter l'utilisateur avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses volontés
- ◆ Adopter envers l'utilisateur une approche personnalisée et holistique, en tenant compte des aspects physiques, psychologiques, sociaux et spirituels de sa situation, et dans le respect de ses valeurs fondamentales, sa culture, ses croyances, ses pratiques religieuses et celles de ses proches
- ◆ Établir et maintenir avec l'utilisateur une communication ouverte, honnête et transparente
- ◆ Favoriser l'expression, par tout moyen, des volontés de l'utilisateur en fin de vie
- ◆ Offrir à l'utilisateur et à ses proches une écoute active et non sélective afin d'accueillir les sentiments spécifiques du processus de deuil
- ◆ Optimiser le respect des volontés de l'utilisateur
- ◆ Créer des conditions environnementales favorisant l'intimité et le rapprochement des proches de l'utilisateur et de sa famille
- ◆ Favoriser, si l'utilisateur le souhaite et si sa condition le lui permet, le maintien de l'utilisateur à domicile ou dans sa communauté jusqu'à la fin de sa vie
- ◆ Soutenir les proches de l'utilisateur en fin de vie, tant sur le plan physique que moral, tout au long de l'évolution de la maladie de l'utilisateur

## 2. MANQUEMENT AU CODE D'ÉTHIQUE

Un employé ou toute autre personne contribuant à la réalisation de la mission du CCSMTL qui manque à l'une de ses responsabilités éthiques en vertu du présent code d'éthique peut, selon la nature et la gravité de son manquement et les circonstances dans lesquelles il est intervenu, faire l'objet de toutes mesures appropriées par le CCSMTL. Pour les employés du CCSMTL, ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement.



## CONCLUSION

Le code d'éthique du CCSMTL s'inspire d'une démarche organisationnelle ralliant autour des mêmes valeurs, toute personne qui œuvre au sein de l'établissement. L'engagement de tous est essentiel afin d'assurer une offre de services sécuritaires et de qualité, empreinte d'humanité. En ce sens, le Code fait appel à l'éthique, c'est-à-dire à notre capacité de réflexion et d'analyse critique sur nos actions au-delà de la stricte conformité.

# ANNEXE 1

## Attentes envers les usagers



Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

### En tant qu'usager :

- ◆ Vous êtes le premier concerné par votre état de santé et de bien-être. C'est pourquoi vous êtes informé et invité à participer à son amélioration et à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation qui présente un risque ainsi que pour celui des autres usagers
- ◆ Vous avez la responsabilité de participer aux soins et aux services qui vous sont fournis ainsi qu'à l'élaboration de votre plan d'intervention ou de services individualisé. Aussi, vous êtes invité à transmettre tous les renseignements nécessaires à l'évaluation de vos besoins
- ◆ Vous avez la responsabilité d'utiliser judicieusement les services offerts par le CCSMTL et de respecter les ententes établies. En ce sens, les informations fournies devront vous aider à comprendre les limites ou les restrictions applicables à notre offre de service
- ◆ Vous êtes invité à faire preuve de courtoisie, de discrétion et de respect envers autrui, ainsi qu'à avoir des relations harmonieuses et non discriminatoires avec le personnel, les bénévoles, les autres usagers ou les résidents
- ◆ Vous êtes responsable de la préservation des biens que l'établissement met à votre disposition
- ◆ Vous devez respecter les consignes de sécurité de l'établissement, faire preuve de civisme et vous interdire tout acte de violence, geste ou parole de menace
- ◆ Vous êtes invité à nous fournir les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 