

Centre de santé et de services sociaux  
de Laval

# CODE D'ÉTHIQUE

du Centre de santé et de  
services sociaux de Laval



Juillet 2009

Document préparé par Hélène B. Labrie,  
adjointe du directeur général  
et approuvé par le conseil d'administration  
le 18 juin 2009.

Publication produite par le Service des communications  
du Centre de santé et de services sociaux de Laval.

## TABLE DES MATIÈRES

Définition des termes	4
Introduction	5
Droits des usagers	6
1. Votre droit à la confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels	6
2. Votre droit au respect et à la bienveillance	7
3. Votre droit de recevoir des soins et des services de façon équitable	9
4. Votre droit de recevoir des soins et des services sécuritaires et de qualité	10
4.1 Le devoir de participer	
4.2 Le droit d'être informé en cas d'accident	
5. Le droit d'exprimer votre insatisfaction ou de manifester votre appréciation pour les soins ou les services reçus	12
5.1 Exprimer votre insatisfaction	
5.2 Exprimer votre satisfaction	
Conclusion	15

## DÉFINITION DES TERMES

Aux fins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

**Usager** : désigne toute personne qui utilise un service du CSSS de Laval. Cette définition inclut les résidants des centres d'hébergement ainsi que le représentant légal d'un usager inapte.

**CSSS de Laval** : désigne le Centre de santé et de services sociaux de Laval qui comprend les installations suivantes :

- Hôpital de la Cité-de-la-Santé
- Centre administratif
- Centre ambulatoire
- CLSC du Marigot
- CLSC des Mille-Îles
- CLSC de Sainte-Rose
- CLSC du Ruisseau-Papineau
- Centre d'hébergement Idola-Saint-Jean
- Centre d'hébergement de La Pinière
- Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée
- Centre d'hébergement Rose-de-Lima
- Centre d'hébergement Fernand-Larocque

Le CSSS de Laval compte également plusieurs autres lieux de dispensation de services pour lesquels le présent code d'éthique s'applique :

- le domicile dans le cas des personnes qui reçoivent des services de soutien à domicile;
- les écoles;
- les entreprises diverses;
- tout autre lieu où les personnes employées du CSSS de Laval travaillent.

**Personnes œuvrant au sein du CSSS de Laval** : désigne les employés, les stagiaires et les personnes qui, bien que n'étant pas des employés, exercent leur profession ou donnent des services aux usagers du CSSS de Laval tels les médecins, les bénévoles et les contractuels. Ce terme inclut aussi la direction et les cadres de l'établissement.

## INTRODUCTION

Le présent code d'éthique s'adresse aux usagers ainsi qu'aux employés, stagiaires, bénévoles et personnes qui exercent leur profession au Centre de santé et de services sociaux de Laval.

Ce code d'éthique a été élaboré conformément aux exigences de la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS)<sup>1</sup>. Il s'inspire principalement des valeurs adoptées par le conseil d'administration du CSSS de Laval en novembre 2008 à la suite d'une vaste consultation auprès de ses usagers et de l'ensemble de son personnel.

Le présent document présente les droits des usagers et résume les comportements attendus de la part de toute personne œuvrant au sein du CSSS de Laval.

En terminant, soulignons que l'application de ce code d'éthique doit s'exercer en tenant compte des limites des ressources de l'établissement.

---

1. Articles 233, 27.3 et 107 de la LSSSS.

## DROITS DES USAGERS

### 1. Votre droit à la confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels<sup>2</sup>

Toute information vous concernant ou inscrite à votre dossier d'utilisateur demeure strictement confidentielle en tout temps, à moins que vous n'autorisiez la transmission d'information à des tiers.

Deux situations sont exclues de cette règle de confidentialité :

- Le CSSS de Laval peut utiliser votre nom, prénom et adresse postale pour vous inviter à verser un don à l'établissement ou à l'une de ses fondations, à moins d'une opposition de votre part.
- Le CSSS de Laval peut utiliser votre nom, prénom, adresse et numéro de téléphone pour réaliser un sondage ayant pour objet de connaître vos attentes ou votre satisfaction à l'égard des services qu'il offre, encore ici, à moins d'une opposition de votre part.

Vous pouvez en tout temps demander au CSSS de Laval de ne plus utiliser vos renseignements personnels aux fins précitées. Pour ce faire, vous êtes priés de nous aviser par télécopieur au numéro 450 975-5545, par courrier régulier : 1755, boul. René Laennec, bureau 1.42, Laval (Québec), H7M 3L9 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [dq\\_csss13@ssss.gouv.qc.ca](mailto:dq_csss13@ssss.gouv.qc.ca).

Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- S'assurent en tout temps du respect de la confidentialité des renseignements contenus au dossier de l'utilisateur.
- Ne mentionnent jamais le nom d'un usager dans un lieu où des personnes non autorisées pourraient l'entendre (ascenseurs, cafétéria, corridors ou autres) et font preuve de discrétion lorsque l'environnement de soins se prête peu à la confidentialité mais ne peut être modifié dans l'immédiat.

---

2. Articles 27.3, 28 et 107 de la LSSSS.

- Ne transmettent jamais à qui que ce soit les noms et coordonnées des usagers, sauf aux personnes autorisées et sauf pour les exceptions prévues dans les lois et règlements pertinents.
- En cas de présence de médias télévisés ou de photographes de presse, n'autorisent personne à filmer ou à photographier un usager sans son consentement écrit.
- Consultent le dossier d'un usager et les documents y afférant (résultats d'analyses, d'examens ou autres) ou y inscrivent des notes seulement lorsqu'elles sont activement impliquées dans ses soins ou services. Entre autres, un mot de passe constitue une signature personnelle.

## 2. Votre droit au respect et à la bienveillance

À titre d'usager, vous avez le droit d'être traité avec respect et de façon bienveillante par toute personne œuvrant au sein du CSSS de Laval.

D'autre part, les comportements agressifs, violents, menaçants, hostiles ou arrogants ne favorisent pas un climat propice au respect et à la bienveillance. Ils ne peuvent donc être tolérés ni chez des usagers et leurs visiteurs, ni chez le personnel.

### Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Portent en tout temps leur carte d'identité de façon visible par les usagers.
- Se présentent à l'usager en donnant prénom, nom et titre d'emploi.
- Vouvoient l'usager, à moins qu'il ne préfère le tutoiement.
- Sont à l'écoute de l'usager et font ce qui est possible (dans les limites des ressources humaines, matérielles et physiques) pour l'accommoder et répondre à ses besoins.
- Pensent d'abord au bien-être et à la sécurité de l'usager avant toute décision ou action.

- Traitent tout usager avec délicatesse et bienveillance en tout temps; respectent le rythme de l'usager.
- Se présentent au travail avec une tenue vestimentaire professionnelle, propre et sécuritaire.
- S'adressent à l'usager avec courtoisie, chaleur et empathie.
- Transmettent à l'usager, si autorisées à le faire, de l'information claire et complète sur son état de santé ou sur les soins ou les examens qu'elles s'appêtent à faire, ou réfèrent l'usager à une personne habilitée.
- Permettent à l'usager de participer activement aux décisions qui le concernent; lui présentent les choix qui s'offrent à lui ainsi que les risques ou conséquences qui s'y rattachent afin d'éclairer sa décision.
- Obtiennent un consentement éclairé de l'usager pour toute intervention qui le concerne à moins d'une urgence où la vie de l'usager est menacée.
- Favorisent l'implication de la famille ou des aidants naturels dans le processus de consultation ou de décision si l'usager le permet.
- Reçoivent les commentaires de l'usager comme une occasion d'amélioration de la qualité des soins et des services; reconnaissent que l'usager est le mieux placé pour juger de ce qui lui convient.

Particularités pour les personnes qui œuvrent en hébergement :

Comme le centre d'hébergement est un milieu de vie (domicile permanent) pour le résidant :

- Prodigent les soins et services dans le respect des habitudes de vie.
- Frappent avant d'entrer dans la chambre.
- N'utilisent jamais les biens ou objets personnels d'un résidant à des fins personnelles.

- Respectent la confidentialité de son courrier.
- Respectent les choix de vie du résidant et son rythme de fonctionnement.
- Adoptent une approche qui facilite la communication avec le résidant; utilisent les équipements spécialisés appropriés pour assurer une communication efficace.
- Évitent des conversations entre employés devant le résidant afin qu'il ne se sente pas mis à l'écart ou exclu.

### **3. Votre droit de recevoir des soins et des services de façon équitable**

À titre d'utilisateur, vous avez le droit d'être traité de façon juste, égalitaire et raisonnable.

Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Considèrent tout usager sans préjugés, indépendamment de son lieu d'origine, de sa religion, de son niveau social ou de toute autre particularité.
- Considèrent le niveau de risques associé à l'état ou à la situation d'un usager comme principal élément à considérer s'il faut procéder par priorités. À risques égaux, l'utilisateur qui s'est présenté en premier sera priorisé. Un autre élément peut être considéré lorsque l'utilisateur est un employé du CSSS de Laval. Dans ce cas, ce dernier pourrait être priorisé dans l'éventualité où son absence compromet l'accessibilité aux soins et aux services en contexte de rareté de main-d'œuvre qualifiée.
- Accordent à l'utilisateur, quel qu'il soit, le meilleur traitement disponible dans l'établissement ou le réfèrent à un établissement ultra spécialisé si son état le nécessite.
- Offrent à tout usager qui demande un accommodement particulier une écoute attentive et analysent sa demande en

---

3. Résolution du conseil d'administration du CSSS de Laval, 22 février 2007.

fonction du cadre de référence du CSSS de Laval sur la personnalisation des soins tout en tenant compte des limites des ressources de l'établissement.

- S'assurent qu'au moins une personne puisse répondre en anglais aux usagers qui le demandent dans les services indiqués comme étant bilingues<sup>3</sup>.

#### **4. Votre droit de recevoir des soins et des services sécuritaires et de qualité**

##### *4.1. Le devoir de participer*

Selon la Loi sur les services de santé et services sociaux, non seulement vous avez le droit de participer à la sécurité et à la qualité de vos soins et de vos services, mais c'est un devoir<sup>4</sup>. Vous pouvez le faire :

- En informant le personnel, lors de votre admission, des médicaments que vous prenez à la maison.
- En signalant au personnel tout changement inexplicé dans la forme ou la couleur des médicaments qui vous sont présentés.
- En informant le personnel sans délai de toute modification de votre état, signes ou symptômes.
- En vous lavant les mains après tout contact avec une personne présentant un rhume, une grippe ou autres problèmes d'infection.
- En rappelant au personnel, si besoin, de se laver les mains avant tout examen, soins ou traitement qu'ils s'apprêtent à vous prodiguer.
- En avisant votre famille et vos amis de s'abstenir de vous visiter s'ils sont victimes d'une infection respiratoire ou autre.

---

4. Article 3, paragraphe 4<sup>e</sup> de la LSSSS.

- En portant des chaussures (ou pantoufles) antidérapantes pour éviter une chute.
- En demandant de l'aide pour vous lever ou vous déplacer si vous êtes à risque de chute.
- En vous assurant auprès du personnel que l'information (par exemple, le site opératoire) notée à votre dossier est exacte.
- En posant des questions sur votre état, votre traitement et vos soins et en exprimant vos besoins, vos attentes ou vos inquiétudes.
- En participant aux sondages réalisés par le CSSS de Laval sur la satisfaction des usagers, le cas échéant.

Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Accueillent les questions et commentaires des usagers et de leur famille comme une occasion d'amélioration continue de la qualité et de prévention des accidents.
- Déclarent sans délai toute situation à risques observée afin qu'elle puisse être corrigée.
- Déclarent sans délai de façon complète, exacte et transparente, tout incident ou accident observé dans les soins, traitements ou services aux usagers afin d'en arrêter les conséquences pour l'utilisateur et d'en permettre l'analyse préventive par le service concerné et le service de gestion des risques, le cas échéant.
- Se lavent les mains avant soins, traitements ou contact avec les usagers.
- Respectent les règles de prévention des infections et de prévention des accidents et erreurs en vigueur dans l'établissement.
- Priorisent la sécurité des usagers en tout temps et agissent avec prévoyance.
- Considèrent les membres de la famille d'un usager comme des alliés pour le mieux-être et la sécurité de celui-ci.

#### *4.2. Le droit d'être informé en cas d'accident*

Vous avez le droit d'être informé dès que possible de tout accident survenu lors de vos soins, traitements ou services, d'être protégé des conséquences possibles de cet accident et de recevoir le suivi et le soutien nécessaires, le cas échéant.

#### Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Communiquent toute l'information ou les faits observés au sujet d'un accident à la personne responsable de faire l'étude de cet accident.
- S'assurent que seule la personne mandatée à cette fin informe l'utilisateur du rapport d'étude d'un accident et de ses conclusions afin que celui-ci reçoive de façon complète et exacte toute l'information à laquelle il a droit, le cas échéant. L'utilisateur peut, s'il le désire, être accompagné de sa famille ou d'autres personnes de son choix lors de la divulgation.

## **5. Votre droit d'exprimer votre insatisfaction ou de manifester votre appréciation pour les soins ou les services reçus**

### *5.1. Exprimer votre insatisfaction*

Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction et de vous attendre à ce que l'on recherche une solution à votre problème (dans les limites de nos ressources), sans craindre une réaction irritée ou hostile du personnel, et encore moins des représailles.

Si, à titre d'utilisateur, vous désirez manifester une insatisfaction, demandez à voir la personne responsable du service dont vous n'êtes pas satisfait.

Si vous n'avez pas reçu une écoute attentive, si vous n'avez pas trouvé de solution satisfaisante à votre insatisfaction ou si vous ne vous sentez pas à l'aise de parler à la personne responsable, contactez le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au numéro de téléphone 450 668-1010, poste 23628. Vous pouvez également contacter le Comité des usagers du CSSS de Laval au numéro 450 622-4478 ou encore le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP – Laval) au numéro 450 662-6022.

Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Contactent sans délai le responsable du service si un usager le demande.
- Tentent de comprendre pourquoi l'utilisateur ou un membre de sa famille est insatisfait et l'aident dans la mesure du possible.
- Si elles ne parviennent pas à faire en sorte que l'utilisateur et la famille soient plus satisfaits, elles les réfèrent au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Demeurent polies et courtoises en tout temps avec tout usager. En présence d'un usager discourtois, l'informent poliment qu'elles font des efforts de courtoisie et qu'il doit en faire aussi, afin de faciliter la recherche de solutions à son problème. Si le comportement de l'utilisateur demeure inacceptable, s'éloignent de cette personne et avisent le chef de service. Contactent le Service de sécurité, si jugé nécessaire.

*5.2. Exprimer votre satisfaction*

Si vous désirez exprimer votre satisfaction à l'égard des personnes qui vous ont prodigué des soins ou des services, vous pouvez leur adresser un mot, faire parvenir une lettre à la direction générale ou répondre à un sondage sur la satisfaction. Le directeur général se fera un plaisir de remettre votre témoignage d'appréciation aux personnes concernées.

Votre appréciation demeure en tout temps une grande source de motivation pour toutes les personnes qui travaillent au CSSS de Laval. Veuillez cependant noter qu'il est interdit aux membres du personnel d'accepter de l'argent ou un cadeau de valeur en vertu de notre politique sur les conflits d'intérêts.

Les personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval :

- Informent l'utilisateur de la politique de l'établissement sur les conflits d'intérêts (NPG n° 10, disponible sur le portail).
- Invitent l'utilisateur qui insiste pour poser un geste de remerciement à faire un don à l'une des fondations du CSSS de Laval ou à un organisme de son choix, en mentionnant le nom des personnes qu'il souhaite remercier.

## CONCLUSION

Ce document avait pour but de vous informer de vos droits et de l'engagement des personnes qui œuvrent au sein du CSSS de Laval.

Le CSSS de Laval et son équipe sont fiers d'offrir des soins et des services de qualité à la population de Laval et des environs et nous considérons les usagers et leur famille comme des alliés pour l'amélioration de la santé et du bien-être de tous.

La diffusion de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière du Comité des usagers du CSSS de Laval.



**Comité des usagers  
du Centre de santé  
et de services  
sociaux de Laval**

280, boul. Roi-du-Nord, Laval H7L 4L2

☎ 450 622-4478, poste 4945

📧 [cusagers.csssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cusagers.csssl@ssss.gouv.qc.ca)