

## Respect des droits

La mise en application du *Code d'éthique et de conduite* permet de veiller à ce que toute personne qui entre en relation dans le cadre d'une offre de soins et de services puisse exercer ses droits et libertés, qu'il s'agisse de ceux des usagers, des proches ou des personnes qui œuvrent au sein du CIUSSS-EMTL. Nous vous invitons à consulter la version intégrale du *Code d'éthique et de conduite* ou à contacter le Comité des usagers ou votre comité des résidents pour en apprendre davantage sur **vos droits**.

## Ressources

Le CIUSSS-EMTL cherche constamment à améliorer ses soins et ses services. En cas d'insatisfaction, vous pouvez en parler à un membre du personnel. Si nécessaire, vous avez aussi le droit de porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et de contacter le comité des usagers ou votre comité des résidents pour obtenir de l'aide.

### Commissaire local aux plaintes

1 (877) 343-3003 (sans frais)

[commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Comité des usagers du centre intégré (CUCI)

(514) 524-3544 poste 25211

[comiteusagers.cuci.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comiteusagers.cuci.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)



## Version intégrale

Il existe une version intégrale du *Code d'éthique et de conduite* qui contient aussi les comportements attendus de la part des personnes œuvrant au sein du CIUSSS-EMTL. Vous pouvez l'obtenir en la demandant à un membre du personnel ou en vous rendant à l'adresse suivante :

<https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/ressources/documentation/code-dethique>

Nous vous invitons à utiliser la caméra de votre téléphone intelligent pour scanner le code suivant et à cliquer sur le lien. Vous serez redirigé vers la page Internet du *Code d'éthique et de conduite*.



## Service d'éthique, proche aide et partenariat

[ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

[partenariat.procheaide.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:partenariat.procheaide.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

Tous droits réservés © CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal  
Septembre 2024

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec



# CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

## À L'ATTENTION DES USAGERS ET DES PROCHES

Québec

# Notre identité

Le *Code d'éthique et de conduite* est l'identité de notre organisation. Il permet que toutes les personnes qui y travaillent partagent des valeurs communes. Il précise comment les appliquer afin de garantir des soins et des services de qualité, dans un environnement respectueux et sécuritaire. Ces mêmes valeurs soutiennent aussi ce qui est attendu de la part des personnes qui bénéficient des soins et des services ainsi que de la part de leurs proches.

## Principes directeurs

Le *Code d'éthique et de conduite* se base sur trois (3) grands principes:

- **La participation citoyenne** : impliquer les usagers et les proches sur les sujets et décisions qui les concernent, dans la limite de leurs capacités
- **La prise de décision partagée et raisonnée** : décider en discutant ensemble, sur la base des meilleures connaissances ainsi que de l'expérience et de la réalité de chacun
- **L'engagement et la mobilisation** : créer des partenariats et des collaborations entre l'ensemble des parties prenantes

## Les valeurs

Les valeurs sont centrales à notre identité. Elles guident les actions et les comportements attendus. Il est de la responsabilité de tous d'adopter ces comportements et de les encourager. Ce dépliant décrit ces valeurs et les comportements attendus de la part des usagers et de leurs proches.

### La collaboration

La participation de tous les acteurs est requise afin de pouvoir offrir des soins et services de qualité, adaptés et coordonnés. Vous collaborez lorsque vous :

- Contribuez à l'élaboration et à la mise à jour de votre plan de soins
- Posez des questions pour bien comprendre et prendre des décisions éclairées
- Exprimez clairement vos souhaits et choix concernant les soins offerts
- Informez l'équipe soignante de tout changement dans votre état de santé
- Valorisez les connaissances de chacun

### La communication

Cette valeur est le pilier des interactions entre les personnes. Vous influencez positivement la qualité des soins et des services ainsi que le climat dans lequel ils sont offerts lorsque vous:

- Démontrez une approche courtoise dans toute forme de communication
- Fournissez des informations complètes et exactes sur votre état de santé, vos antécédents et la médication actuelle
- Signalez vos déplacements à un membre du personnel de l'unité ou du milieu de vie

### La qualité des soins et services

La qualité des soins et des services de santé est issue des actions qui permettent d'atteindre les meilleurs résultats possibles. Vous y contribuez lorsque vous:

- Suivez les règles de l'établissement et êtes responsable de vos actions
- Signalez tout comportement de négligence, abus ou violence que vous voyez ou subissez
- Utilisez les services de manière responsable et respectez les rendez-vous
- Partagez constructivement votre avis, vos critiques et vos suggestions
- Accueillez le personnel dans un cadre sécurisé lors des soins à domicile

### Le respect

Le CIUSSS-EMTL bénéficie d'une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de violence. Vous encouragez des relations harmonieuses lorsque vous :

- Êtes courtois, poli et respectueux
- Respectez les choix, les origines et les croyances
- Protégez la vie privée et la confidentialité
- Respectez les droits et les biens
- Assumez vos responsabilités et tenez vos engagements

 **Le professionnalisme est aussi une valeur incarnée par les personnes œuvrant au CIUSSS-EMTL**