



Les centres de services en CSLC



Bedford
450 248-4321

34, rue Saint-Joseph
Bedford J0J 1A0



Cowansville
450 266-4342, option 4

112, rue du Sud
Cowansville J2K 2X2



Farnham
450 293-3622

660, rue Saint-Paul
Farnham J2N 3B9



Sutton
Pour rendez-vous :
CLSC de Cowansville
450 266-4342, option 4
450 538-3983

33, rue Principale
Sutton J0E 2K0



Ville de Lac-Brome
450 242-2001 *
* Appels transférés à
Cowansville après 12 h.

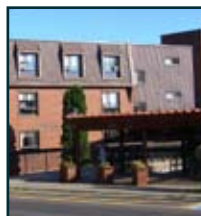
270, rue Victoria
Ville de Lac-Brome
J0E 1V0

Les centres d'hébergement



CHSLD de Bedford
450 248-4304

34, rue Saint-Joseph
Bedford J0J 1A0



**Centre d'accueil
de Cowansville**
450 266-4342, option 3

200, rue Principale
Cowansville J2K 1J2



Les Foyers Farnham
450 293-3167

800, rue Saint-Paul
Farnham J2N 2K6



Foyer Sutton
450 538-3332

50, rue Western
Sutton J0E 2K0



Maison St-Louis
450 266-4342, option 2

133, rue Larouche
Cowansville J2K 1T2

Le service
de soutien
à domicile

Info-Santé CLSC

450 266-4342, option 1, ou 450 293-3622

L'hôpital

Service de réponse téléphonique
assuré par une infirmière
ou un travailleur social,
24 heures par jour, 7 jours sur 7.



Hôpital BMP
450 266-4342, option 5

950, rue Principale
Cowansville J2K 1K3

CLSC

- Bedford • Cowansville • Farnham
- Sutton • Ville de Lac-Brome



Centres d'hébergement

- CHSLD de Bedford
- Centre d'accueil de Cowansville
- Les Foyers Farnham
- Foyer Sutton



Hôpital BMP



Code
d'éthique

English version available

Fiers partenaires de votre santé
Working together for your health

450 266-4342
www.santemonteregie.qc.ca



«Depuis qu'ils sont apparus sur la terre, les hommes se sont donné à eux-mêmes un regard ému sur l'univers, l'art, un regard lucide sur les processus à l'œuvre dans l'univers, la science, un regard exigeant sur eux-mêmes, l'éthique».

- Albert Jacquard (1991)

L'éthique appelle à la réflexion sur la conduite humaine ainsi que sur les valeurs qui la soutiennent.

Le «code» d'éthique, par la formulation des responsabilités et des engagements, vise à éclairer les principales conduites et pratiques auxquelles l'usager est en droit de s'attendre, sans toutefois nier aux personnes qui œuvrent dans l'établissement leur entière responsabilité d'exercer leur jugement face à des situations spécifiques.

Le code d'éthique du CSSS La Pommeraiie met en évidence les valeurs qui découlent des mission et vision de l'établissement, en plus de préciser les droits et responsabilités qui guident de façon continue les attitudes et le comportement de chacun.

Ces balises éthiques ne constituent pas une ligne d'arrivée, mais plutôt

une direction à suivre pour préciser, exprimer et partager nos engagements.

Le présent guide d'éthique s'adresse à toutes les personnes qui, au nom du CSSS La Pommeraiie, interviennent auprès des personnes qui reçoivent directement ou autrement des soins et services de l'établissement. Il convie tout le personnel, les médecins, les bénévoles, les contractuels et les stagiaires à faire leurs valeurs retenues et à les intégrer dans leurs pratiques quotidiennes afin d'assurer pleinement le respect des droits et libertés des personnes que nous desservons.

Ce guide éthique invite également les usagers à assumer leurs responsabilités à l'égard des personnes qui œuvrent au CSSS La Pommeraiie comme «**fières partenaires de leur santé**».

Marie-Claude Landry, présidente du conseil d'administration
Diane Daigle, directrice générale

Le propos du présent guide d'éthique n'est pas de prescrire une conduite, mais de constituer un ensemble de repères visant à baliser les attitudes dans la prestation des soins et services, les activités quotidiennes et des pratiques de gestion pour l'ensemble de ceux et celles qui œuvrent au CSSS La Pommeraiie.

Son application fait appel à l'engagement de chacun dans l'exercice de sa fonction et ne peut se substituer à son jugement personnel et professionnel. En réfléchissant et en discutant ensemble, nous serons en mesure de mieux définir collectivement

notre propre éthique et l'ensemble des principes qui serviront de base à notre engagement.

Ce guide d'éthique a été adopté en séance régulière du conseil d'administration du CSSS La Pommeraiie le 16 avril 2007. Il ne remplace pas les codes de déontologie de ceux et celles qui sont membres d'un ordre professionnel reconnu par la loi.

Chacune et chacun sont donc invités à mettre à jour leurs connaissances et à poursuivre leur réflexions sur les principes et engagements énoncés dans le présent guide d'éthique.

AUTRES DOCUMENTS UTILES

- Code de déontologie des membres d'administration.
- Règlement No 1 sur la prévention des conflits d'intérêt.
- Code de conduite en vigueur au CSSS La Pommeraiie.
- Cartable «références éthiques».
- Qu'est-ce que l'éthique? Proposition d'un cadre de référence. *Conseil de la santé et du bien-être (2004).*

POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE OU POUR DES COMMENTAIRES SUR L'APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE,

vous pouvez communiquer avec :

- la direction générale au 450 266-4342, option 5, poste 5522;
- la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au 450 266-4342, option 5, poste 5572 ou 5287.



Si vous souhaitez obtenir **UN AVIS DU COMITÉ D'ÉTHIQUE**, vous pouvez communiquer avec le secrétariat de la direction des affaires médicales et des services professionnels au 450 266-4342, option 5, poste 5535.

DANS UNE PERSPECTIVE DE S'EXPRIMER ET DE COLLABORER AUX
SOINS ET SERVICES QU'IL REÇOIT, L'USAGER (résident, patient, ...) :

- **INFORME** le personnel de ses besoins, ses choix, ses préférences, et fait connaître ses habitudes de vie et ses valeurs.
- **EXERCE SON DROIT DE CONSENTIR** ou non aux soins et services en assumant les conséquences de ses choix tout en considérant les limites des ressources du CSSS La Pommeraie.
- **PARTICIPE ACTIVEMENT** à l'élaboration de son plan d'intervention en tenant compte de ses capacités.
- **ADOpte LES ATTITUDES RESPECTUEUSES** envers les autres usagers et les personnes œuvrant au CSSS La Pommeraie.
- **UTILISE LES MÉCANISMES DE PARTICIPATION** du CSSS La Pommeraie pour faire connaître ses attentes et pour collaborer à la vie communautaire, le cas échéant.
- **MANIFESTE AUX PERSONNES** qui lui sont significatives ses intérêts, ses attentes, ses hésitations et ses refus.
- **ÉVITE DE SE PLACER DANS DES SITUATIONS** qui sont dangereuses pour lui et pour les autres.
- **APPREND LES RÈGLES DE SÉCURITÉ**, selon les circonstances, et avertit les personnes concernées lorsqu'il se sent en danger.

«Les institutions ont une responsabilité à l'endroit des personnes vulnérables qui leur sont confiées. Cela dit, en dernière instance, les sujets sont eux-mêmes responsables des institutions qu'ils reçoivent en héritage».

- Paul Ricoeur

Afin de donner un sens aux pratiques responsables proposées à l'endroit des personnes et de la collectivité, le présent guide d'éthique s'appuie sur la mission, la vision et les valeurs de l'établissement. Ces trois ensembles constituent les fondements qui nous permettent de formuler des principes cohérents pour orienter nos réflexions et nos actions.

L'établissement adhère également, dans le contexte du présent guide d'éthique, aux principes éthiques habituellement reconnus en santé et services sociaux :

- le **respect** de la personne humaine, de son autonomie et de sa dignité;
- la **bienfaisance** : recherche du bien-être de l'utilisateur;
- la **justice** : à chacun selon ses capacités et ses besoins.

MISSION

Dans une perspective d'améliorer la santé et le bien-être de la population de son territoire, le Centre de santé et de services sociaux La Pommeraie doit rendre accessible à la population du territoire un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité ainsi que faciliter le cheminement des personnes dans l'ensemble du réseau.

VISION

Le CSSS La Pommeraie entend continuer de se démarquer, d'exercer un leadership auprès de sa population et de ses partenaires et contribuer activement à l'amélioration de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des services de santé et des services sociaux pour le mieux-être de sa population.

VALEURS

Le CSSS La Pommeraie s'appuie sur les valeurs de référence suivantes pour ses pratiques professionnelles et de gestion :

- **RESPONSABILISATION** : capacité de répondre de ses paroles et de ses actes et d'agir de manière autonome.
- **RESPECT** : reconnaissance du potentiel de chacun et de la dignité des personnes.
- **INTERDÉPENDANCE** : développement de la collaboration, de la participation et de la complémentarité.
- **PERTINENCE** : priorité fixée sur les problèmes les plus importants.
- **QUALITÉ** : prévention des erreurs dans une perspective d'excellence de nos actions.
- **ÉQUITÉ/ACCESSIBILITÉ** : accessibilité optimale aux soins et services.
- **CONTINUITÉ** : passage sans rupture entre les différents niveaux de services.
- **EFFICIENCE** : respect des standards élevés de qualité en tenant compte des ressources disponibles.

NOUS NOUS ENGAGEONS DONC À :

OFFRIR DES SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ

- **OFFRIR DES SOINS ET SERVICES FIABLES** et accessibles qui considèrent tous les aspects de la personne sur les plans physique, psychologique, social et spirituel.
- **ADAPTER NOTRE APPROCHE ET NOS INTERVENTIONS** en fonction des caractéristiques individuelles de la personne afin de mieux ajuster les soins et services, le cas échéant.
- **PRÉSERVER LE BIEN-ÊTRE ET LA SÉCURITÉ** des usagers par le respect des règles de sécurité et des règles sanitaires en vigueur.
- **MAINTENIR UN NIVEAU ÉLEVÉ DE CONNAISSANCES** sur les plans du savoir, du savoir-être, du savoir-faire et du savoir-vivre.
- **RESPECTER ET TENIR COMPTE DE L'EXPERTISE** de nos collègues pour favoriser une approche de collaboration et de complémentarité.
- **ÉVITER DE NOUS PLACER EN SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊT** et de confondre nos propres intérêts avec ceux de la clientèle.
- **FAVORISER LA PARTICIPATION DE L'USAGER** ainsi que celle de ses proches lors de l'élaboration du plan d'intervention.
- **TRAITER TOUTES LES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES AVEC CÉLÉRITÉ** afin qu'ensemble nous puissions trouver la meilleure solution possible.
- **INFORMER L'USAGER** de son droit de refuser que l'établissement utilise ou continue d'utiliser ses «nom, prénom et adresse» dans le but de solliciter auprès de lui un don pour l'établissement ou pour une fondation de l'établissement.



Fiers partenaires de votre santé
Working together for your health

ÉTABLIR DES RELATIONS INTERPERSONNELLES DE QUALITÉ

- **TÉMOIGNER DU RESPECT** envers la clientèle, les collègues, le personnel et les gestionnaires, et dispenser des soins et services humains, personnalisés, empreints d'empathie, de courtoisie, de délicatesse et de discrétion.
- **ADOPTER UNE ATTITUDE POSITIVE** et accomplir notre travail avec entraînement et créativité.
- **SUSCITER DES RELATIONS HARMONIEUSES** empreintes de politesse et de savoir-vivre.
- **TRANSMETTRE UNE INFORMATION PERTINENTE** dans un langage accessible afin que l'utilisateur comprenne bien la nature des soins et services proposés et qu'il puisse prendre des décisions éclairées par la suite.
- Reconnaître le **DROIT DE CHACUN À L'INTIMITÉ ET À LA DIGNITÉ**.
- Reconnaître l'importance que **L'USAGER SOIT RESPECTÉ DANS SON RYTHME ET SON CHEMINEMENT** et apporter le soutien approprié afin qu'il puisse prendre les meilleures décisions possibles dans sa situation.
- **DEMEURER DISCRET** et garder sous le sceau de la plus haute **CONFIDENTIALITÉ** tout ce que nous pouvons apprendre (voir, entendre, imaginer, ...) dans la prestation des soins et services.
- Reconnaître le **DROIT À L'USAGER D'ÊTRE REPRÉSENTÉ** ou assisté de sa famille ou de ses proches.

COLLABORER AVEC LA COMMUNAUTÉ ET LES PARTENAIRES

- **INFORMER LA COMMUNAUTÉ** des projets et réalisations du CSSS La Pommeraiie.
- **SOUTENIR LES INITIATIVES** de la communauté en regard des déterminants de la santé et du mieux-être de la population.
- **CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT** et à la consolidation du réseau local.