A large, stylized dandelion seed head is the central focus, rendered in shades of blue and purple. It has a long, thin stem. Numerous smaller dandelion seed heads are scattered throughout the background, some appearing to float or blow away, creating a sense of movement. The background is a soft, light green to yellow gradient.

# DES VALEURS, PARTAGÉES

Respect

Collaboration

Engagement

Accessibilité

**CODE  
D'ÉTHIQUE  
ORGANISATIONNEL**

Québec 



# MISSION

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre a pour mission<sup>1</sup> de contribuer à promouvoir, maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de son territoire en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux de qualité.

## **POUR CE FAIRE, LE CISSS A POUR RÔLE<sup>2</sup> DE :**

- planifier, coordonner, organiser et offrir à la population de son territoire l'ensemble des services sociaux et de santé, selon les orientations et les directives ministérielles, et déterminer les mécanismes de coordination de ces derniers;
- assurer la prise en charge de l'ensemble de la population de son territoire, notamment les clientèles les plus vulnérables;
- assurer une gestion de l'accès simplifié aux services.

Le CISSS de la Montérégie-Centre est issu du regroupement des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Champlain–Charles-Le Moyne et du CSSS du Haut-Richelieu–Rouville, de l'Institut Nazareth et Louis-Braille et de l'ancienne Agence de santé et de services sociaux de la Montérégie.

Il compte plus de 9 000 membres du personnel et 800 médecins œuvrant dans une quarantaine d'installations, dont l'Hôpital Charles-Le Moyne, désigné centre affilié universitaire, l'Hôpital du Haut-Richelieu, des centres de recherche ainsi que plusieurs CHSLD et CLSC. Il sert une population de 383 000 citoyens.

1 Plan stratégique du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec 2015-2020. (Mise à jour 2016).  
2 <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/reorganisation/portrait>

Dans le présent document, les mots suivants sont ainsi définis :

- **Personnel** : tout gestionnaire, employé, contractuel, médecin, résident, externe, stagiaire, partenaire, de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement au sein du CISSS;
- **Usager** : toute personne qui reçoit des soins ou services du CISSS. Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). L'usager inclut également le résident qui reçoit des soins ou des services dans un CHSLD, une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial.

# VALEURS

Afin de favoriser le climat de confiance nécessaire à la mission du CISSS de la Montérégie-Centre, le code d'éthique organisationnel s'inspire de valeurs qui sont au cœur des soins de santé et des services offerts. Ces valeurs favorisent le respect des droits de tous et la cohésion du personnel. Elles sont :

- respect
- collaboration
- engagement
- accessibilité

Par ailleurs, d'autres valeurs orientent les décisions de gestion et les actions que le personnel prend à l'égard de l'utilisateur. Elles conditionnent une saine gestion et leur actualisation demande rigueur et transparence. Elles sont :

- intégrité
- pertinence
- équité
- performance

## **RESPECT**

Des soins et services respectueux placent l'être humain, ses intérêts et son bien-être au centre des actions et des décisions. Le respect 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. C'est lui démontrer en tout temps une attitude loyale et sans discrimination.

## **COLLABORATION**

La collaboration se reconnaît à l'effort 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. La collaboration implique la rencontre de l'autre.

## **ENGAGEMENT**

Du personnel engagé est dévoué à l'égard des usagers et leur santé. Il contribue au meilleur de ses habiletés à l'actualisation de la mission de l'organisation. L'engagement fait appel à la participation active de chacun au meilleur de ses capacités.

## **ACCESSIBILITÉ**

Les usagers considèrent que des soins et services sont accessibles lorsqu'ils sont rendus dans les meilleurs délais et à des heures flexibles. L'accessibilité se reconnaît aussi à la simplicité et la rapidité avec laquelle les usagers se sentent pris en charge, en tenant compte de leurs capacités, de leur langue, de leur culture et de leur état de santé. Elle vise une offre de soins et de services adaptée au plus grand nombre d'utilisateurs, dans la limite des ressources disponibles.

## INTÉGRITÉ

Un personnel intègre est honnête et responsable. Il inspire la confiance des usagers, entretient des relations authentiques et respecte ses engagements et les valeurs de l'établissement. Une organisation intègre accepte de répondre ouvertement de ses décisions.

## PERTINENCE

Des soins et des services pertinents sont sécuritaires et de qualité. Ils tiennent compte des meilleures pratiques, ils se justifient scientifiquement et laissent place à l'innovation. Une organisation soucieuse de la pertinence de ses soins et services s'assure de bien connaître les besoins de sa clientèle et d'en tenir compte au meilleur de ses capacités.

## ÉQUITÉ

Les soins et les services équitables considèrent chaque usager en toute égalité et sans discrimination, tout en tenant compte de la diversité de chacun. Ils permettent un traitement impartial, pour le respect des droits de chacun.

## PERFORMANCE

Les soins et les services performants traduisent une utilisation judicieuse, réfléchie et optimale des ressources, qu'elles soient humaines, matérielles, financières, technologiques ou informationnelles. Ils se réalisent en prodiguant le bon soin au bon moment.

# CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique organisationnel s'adresse à tout le personnel contribuant à la mission de l'établissement de même qu'aux usagers et à leurs proches. Il encourage la promotion et l'intégration des valeurs et convictions du CISSS de la Montérégie-Centre dans les interventions par tous les moyens disponibles, et ce, dans une perspective constante de qualité et de recherche des meilleures pratiques.

Le CISSS de la Montérégie-Centre a élaboré son code d'éthique organisationnel en tenant compte des droits des usagers inscrits notamment dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2.), le Code civil du Québec et la Charte des droits et libertés de la personne. Il tient également compte de la Loi concernant les soins de fin de vie (RLRQ, c. S-32.0001).

Le code d'éthique organisationnel expose les droits et les conduites attendus des usagers et de leurs proches ainsi que les engagements et responsabilités du personnel à leur égard. Il est le résultat de démarches réflexives et de consultations auprès des usagers, du personnel et des différentes instances cliniques et administratives de l'établissement.

## LE CODE D'ÉTHIQUE DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE A POUR BUT :

- de s'assurer que les droits des usagers sont connus et respectés par l'ensemble de son personnel;
- de permettre une prestation de soins et de services sécuritaires et de qualité;
- de promouvoir les comportements attendus de son personnel;
- d'encourager la responsabilisation, la participation et la collaboration des usagers, de leurs proches, du personnel de l'établissement et de ses partenaires;
- de renforcer le lien de confiance entre l'utilisateur, ses proches, le personnel et la population servie;
- de favoriser une réflexion collective qui vise le développement d'une éthique personnelle, relationnelle, clinique et organisationnelle.

# DROITS DES USAGERS/ ENGAGEMENTS DU PERSONNEL/CONDUITES ATTENDUES DES USAGERS

L'utilisateur, ses proches et la population servies sont au cœur de la mission du CISSS de la Montérégie-Centre et constituent sa raison d'être. L'établissement considère comme essentiels la reconnaissance et le respect des droits de ses usagers inscrits dans la LSSSS par tout le personnel (RLRQ, c. S-4.2.).

La section qui suit présente un résumé des droits des usagers, des engagements du personnel et des conduites attendues des usagers afin de favoriser la confiance nécessaire à une prestation de soins et de services sécuritaires et de qualité.

## LE RESPECT DE LA PERSONNE

Le CISSS de la Montérégie-Centre préconise 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 PERSONNEL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :

- entretenir des relations respectueuses, courtoises, honnêtes et franches à l'égard de tous;
- favoriser la participation de l'utilisateur tout en respectant ses capacités et son individualité;
- permettre et favoriser la libre expression ainsi que le respect des valeurs, convictions et opinions de l'utilisateur, dans la mesure où ils ne portent pas atteinte aux droits et aux libertés d'autrui;
- obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur avant tout examen, prélèvement, traitement ou autre intervention, sauf lors d'une situation d'urgence (lorsque la vie de l'utilisateur est en danger ou que son intégrité est menacée), pour les soins d'hygiène à une personne majeure inapte ou lorsqu'une ordonnance du tribunal s'applique.

- assurer le respect de l'intimité et de la vie privée;
- traiter loyalement, équitablement et sans aucune discrimination;
- annoncer sa présence avant d'entrer dans la chambre d'un usager hospitalisé ou hébergé;
- s'identifier verbalement par son nom et sa fonction, porter la carte d'identité officielle de l'établissement, préciser le but des interventions et expliquer la nature des soins et services qu'il s'apprête à offrir;
- assurer un environnement exempt de toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation, de négligence, de manières trop familières, de violence verbale, physique ou psychologique, et de tout geste indécent ou toute attitude indécente.

### **LES CONDUITES ATTENDUES DE L'USAGER ET DE SES PROCHES :**

- entretenir des relations respectueuses, courtoises, honnêtes et franches à l'égard de tous, exemptes de violence verbale, physique ou psychologique;
- respecter les règles établies par l'établissement pour le bon fonctionnement des soins et services, pour sa sécurité et pour celle des autres;
- respecter les biens et les équipements que l'établissement met à sa disposition.

## **DES SOINS ET DES SERVICES ACCESSIBLES, SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ**

Les soins et services offerts tiennent compte des limites organisationnelles de l'établissement et des contraintes liées aux ressources disponibles.

### **L'USAGER A LE DROIT :**

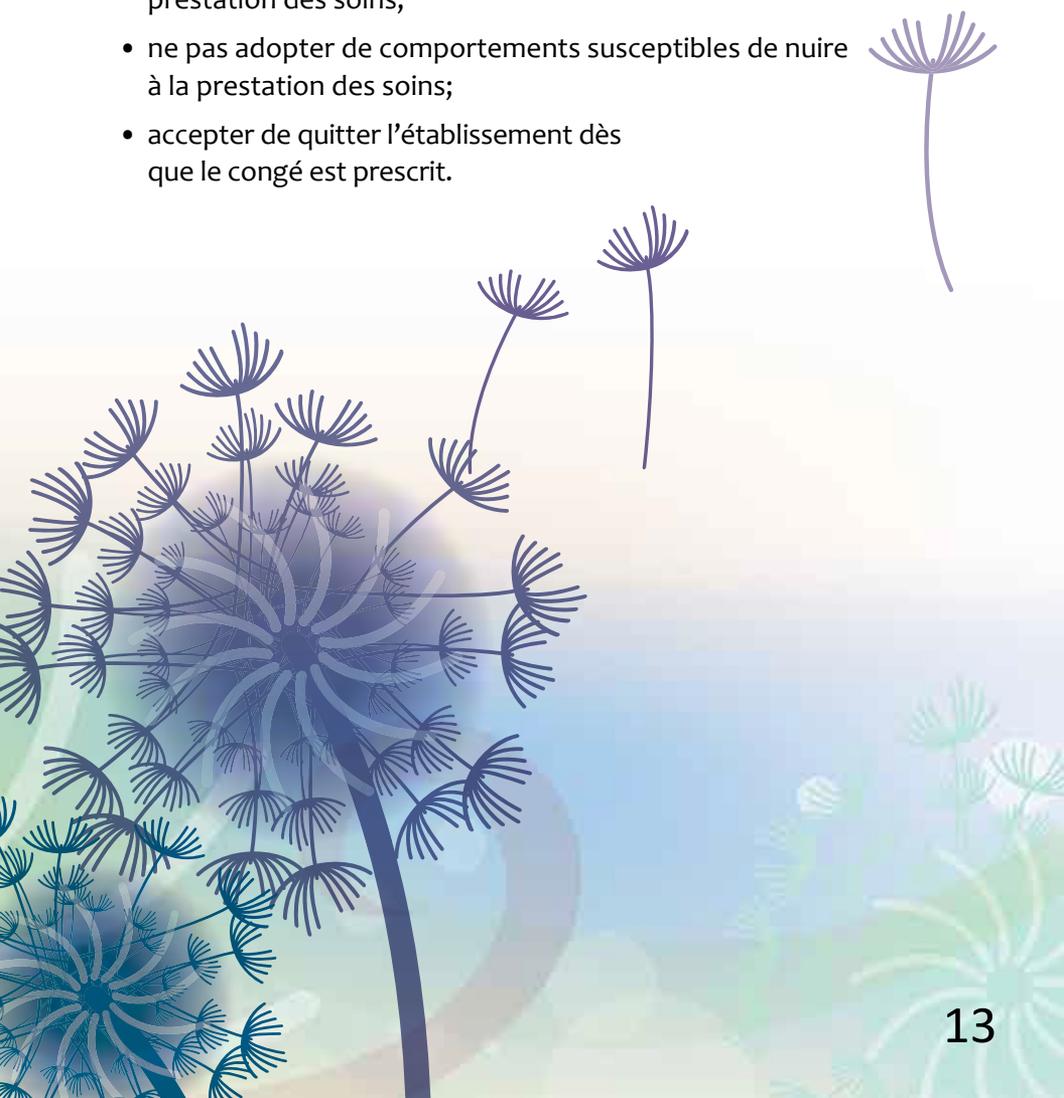
- d'avoir accès aux soins et services requis par son état de santé dans les meilleurs délais;
- de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et services requis, sous réserve des limites organisationnelles de l'établissement, des ressources disponibles et du droit de refus du professionnel;
- de recevoir des soins et des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social de façon personnalisée et sécuritaire;
- de recevoir des soins palliatifs et de fin de vie, incluant l'aide médicale à mourir et la sédation palliative continue, selon les critères prévus par la loi;
- de recevoir des soins et des services en langue française et en langue anglaise selon le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise.

## LE PERSONNEL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :

- créer un climat de confiance;
- être disponible à l'égard de l'utilisateur;
- maintenir la juste distance thérapeutique;
- être à l'écoute des usagers et des partenaires;
- prodiguer des soins et services selon les normes et les pratiques reconnues;
- maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme répondant aux exigences de sa fonction et s'engager dans un processus d'amélioration continue de la qualité des soins et services;
- prendre les moyens pour assurer une prestation sécuritaire de soins et services;
- collaborer avec les partenaires de l'établissement, lorsque requis;
- assurer la continuité des soins et services requis par l'état de santé de l'utilisateur;
- ajuster, dans la mesure du possible, l'information et les interventions au rythme et aux capacités de l'utilisateur;
- porter assistance et assurer protection lorsqu'un usager ou un résident manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage;
- traiter avec empressement toutes situations problématiques en visant une résolution satisfaisante pour l'ensemble des parties;
- exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents, les déclarer sans délai à l'autorité désignée et effectuer les rapports pertinents en temps utile;
- utiliser judicieusement les ressources;
- éviter toute situation qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts;
- favoriser l'innovation basée sur les avancées scientifiques;
- s'investir dans les activités de recherche.

## LES CONDUITES ATTENDUES DE L'USAGER ET DE SES PROCHES :

- collaborer avec le personnel dans le cadre de la prestation de soins;
- se comporter en utilisateur consciencieux des soins de santé et services;
- utiliser les services avec discernement;
- respecter les principes d'hygiène nécessaires à la prévention et au contrôle des infections;
- offrir un milieu sécuritaire et propice à la prestation des soins;
- ne pas adopter de comportements susceptibles de nuire à la prestation des soins;
- accepter de quitter l'établissement dès que le congé est prescrit.



## L'INFORMATION ET LA PARTICIPATION

Au CISSS de la Montérégie-Centre, l'utilisateur est en mesure de faire des choix pour lui-même de façon libre et éclairée et d'agir en fonction de ceux-ci.

### L'USAGER A LE DROIT :

- d'être informé de son état de santé et de bien-être de manière à comprendre, dans la mesure du possible, les différentes options offertes;
- d'être informé des risques et des conséquences généralement associés à chacune des options de santé afin de pouvoir exprimer un consentement éclairé;
- d'être informé de l'existence des services sociaux et des ressources disponibles dans le milieu en matière de santé et de services ainsi que des modalités d'accès à ces services;
- de participer à l'élaboration de son plan de soins, d'interventions ou de services, lorsqu'un tel plan est requis;
- d'accepter ou de refuser un examen, un prélèvement ou tout autre soin ou service. Ce droit prévaut en tout temps, sauf lors d'une situation d'urgence (lorsque la vie de l'utilisateur est en danger ou que son intégrité est menacée), pour les soins d'hygiène à une personne majeure inapte ou lorsqu'une ordonnance du tribunal s'applique;
- d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et de services qui est susceptible d'avoir entraîné des conséquences sur son état de santé, ainsi que des mesures prises en gestion des risques pour contrer les conséquences et prévenir la récurrence d'un tel accident.

## **LE PERSONNEL DU CISS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :**

- adapter son vocabulaire afin de favoriser la compréhension de l'utilisateur par rapport à son état et ses besoins et permettre l'obtention de son consentement libre et éclairé;
- répondre aux questions des usagers au meilleur de ses connaissances;
- créer un environnement favorisant l'expression des besoins et attentes des usagers;
- apporter le soutien nécessaire au développement du plein potentiel des usagers;
- favoriser la participation des usagers et de leurs proches lors de l'élaboration ou de la révision du plan de soins, d'interventions ou de services;
- respecter le refus de l'utilisateur après s'être assuré de sa bonne compréhension des différentes options de soins ou de services ainsi que des risques et des conséquences associés à chacune d'elles;
- favoriser la participation des usagers au comité des usagers ou, s'il y a lieu, aux comités des résidents;
- consulter les usagers de façon à connaître leurs attentes et leur satisfaction quant à la qualité et à l'organisation des services.

## **LES CONDUITES ATTENDUES DE L'USAGER ET DE SES PROCHES :**

- participer à l'élaboration du plan de soins, d'interventions ou de services;
- respecter, dans la mesure du possible, ses engagements;
- fournir les coordonnées de ses proches et de la personne à joindre en cas d'urgence.

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

Les renseignements qui concernent l'usager sont confidentiels, incluant ceux de son dossier médical.

### L'USAGER DE 14 ANS ET PLUS A LE DROIT :

- d'avoir accès aux renseignements qui sont contenus dans son dossier médical, selon la politique et la procédure en vigueur dans l'établissement, s'il en fait la demande aux archives;
- d'être assisté par un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier;
- de demander de transmettre à un autre établissement ou à un professionnel de l'information contenue dans son dossier et de demander qu'elle soit rectifiée si elle s'avère inexacte ou incomplète;
- de requérir des traitements ou des soins de santé en toute confidentialité.

### LE PERSONNEL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :

- faire preuve de discrétion et respecter les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels;
- assurer la confidentialité des renseignements obtenus;
- faire preuve de considération pour la vie privée de toutes personnes avec lesquelles il intervient;
- ne pas divulguer les renseignements confidentiels obtenus dans l'exercice de ses fonctions, sans le consentement de l'usager ou à moins d'y être autorisé par la loi;
- favoriser la transmission sécuritaire de toute information pertinente et répondre aux questions afin que l'usager puisse exercer, de manière judicieuse, le choix des soins et des services requis.

## L'ACCOMPAGNEMENT À L'ASSISTANCE ET À LA REPRÉSENTATION

### L'USAGER A LE DROIT :

- d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour recevoir de l'information ou pour entreprendre toute démarche relative à un soin ou un service dispensé par l'établissement;
- d'être représenté pour l'exercice de ses droits;
- s'il est mineur ou inapte, de faire exercer ses droits par un représentant légal qui parlera et agira en son nom.

### LE PERSONNEL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :

- porter assistance à l'utilisateur qui désire s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant, ou lorsqu'il désire obtenir un soin, un service ou un suivi;
- s'adresser au représentant de l'utilisateur pour obtenir un consentement substitué lorsque l'utilisateur n'est plus en mesure de le donner, tout en recherchant son assentiment;
- favoriser l'implication des représentants des personnes inaptes au plan de soins, d'interventions ou de services;
- respecter le niveau de soins énoncé par l'utilisateur;
- respecter la primauté des directives médicales anticipées des utilisateurs.

### LA CONDUITE ATTENDUE DE L'USAGER ET DE SES PROCHES :

- discuter et informer ses proches des soins de santé et des services qu'il souhaite recevoir s'il ne devait plus être capable d'exprimer ses volontés par lui-même.

## **COMMUNIQUER SES INSATISFACTIONS OU PORTER PLAINTE AU SUJET DES SOINS ET SERVICES**

### **L'USAGER A LE DROIT :**

- d'exprimer son insatisfaction, de transmettre ses commentaires ou observations à l'égard des services aux responsables concernés, avec l'assurance qu'ils seront examinés avec respect et confidentialité sans risque de préjudice;
- de déposer une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services selon la politique et la procédure en vigueur dans l'établissement;
- d'être accompagné et soutenu par le comité des usagers, les comités des résidents ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie.

### **LE PERSONNEL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE S'ENGAGE À :**

- écouter l'utilisateur, son représentant, ses proches et toute clientèle servie par l'établissement lorsque ceux-ci désirent exprimer une insatisfaction;
- considérer l'expression des insatisfactions des usagers comme une occasion d'amélioration et de changement;
- collaborer avec les usagers pour résoudre leurs insatisfactions;
- assister et orienter l'utilisateur et ses proches vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque la résolution proposée n'est pas satisfaisante.

# RENSEIGNEMENTS ET RESSOURCES

## RECHERCHE

Le CISSS de la Montérégie-Centre est à l'avant-garde des soins et favorise la recherche. Dans ce contexte, il est possible que l'utilisateur soit sollicité afin de participer à un projet de recherche. Le cas échéant, le chercheur devra obtenir son consentement libre et éclairé après avoir expliqué, en termes clairs, tous les détails du protocole de recherche. La participation de l'utilisateur à tout projet de recherche est volontaire. L'utilisateur est libre de refuser d'y participer. Il peut se retirer de ce projet à n'importe quel moment, sans avoir à se justifier, en faisant connaître sa décision au chercheur responsable du projet ou à l'un de ses assistants. La décision de ne pas participer à un projet de recherche ou de s'en retirer n'aura aucune conséquence sur la qualité des soins et des services auxquels l'utilisateur a droit ou sur sa relation avec le chercheur responsable du projet et les autres intervenants.

Les projets de recherche pour lesquels l'utilisateur est sollicité ont préalablement obtenu l'accord du comité d'éthique de la recherche de l'Hôpital Charles-Le Moyne ou du Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain. Ces comités relèvent du conseil d'administration. Ils ont comme principale mission de veiller aux droits, à la sécurité et au bien-être des personnes qui participent aux projets de recherche.

## ENSEIGNEMENT

Au cours d'un traitement, il est possible que l'utilisateur soit en contact avec des résidents en médecine et en pharmacie ainsi qu'avec des stagiaires et des étudiants de tous les domaines de la santé. Ces personnes doivent informer l'utilisateur qu'elles sont en formation.

## SOLLICITATION

Un établissement peut utiliser certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur (nom, prénom et adresse) dans les cas suivants :

- sollicitation de dons au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de l'établissement;
- sondage auprès des usagers visant à connaître leur satisfaction et leurs attentes à l'égard de la qualité des soins et des services offerts.

Seules les personnes dûment autorisées par le CISSS peuvent utiliser les renseignements personnels (nom, prénom et adresse) aux fins prescrites. En tout temps, l'utilisateur peut demander que ses renseignements personnels ne soient plus utilisés. Il est possible de signifier cette volonté en communiquant avec le Service des archives de l'établissement.

## EN CAS D'INSATISFACTION

Le CISSS de la Montérégie-Centre accorde une grande importance à la qualité des services et au respect des droits des usagers. En cas d'insatisfaction, l'établissement encourage la clientèle à, d'abord, tenter d'en parler avec le personnel concerné. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation. Toutefois, si cette première démarche ne satisfait pas l'utilisateur, il peut formuler en tout temps une plainte, verbalement ou par écrit, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou demander l'assistance du comité des usagers.

## **COMMISSARIAT AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

Le commissaire assure la promotion et la protection des droits individuels et collectifs des usagers. Son rôle est d'améliorer la qualité des services, d'accroître la satisfaction, d'écouter les problèmes et préoccupations, de renseigner sur les droits, responsabilités et recours, de recevoir et de traiter toutes demandes (information, assistance ou intervention) et d'examiner les plaintes, ainsi que de promouvoir le code d'éthique organisationnel.

Vous pouvez joindre le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services en composant le 1 866 967-4825, poste 8884, ou en écrivant au 3120, boulevard Taschereau, Greenfield Park (Québec) J4V 2H1.

## **COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DES RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT**

Ces comités ont pour rôle de promouvoir les droits des usagers et des résidents. Ils peuvent également aider l'utilisateur et les résidents à formuler et déposer une plainte. Ils veillent à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des soins et services. Les comités des résidents œuvrent dans chaque CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre. En ce qui a trait aux comités des usagers, il est possible de les joindre aux numéros suivants :

- Réseau local de services de Champlain :  
450 466-5000, poste 3040
- Réseau local de services du Haut-Richelieu–Rouville :  
450 358-2578 ou 1 866 967-4825, poste 8958
- Institut Nazareth et Louis-Braille :  
450 463-1710 ou 1 800 361-7063, poste 363

# EN CONCLUSION

Le CISSS de la Montérégie-Centre a le souci constant de s'améliorer et d'offrir à la population des soins et des services de qualité qui répondent aux plus hauts standards. Les valeurs inscrites dans le présent code d'éthique organisationnel sont à la base de la relation de qualité que l'établissement veut entretenir avec ses usagers, leurs proches, les clientèles servies, les partenaires et ses employés.

La mission du CISSS de la Montérégie-Centre s'accomplit dans une relation empreinte de confiance et de respect mutuel, de reconnaissance de la spécificité de chaque usager et de son potentiel à se réaliser.

C'est dans cet esprit que l'établissement souhaite accomplir sa mission au quotidien.

## **APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE ORGANISATIONNEL**

Le code d'éthique permet au personnel du CISSS de la Montérégie-Centre de se doter de repères permettant d'ajuster les pratiques et les comportements.

Le code d'éthique organisationnel ne remplace aucunement ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements, codes de déontologie ou conventions en vigueur au Québec.

## **RESPONSABLES DE L'ÉLABORATION, APPLICATION ET PROMOTION DU CODE D'ÉTHIQUE ORGANISATIONNEL**

Le président-directeur général, la Direction qualité, évaluation, performance, éthique et Lean, la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques ainsi que le commissariat aux plaintes et à la qualité des services sont responsables de l'élaboration, de l'application et de la promotion du code d'éthique organisationnel avec le soutien des gestionnaires.

La dimension éthique interpelle tout le personnel de même que les usagers et leurs proches. Il appartient donc à tous de se familiariser avec les principes et les règles énoncés dans ce code afin qu'il fasse partie du quotidien. Tout manquement au code d'éthique organisationnel peut faire l'objet d'une plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## **ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le code d'éthique organisationnel a été adopté le 11 mai 2017 par le conseil d'administration du CISSS de la Montérégie-Centre, en vertu de l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2. Le code d'éthique organisationnel entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

## **RÉVISION**

Le code d'éthique organisationnel doit être révisé au plus tard dans les trois années suivant son adoption par le conseil d'administration.

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 

