

# La reconnaissance des droits des usagers

NOTRE ENGAGEMENT : RESPECTER VOS DROITS<sup>1</sup>

- Droit à l'information (LSSSS, article 4; LPJ, articles 5 et 7)
- Droit aux services (LSSSS, articles 5, 13 et 100; LPJ, article 8)
- Droit de choisir son professionnel ou son établissement (LSSSS, articles 6 et 13)
- Droit de connaître les mesures disciplinaires et les règlements lors d'un hébergement (LPJ, article 10)
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (LSSSS, article 7)
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (LSSSS, articles 8, 9 et 12)
- Droit de participer aux décisions (LSSSS, article 10; LPJ, articles 6 et 7)
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (LSSSS, articles 11 et 12; LPJ articles 5 et 8)
- Droit à l'hébergement (LSSSS, article 14; LPJ, articles 11.1 et 64)
- Droit de recevoir des services en anglais (LSSSS, article 15)
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (LSSSS, articles 17 à 28)
- Droit à la confidentialité (LSSSS, article 19; LPJ, articles 11.2, 11.2.1 et 72.5)
- Droit de communiquer en toute confidentialité avec certaines personnes (LPJ, article 9)
- Droit à la consultation, information et préparation avant un transfert lors d'un hébergement (LPJ, article 7)
- Droit de ne pas être hébergé dans un établissement de détention ou dans un poste de police pour les usagers mineurs (LPJ, article 11)
- Droit de porter plainte (LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73)

<sup>1</sup>Droits des usagers reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) et la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).



## Code d'éthique du CISSS de la Montréal-est

Des valeurs vivantes au quotidien,  
avec les intervenants,  
pour les usagers et leurs proches.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montréal-est

Québec

Le code d'éthique (REG-01AG-005) a été adopté par le conseil d'administration le 24 avril 2017.

Inspirer confiance

Faire ce qui est bien

Bien faire ce qu'il y a à faire

Québec

## Nos valeurs vivantes au quotidien



### Une valeur *est* de l'ordre du bon et de l'idéal

Elle donne un sens à toutes les actions  
Elle sert de guide pour les décisions  
Elle est un phare en cas d'incertitude

## Un code d'éthique : rassembleur, simple, utile et évolutif

### NOS ENGAGEMENTS

#### Traiter toute personne avec **RESPECT**

- Nous identifier par notre nom et notre fonction, inscrits sur la carte d'identité que nous portons.
- Respecter la vie affective, le besoin d'intimité, la liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à la sécurité et à l'intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- Faire preuve de discrétion et de réserve. Éviter toute conversation entre membres du personnel, sur des sujets personnels ou organisationnels, en votre présence.

#### Traiter toute personne avec **CONSIDÉRATION**

- Démontrer de l'empathie et être à l'écoute des besoins.
- Préciser le but et la nature des actes à poser et offrir un accompagnement dans la prise de décision.
- Communiquer clairement en toutes circonstances.

#### Dispenser des soins et des services avec **COMPÉTENCE**

- Avoir recours aux meilleures pratiques.
- Assurer une prestation sécuritaire des soins et des services.
- Trouver des moyens novateurs et adaptés aux besoins particuliers.

#### Travailler ensemble avec **COLLABORATION**

- Transmettre l'information, répondre aux questions, favoriser la compréhension de votre état de santé et de bien-être ou celui de votre proche afin d'effectuer des choix éclairés concernant les soins et les services dispensés.
- Encourager la participation aux soins et aux services prodigués et à l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ou de services.
- Travailler en interdisciplinarité en reconnaissant votre capacité à gérer votre santé et votre expérience de vie.

#### Respecter notre **ENGAGEMENT**

- Chercher les moyens à prendre pour encourager votre implication ou celle de vos proches.
- Persévérer dans l'accompagnement, faire la différence même dans les situations où les résultats ne sont pas apparents.

#### Inspirer confiance par notre **INTÉGRITÉ**

- Intervenir dans le respect des lois, des politiques, des règlements de l'organisation et des codes de déontologie.
- Respecter les règles d'utilisation des renseignements personnels en vigueur dans l'organisation.
- Prendre toutes les précautions requises pour protéger vos biens et préserver ceux de l'organisation.
- Agir avec honnêteté afin de permettre une participation judicieuse au plan de service et une prise de décision éclairée.

Notre code d'éthique,  
une responsabilité partagée entre  
les intervenants, les usagers et leurs proches

*est*