

<b>TYPE DE DOCUMENT: Cadre de référence</b>	<b>NUMÉRO D'IDENTIFICATION :</b> P.-D.G.-CR-0001
---	---

\* Écrire le nom de l'acronyme de la direction

<b>CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :</b>	
<p><b>CSSS de Kamouraska</b> : Code d'éthique et de déontologie, juin 2008. <b>CSSS du Témiscouata</b> : Code d'éthique. <b>CSSS des Basques</b> : Règlement sur le code d'éthique, novembre 2008. <b>CSSS de Rivière-du-Loup</b> : Code des droits, devoirs et responsabilités de la personne, janvier 2008. <b>CSSS de Rimouski-Neigette</b> : Code d'éthique des intervenants, avril 2005. <b>CSSS de Matane</b> : Code d'éthique, Juin 2011. <b>CSSS de la Matapédia</b> : Code d'éthique, mars 2013. <b>CSSS de la Mitis</b> : Code d'éthique, décembre 2011. <b>CRDI du Bas-St-Laurent</b> : Guide des valeurs d'intervention auprès des usagers, janvier 2012. <b>Centre jeunesse</b> : Code d'éthique, septembre 2011</p>	
<b>CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :</b>	
<p>Ce document s'adresse aux usagers ainsi qu'à toutes les personnes qui exercent une fonction auprès des usagers qui reçoivent des soins et des services au Centre intégré de santé et services sociaux du Bas-Saint-Laurent.</p>	
<b>CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :</b>	
<input type="checkbox"/> Répertoire commun <input checked="" type="checkbox"/> Site Internet <input checked="" type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Autre Veuillez préciser	
<b>NOMBRE DE PAGES</b>	10 pages incluant les annexes
<b>RESPONSABLE DE L'APPLICATION</b>	Présidence-direction générale
<b>RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT</b>	Conseillère cadre à la Présidence-direction générale, volet administratif
<b>INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)</b>	Comité de direction Comité d'éthique clinique et organisationnelle Conseils professionnels (CMDP-CM-CII), Conseil des sages-femmes Comité des usagers du Centre intégré (CUCI), Syndicats
<b>RESPONSABLE DE L'ADOPTION OU DE LA REVISION FINALE</b>	<i>Conseil d'administration</i>
<b>DATE DE LA MISE EN VIGUEUR</b>	2017 - 11 - 01
<b>DATE DE L'ADOPTION OU DATE DE LA REVISION ET NUMERO DE RESOLUTION DU C.A.</b>	2017 - 11 - 01 CISSS-01.2017-11-363
<b>REVISION</b>	2020-11-01

# **CADRE DE RÉFÉRENCE**

**Code d'éthique du Centre intégré de santé et services sociaux du Bas-Saint-Laurent (P.-D.G.-CR-0001)  
Présidence-direction générale**

**Octobre 2017**

# CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET SERVICE SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

## TABLES DES MATIÈRES

PRÉAMBULE .....	3
NOTRE MISSION.....	3
NOTRE VISION .....	3
NOS VALEURS .....	3
RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS .....	4
PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES.....	4
➤ <i>Droit au respect et à la dignité.....</i>	4
➤ <i>Droit à la reconnaissance de l'autonomie et au respect des besoins individuels.....</i>	5
➤ <i>Droit à son intégrité et à son inviolabilité.....</i>	5
➤ <i>Droit à l'intimité et au respect de la vie privée.....</i>	5
➤ <i>Droit à l'information.....</i>	5
➤ <i>Droit à la confidentialité.....</i>	6
➤ <i>Droit à la protection et à la sécurité.....</i>	6
➤ <i>Droit à des services de qualité et accessibles.....</i>	7
➤ <i>Droit au consentement, à la participation et à la représentation.....</i>	7
➤ <i>Droit à l'accompagnement et à l'assistance.....</i>	7
➤ <i>Droit à des soins de fin de vie.....</i>	8
RESPONSABILITÉS DES USAGERS.....	8
➤ <i>Participation aux soins et aux services.....</i>	8
➤ <i>Maintien d'une attitude courtoise et respectueuse.....</i>	8
➤ <i>Utilisation judicieuse des services.....</i>	9
➤ <i>Respect des règles applicables de l'établissement.....</i>	9
INFORMATIONS .....	9
DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	9
RÉFÉRENCES .....	10

## **PRÉAMBULE**

Ce code d'éthique s'adresse à toutes les personnes qui, au nom du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas Saint-Laurent, exercent une fonction auprès des usagers qui reçoivent directement des soins et des services conformément à l'article 233 de la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS) qui prévoit que :

*«Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers».*

Le code d'éthique est un instrument de référence sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie d'une organisation. Il convie le personnel clinique et non clinique, les médecins, les résidents, les ressources intermédiaires et de type familial, les bénévoles ainsi que les contractuels et les stagiaires au partage des valeurs communes et formalise l'engagement de tous à concrétiser ces valeurs au quotidien dans une perspective de qualité, de continuité et de sécurité des soins et services.

Il reflète les valeurs préconisées par l'Établissement, lequel reconnaît le droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux de qualité. Par cette reconnaissance, les intervenants<sup>1</sup> de l'Établissement s'engagent à respecter les droits des usagers. Ils leur offrent des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribuent ainsi à leur bien-être. Pour une amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'Établissement favorise la responsabilisation des usagers en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation de soins et de services.

Enfin, ce code d'éthique appelle également les usagers à assumer leurs responsabilités à l'égard de leurs soins et services dispensés par le CISSS du Bas Saint-Laurent, tout en tenant compte de leurs conditions et de leurs capacités.

Le présent code ne se substitue pas aux lois et règlements applicables, aux codes de déontologie et aux contrats de travail existants. Il s'agit plutôt d'un guide de référence quant aux droits et responsabilités des usagers.

## **NOTRE MISSION**

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population Bas Laurentienne en rendant accessible un ensemble de soins, services de santé et de services sociaux, intégrés, et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région.

## **NOTRE VISION**

En constante évolution et fier de desservir sa population en lui offrant des soins et services de qualité, le CISSS du Bas-Saint-Laurent se veut une organisation partenaire de sa communauté, valorisant une approche humaniste et responsable, fondée sur l'expertise et l'engagement de chacun.

## **NOS VALEURS**

Les valeurs sont des convictions profondes et stables qui guident les attitudes et les comportements. Le CISSS du Bas-Saint-Laurent priorise quatre valeurs qui doivent guider nos actions, dans toutes les situations :

---

<sup>1</sup> Intervenant : Toute personne exerçant une fonction dans l'Établissement ou dans une ressource intermédiaire rattachée à l'Établissement : les gestionnaires, les employés, les contractuels, les médecins (résidents inclus), les dentistes, les sages-femmes, les stagiaires et les bénévoles.

### ➤ **Collaboration**

Pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent, cette valeur signifie « faire ensemble », dans la reconnaissance de la contribution de chacun, dans l'entraide et dans le respect. Cette collaboration implique des stratégies et des relations « gagnant-gagnant ».

### ➤ **Humanisation**

En choisissant cette valeur, le CISSS du Bas-Saint-Laurent met à l'avant-plan la qualité du contact humain, la compassion et l'empathie. Cette valeur signifie plus que tout autre, une approche centrée sur la personne.

### ➤ **Engagement**

Une personne engagée dans son travail aura tendance à s'investir, à porter les valeurs de l'organisation avec fierté et à être mobilisée. S'engager c'est aussi avoir à cœur l'atteinte des résultats personnels et collectifs. L'engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent vient du cœur !

### ➤ **Responsabilisation**

Cette valeur fait appel au sens des responsabilités de chacun, au travail en mode «solution», centré sur les résultats, à l'imputabilité et à la « proactivité » de chacun des employés, des médecins et des bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

## **RECONNAISSANCE DES DROITS DES USAGERS**

Les usagers étant au cœur de la mission de l'Établissement, nous considérons donc essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les intervenants de l'Établissement :

- Droit au respect et à la dignité
- Droit à la reconnaissance de l'autonomie et au respect des besoins individuels
- Droit à son intégrité et à son inviolabilité
- Droit à l'intimité et au respect de la vie privée
- Droit à l'information
- Droit à la confidentialité
- Droit à la protection et à la sécurité
- Droit à des services de qualité et accessibles
- Droit au consentement, à la participation et à la représentation
- Droit à l'accompagnement et à l'assistance
- Droit à des soins de fin de vie

## **PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES**

### ➤ ***Droit au respect et à la dignité***

L'utilisateur est traité avec respect et dignité en tout temps et circonstance.

- Être disponible pour accueillir l'utilisateur ou de lui prêter assistance, et le faire avec courtoisie, civilité, politesse et respect.
- S'identifier auprès de l'utilisateur par son nom et sa fonction. Prendre le temps d'expliquer à l'utilisateur le but et la nature des interventions à effectuer.

- Utiliser un langage respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme. Le langage est clair, accessible et à la portée de l'utilisateur.
- Privilégier le vouvoiement ou s'adresser à l'utilisateur par le nom qu'il préfère et selon le choix que celui-ci a exprimé. S'abstenir d'employer un langage familier et infantilisant.
- Respecter les différences qu'elles soient religieuses, sociales, culturelles, psychologiques, physiques ou sexuelles.
- Préserver l'intimité, la pudeur et la dignité de l'utilisateur.

### ➤ ***Droit à la reconnaissance de l'autonomie et au respect des besoins individuels***

L'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins.

- Être à l'écoute des besoins de l'utilisateur en tenant compte de son état de santé biopsychosociale.
- Respecter l'autonomie de l'utilisateur tout en respectant son individualité.
- Encourager l'utilisateur à maintenir son autonomie dans ses activités de vie quotidienne.
- Élaborer, en collaboration avec l'utilisateur ou son représentant légal, un plan d'intervention afin de favoriser l'actualisation et le développement de ses capacités et lui fournir au fur et à mesure les explications nécessaires.
- Ajuster les interventions au rythme de l'utilisateur et respecter ses incapacités ou déficiences.
- Encourager la participation de l'utilisateur aux différentes activités de l'établissement ou organisées par le comité des usagers ou le comité des résidents, tout en respectant ses choix ou ses préférences.

### ➤ ***Droit à son intégrité et à son inviolabilité***

En tout temps, les actes et les gestes des intervenants respectent l'intégrité et l'inviolabilité de l'utilisateur.

- S'assurer que l'utilisateur ou son représentant légal est bien informé et qu'il donne un consentement libre et éclairé à tout soin ou intervention, sous réserve des situations urgentes.
- Respecter le refus de l'utilisateur ou de son représentant légal de recevoir un soin ou un service s'il l'exprime en parole ou en geste, même si ce choix peut paraître déraisonnable, sauf lors d'une ordonnance de Cour.
- Protéger l'utilisateur contre toute forme de violence, d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. Dénoncer sans tarder, aux instances requises, toute forme d'atteinte à l'utilisateur ou tout comportement inacceptable à son endroit.

### ➤ ***Droit à l'intimité et au respect de la vie privée***

Toute intervention auprès d'un usager est faite dans un souci du respect de l'intimité de la personne et de la vie privée de celle-ci.

- Respecter l'utilisateur quant à sa vie privée, son espace personnel, son droit de recevoir des appels ou des visiteurs en toute intimité et d'être seul quand il le souhaite.
- Adopter une attitude de discrétion à l'égard de faits ou d'informations obtenues dont la divulgation pourrait porter atteinte à la vie privée de l'utilisateur et de ses proches.
- Éviter de s'immiscer dans les affaires personnelles de l'utilisateur et de ses proches.

### ➤ ***Droit à l'information***

Parce qu'il est important pour l'utilisateur de prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé, l'établissement considère essentielle la reconnaissance du droit de l'utilisateur à l'information.

- Favoriser la transmission de toute information pertinente et répondre aux questions afin que l'utilisateur puisse exercer, de manière judicieuse, le choix des soins et services requis.

- Informer adéquatement l'utilisateur des services offerts par l'Établissement pour répondre à ses besoins ou, le cas échéant, des autres ressources disponibles dans son milieu, ainsi que de la façon d'y accéder.
- Renseigner l'utilisateur sur les modalités de fonctionnement des services requis. Lui fournir tous les renseignements pertinents sur le mode de fonctionnement des ressources externes ainsi que des modalités de prise de rendez-vous, le cas échéant.
- Aider l'utilisateur à mieux comprendre son état de santé et de bien-être. Utiliser des termes clairs et simples et expliquer les objectifs visés par les soins ou services offerts et leurs impacts potentiels (risques ou conséquences) sur son état de santé et de bien-être afin de lui permettre de prendre une décision libre et éclairée.
- Prodiguer à l'utilisateur l'enseignement nécessaire pour l'application du plan d'intervention. Lorsque requis et autorisé par l'utilisateur, cet enseignement est prodigué à ses proches aidants.
- Expliquer à l'utilisateur ou à son représentant légal, s'il y a lieu, les modalités d'accès au dossier et les restrictions applicables concernant les renseignements visant ou émanant de tiers.
- Informer, le plus tôt possible, l'utilisateur ou son représentant légal ou ses proches de tout accident<sup>2</sup> survenu au cours des soins et des services qu'il a reçus et susceptibles d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences et pour prévenir la récurrence d'un tel accident.
- Rendre disponible en tout temps et fournir sur demande un exemplaire de la procédure de dépôt ou d'examen des plaintes à l'utilisateur, à son représentant ou à sa famille, afin de lui permettre d'exercer son droit de recours.
- Transmettre, à tout usager qui le désire, les coordonnées du comité des usagers. Favoriser ou encourager l'accès à l'information et à la participation de l'utilisateur aux activités organisées par ce comité.

#### ➤ ***Droit à la confidentialité***

Les informations concernant l'état de santé de l'utilisateur, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

- Faire preuve de discrétion et respecter rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur.
- Assurer la confidentialité du dossier et des communications entre l'utilisateur et les intervenants. Dans la mesure du possible, discuter avec l'utilisateur des sujets sensibles le concernant, dans des lieux appropriés.
- Contrôler rigoureusement la circulation de l'information concernant un usager ainsi que celle issue de son dossier. Veiller à ce que seules les personnes habilitées aient accès au dossier de l'utilisateur.
- Lorsque la divulgation de renseignements est autorisée par l'utilisateur ou par son représentant légal, ne divulguer que les informations jugées pertinentes et nécessaires. Dans le cadre de cette divulgation, se conformer aux dispositions légales applicables (par exemple : éviter la transmission des renseignements concernant les tiers).
- Convenir avec l'utilisateur de la nature et de l'étendue des renseignements susceptibles d'être transmis à ses proches.
- Garder une distance professionnelle, notamment en ce qui concerne l'échange de coordonnées personnelles ou la présence dans les médias sociaux.

#### ➤ ***Droit à la protection et à la sécurité***

Toute intervention doit permettre d'assurer l'intégrité physique et psychologique de l'utilisateur.

- Offrir un climat de confiance et un environnement propre et propice à offrir des soins et services sécuritaires.

---

<sup>2</sup> Accident : une action ou une situation qui est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

- Prodiguier des soins et des services de qualité et sécuritaires en tout temps et s'assurer que des soins et des services d'urgence lui soient offerts lorsque la vie ou l'intégrité de l'utilisateur est menacée, sauf lors de directives contraires consignées au dossier de l'utilisateur.
- Connaître et appliquer les mesures de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections en vigueur dans l'Établissement.
- Déclarer sans délai, à l'autorité désignée de l'Établissement, tout incident ou accident visant l'utilisateur et prendre les moyens qui s'imposent pour en contrer les effets, offrir des mesures de soutien et prévenir la récurrence.
- Procurer assistance et protection à l'utilisateur lorsque celui-ci manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage et lors de condition menaçant l'intégrité de l'utilisateur.

### ➤ ***Droit à des services de qualité et accessibles***

Les services offerts à l'utilisateur sont adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondent à son état de santé.

- Évaluer les besoins des usagers et déterminer la nature des services requis.
- Assurer la coordination des services offerts par l'ensemble du personnel.
- Offrir des services adéquats qui intègrent les connaissances scientifiques actuelles et les meilleures pratiques.
- Offrir dans la mesure du possible et en fonction des ressources disponibles des soins et des services en accord avec les préférences et les habitudes de l'utilisateur.
- Offrir les services requis en respectant le choix d'installation ou de professionnel en tenant compte des limites organisationnelles et institutionnelles.

### ➤ ***Droit au consentement, à la participation et à la représentation***

Les intervenants encouragent la participation de l'utilisateur et considèrent essentiel le droit à la représentation, lorsque nécessaire.

- Obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur avant de procéder à toute intervention, à l'exception des cas d'urgence ou lorsque le consentement ne peut être obtenu dans l'immédiat.
- Reconnaître et respecter les décisions de l'utilisateur dans le cadre de la prestation des soins et des services.
- Encourager l'utilisateur à participer aux soins et aux services qui lui sont prodigués.
- Fournir à l'utilisateur ou à son représentant légal les renseignements pertinents et lui apporter le soutien requis pour lui permettre de prendre ses propres décisions en lien avec les soins et les services offerts.
- Donner l'enseignement nécessaire à l'utilisateur ou à ses proches pour qu'ils contribuent activement au plan d'intervention.
- Favoriser la participation de l'utilisateur ou de son représentant légal lors de l'élaboration et de la révision de son plan d'intervention.
- Respecter le droit de l'utilisateur inapte d'être représenté pour l'exercice de ses droits et faciliter cette représentation.
- Lorsque l'inaptitude de l'utilisateur à consentir aux soins requis par son état de santé est constatée, c'est-à-dire qu'il n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté, recourir au consentement de son représentant.

### ➤ ***Droit à l'accompagnement et à l'assistance***

Les informations transmises sont comprises par l'utilisateur et une assistance lui est apportée au besoin.

- Expliquer clairement toute information en respectant le rythme, le potentiel et les limites de l'utilisateur. Au besoin, fournir à l'utilisateur l'assistance d'un professionnel qualifié lors de la consultation de son dossier.
- Apporter aide et assistance à tout usager qui nécessite de l'accompagnement pour s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant, ou désirant obtenir un service ou un suivi et qui nécessite de l'accompagnement.



- Reconnaître à l'usager le droit d'exprimer son insatisfaction à l'égard des services de santé ou des services sociaux reçus, ou qu'il aurait dû recevoir de la part de l'Établissement.
- Diriger l'usager qui requiert de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Favoriser l'accès à des ressources adaptées pour les usagers nécessitant des modes communications adaptées (ex : personnes malentendantes, non voyantes, langue étrangère).

### ➤ ***Droit à des soins de fin de vie***

Les soins prodigués en fin de vie respectent la volonté, la dignité et l'autonomie des usagers.

- S'assurer que les derniers moments de vie de l'usager se déroulent dans la dignité et le respect de ses droits.
- Fournir toute l'information nécessaire à l'usager pour l'aider à prendre une décision éclairée, notamment sur les possibilités thérapeutiques envisageables et réalistes et leurs conséquences, incluant les soins de fin de vie, l'aide médicale à mourir, la sédation palliative continue et les directives médicales anticipées.
- Travailler en interdisciplinarité pour soulager et accompagner l'usager.
- S'assurer que, comme personne majeure et apte à consentir aux soins, l'usager puisse indiquer à l'avance ses volontés sur les décisions à prendre en matière de soins au cas où il deviendrait inapte à consentir aux soins.
- S'assurer du caractère libre et éclairé de la décision de l'usager de demander la sédation palliative continue ou l'aide médicale à mourir en vérifiant, entre autres, qu'elle ne résulte pas de pressions externes.
- Favoriser la présence de personnes que vous avez identifiées comme étant significatives pour vous.

## **RESPONSABILITÉS DES USAGERS**

L'établissement a une préoccupation axée sur le respect de soi-même et d'autrui. Le respect mutuel favorise des rapports harmonieux entre les personnes et contribue à une prestation de soins et services de qualité et sécuritaire.

L'usager a des droits, mais également des responsabilités :

### ➤ ***Participation aux soins et aux services***

- Informer le personnel de ses volontés et de ses choix en regard des services dispensés.
- Participer activement selon ses capacités aux services qu'il reçoit, à l'élaboration et la mise en œuvre de son plan de traitement et d'intervention.
- Transmettre de manière précise toutes les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins.
- S'impliquer dans la démarche d'intervention proposée et signifier ses besoins et ses attentes.
- Prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour sa santé et son bien-être, en plus de celui des autres usagers.
- Signifier l'existence d'une directive médicale anticipée (DMA), s'il y a lieu, et fournir les coordonnées de la personne mandataire.
- Fournir les coordonnées de la personne qui peut, lorsque requis, donner en son nom un consentement.
- Informer le personnel de notre langue maternelle et de l'incapacité à parler et comprendre le français.

### ➤ ***Maintien d'une attitude courtoise et respectueuse***

- Maintenir une communication franche, respectueuse, transparente et ouverte.
- Entretenir des relations empreintes de civilité et exemptes de toute forme de violence.
- Respecter la confidentialité de toute information ou tout traitement dont vous êtes témoin, particulièrement s'ils concernent d'autres usagers.
- Lors de soins à domicile, accueillir le personnel dans un environnement sécuritaire.

### ➤ *Utilisation judicieuse des services*

- Utiliser les services de façon appropriée.
- Être responsable de la préservation des biens de l'établissement mis à sa disposition.
- Se comporter en citoyen responsable des soins et services de santé offerts.
- Respecter et se conformer aux modalités d'admission, d'inscription et de congé.
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la prestation sécuritaire et complète des services.

### ➤ *Respect des règles applicables de l'établissement*

- Respecter les règles établies par l'établissement pour le bon fonctionnement des services, pour sa sécurité et pour celles des autres.
- Respecter les principes de prévention des infections.
- Être présent et ponctuel aux rendez-vous prévus. En cas d'impossibilité de se présenter, informer l'établissement le plus rapidement possible afin qu'un autre usager puisse en bénéficier.
- Préserver les biens de l'établissement mis à sa disposition.
- Ne pas avoir en sa possession d'objet ou de substance pouvant être nuisible à son traitement ou à celui des autres.

## **INFORMATIONS**

### ➤ *Comité des usagers du Centre intégré (CUCI) et les Comités des usagers continués (CUC)*

Chaque comité des usagers fait la promotion des droits des usagers. Il peut aussi accompagner ou assister un usager pour déposer une plainte. Il veille à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et contribue à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services.

### ➤ *Commissaire aux plaintes et à la qualité des services*

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services soutenu par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services adjoints est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

L'utilisateur qui croit que ses droits ne sont pas respectés, est invité d'abord à en discuter avec les intervenants ou le gestionnaire concerné. En cas d'insatisfaction, il peut communiquer avec le service des plaintes de l'établissement.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.
- La présidence-direction générale s'assure de la révision du code d'éthique tous les trois ans.
- Les directions sont responsables de la promotion du code d'éthique et elles s'assurent de le faire connaître à l'ensemble des usagers et du personnel.
- La direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques s'assure de la distribution du code d'éthique lors de l'embauche du personnel.
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services effectue la promotion du Code d'éthique auprès des usagers.

## **RÉFÉRENCES**

CENTRE JEUNESSE DU BAS-ST-LAURENT, Code d'éthique, septembre 2011.

CISSS DE L'OUTAOUAIS, Code d'éthique, septembre 2016.

CRDI du Bas-St-Laurent, Guide des valeurs d'intervention auprès des usagers, janvier 2012.

CSSS des Basques, Règlement sur le code d'éthique, novembre 2008.

CSSS de Kamouraska, Code d'éthique et de déontologie, juin 2008.

CSSS de Matane, Code d'éthique, Juin 2011.

CSSS de la Matapédia, Code d'éthique, mars 2013.

CSSS de la Mitis, Code d'éthique, décembre 2011.

CSSS de Rimouski-Neigette, Code d'éthique des intervenants, avril 2005.

CSSS de Rivière-du-Loup, Code des droits, devoirs et responsabilités de la personne, janvier 2008.

CSSS du Témiscouata, Code d'éthique.