

Code d'éthique



Centre de santé et de services sociaux
de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent

CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE



Notre mission

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Bordeaux-Cartierville—Saint-Laurent a pour mission de promouvoir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population du territoire qu'il dessert et de rendre accessible une large gamme de services de santé et de services sociaux de qualité, continus, intégrés et complémentaires.

Le CSSS dispense des services de santé publique, de prévention et de promotion, d'évaluation, de traitement, de réadaptation, d'intégration sociale, de soutien en milieu de vie et d'hébergement.

Il intègre à sa mission principale une mission complémentaire d'enseignement et de recherche. Sa mission CLSC est reconnue à titre de centre affilié universitaire (CAU). Les activités d'enseignement et de recherche contribuent à l'amélioration de la qualité des services.



NOTRE CODE D'ÉTHIQUE

Notre code d'éthique est constitué de vos droits et de vos devoirs, à titre d'utilisateur, et de notre engagement, comme établissement de santé et de services sociaux à répondre à vos besoins de façon optimale, et à vous offrir des soins et des services adaptés à vos besoins, à différentes étapes de votre vie.

NOTRE CONCEPTION DE LA PERSONNE

Nous croyons que l'être humain est constamment en développement, et ce, jusqu'à la fin de sa vie, quelle que soit sa condition. Pour nous, chaque personne est unique. Nous croyons au potentiel, aux forces et à la capacité de chaque individu de se prendre en charge, seul ou avec le soutien de ses proches.

NOTRE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Dans tous les programmes, la dispensation des soins et des services se réalise selon une approche qui se veut globale, interdisciplinaire et respectueuse des principes qui caractérisent l'approche milieu de vie et l'approche communautaire.

Des services de qualité

VOTRE DROIT À DES SERVICES

- Faciles d'accès
- Adéquats
- Sécuritaires
- Adaptés à vos besoins
- Personnalisés

Notre engagement

- Vous faciliter l'accès aux services.
- Vous dispenser des services adéquats, sécuritaires et de qualité, qui intègrent la prévention et la promotion de la santé.
- Vous procurer des services personnalisés.
- Vous assurer une continuité de services.
- Vous offrir des installations sécuritaires et propres.

VOTRE ENGAGEMENT

- Participer à la prise de décisions suite aux informations reçues.
- Participer à votre plan d'intervention après avoir donné toute l'information pertinente à la mise en place des services.
- Utiliser nos services de façon judicieuse.

L'information

VOTRE DROIT D'ÊTRE INFORMÉ

- Sur votre état de santé afin de vous permettre de faire des choix éclairés et de prendre toute décision qui vous concerne.
- Sur les services que nous offrons et leur fonctionnement.
- Sur la procédure à suivre pour exprimer votre insatisfaction.
- De tout accident survenu au cours de la prestation de soins ou de services, susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être, ainsi que des mesures de soutien mises à votre disposition.
- De l'utilisation possible de votre nom, adresse, téléphone, pour fins de sondage sur la qualité des services reçus ou pour une sollicitation de la part de la fondation de notre établissement, à moins d'un refus de votre part.

Notre engagement

- Vous renseigner sur les différents services et sur les ressources institutionnelles et communautaires, ainsi que vous en faciliter l'accès.
- Déclarer tout incident ou accident survenu lors de la prestation de soins ou de services.
- Vous rendre disponible la procédure des plaintes et vous en expliquer les modalités.
- Vous rendre disponible notre code d'éthique.

VOTRE ENGAGEMENT

- Transmettre les informations nécessaires à l'élaboration et à la révision de votre plan d'intervention et de services.
- Solliciter le personnel pour bien comprendre un renseignement qui vous concerne.
- Signaler votre insatisfaction aux personnes concernées.

Le respect

VOTRE DROIT D'ÊTRE RESPECTÉ

- Disposer de votre vie intime, de vos sentiments, de tout renseignement qui concerne votre personne.
- Préserver votre dignité et votre réputation.
- Avoir la possibilité de recevoir des soins intimes par une personne de même sexe.
- Être respecté comme personne, un respect dénué de toute forme de discrimination et d'infantilisation.
- Être protégé et respecté lors d'une démarche de plainte et être accompagné, si besoin, lors du recours.
- Être assuré du caractère confidentiel de votre dossier.

Notre engagement

- Nous identifier.
- Utiliser le vouvoiement à moins d'une demande spéciale de votre part.
- Respecter votre vie privée, à domicile, en hébergement ou en tout autre lieu d'intervention.
- Vous offrir une approche qui favorise l'écoute, qui vous encourage à exprimer vos besoins et qui valorise votre autonomie.
- Privilégier, dans la mesure du possible, les valeurs humaines et spirituelles qui vous sont propres.
- Nous abstenir d'utiliser un langage infantilisant ou condescendant.
- Nous éviter tout conflit d'intérêts en acceptant pourboire, don, legs, ou toute forme de rémunération.
- Vous respecter et vous protéger dans l'exercice de vos droits.
- Vous offrir un milieu exempt de toute forme de harcèlement.

VOTRE ENGAGEMENT

- Traiter notre personnel de manière courtoise, dénuée de toute forme de discrimination.
- Entretenir des rapports respectueux envers les autres usagers, dans tous les lieux d'intervention.
- Vous abstenir de toute manifestation de violence verbale, psychologique, physique, envers toute personne qui œuvre au CSSS*.

* Un comportement jugé inadmissible peut, en certaines circonstances, constituer un obstacle à l'obtention ou à la prolongation d'un service.

Vous désirez exprimer votre satisfaction ou votre insatisfaction en regard d'un service reçu? Vous pouvez communiquer avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, qui vous prêtera assistance. Vous pouvez la rejoindre au

514 331-3025 poste 1003

**Centre de santé et de services sociaux
de Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent**

CENTRE AFFILIÉ UNIVERSITAIRE

Nos
sites

**Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci
(Centre administratif)**

555, boulevard Gouin Ouest, Montréal, H3L 1K5 514 331-3020

Centre d'hébergement Saint-Joseph-de-la-Providence

11844, avenue du Bois-de-Boulogne, Montréal, H3M 2X7 514 334-3120

Pavillon des Bâisseurs

11810, avenue du Bois-de-Boulogne, Montréal, H3M 2X6 514 334-4817

Centre d'hébergement de Saint-Laurent

1275, boulevard de la Côte-Vertu, Saint-Laurent, H4L 4V2 514 744-4981

CLSC de Bordeaux-Cartierville

11822, avenue du Bois-de-Boulogne, Montréal, H3M 2X6 514 331-2572

CLSC de Saint-Laurent

1055, avenue Sainte-Croix, Saint-Laurent, H4L 3Z2 514 748-6381

Centre d'hébergement de Cartierville

12235, rue Grenet, Montréal, H4J 2N9 514 337-7300

www.csssbordeauxcartiervillesaintlaurent.ca