

## Responsabilités des usagers

L'utilisateur est le premier responsable de son état de santé et de son bien-être. Il est donc invité à prévenir, dans la mesure du possible, toute situation risquée pour son état de santé et de bien-être et celui des autres usagers. Il a également des responsabilités envers les autres usagers, les professionnels, les membres du personnel, les bénévoles et les partenaires ainsi qu'à l'endroit de l'établissement. Il a le devoir et la responsabilité de favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec ceux-ci.

## Droits des professionnels, des membres du personnel et des bénévoles et de nos partenaires

Les membres du personnel, médecins, stagiaires, bénévoles et partenaires doivent œuvrer dans un environnement de travail professionnel, empreint de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

## Comportements éthiques en milieu de travail

En conformité avec les valeurs organisationnelles, les comportements éthiques en milieu de travail font référence à des rapports interpersonnels et à un ensemble de règles de civilité observées à l'égard et entre les collègues de travail et autres membres de l'organisation.

## Pratiques, responsabilités et conduites attendues au travail

- Assurer le développement d'un milieu exempt de toute forme de conduite vexatoire, irrespectueuse, agressive, violente, etc.
- Être attentif aux besoins des collègues et, le cas échéant, des partenaires externes dans l'exercice de leurs fonctions.
- Adopter des comportements d'ouverture, de collaboration et de respect dans un environnement centré sur les besoins de l'utilisateur et sur l'amélioration continue de la qualité des services.
- Porter un regard critique sur les comportements et leur impact sur l'ensemble de l'organisation.
- Respect mutuel : faire preuve d'attention et d'écoute face à un collègue et, le cas échéant, un partenaire externe qui expose son point de vue, sans jugement de valeur préconçu, calomnie, intimidation ou représailles et favoriser le travail en collaboration.
- Avoir une attitude positive et constructive.
- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté, sans violence verbale ou psychologique.
- Avoir une communication franche, ouverte et réceptive.
- Accomplir un travail soigné, honnête et avec compétence.

## Respect Empathie Cohérence Solidarité

Vous pouvez vous procurer la version complète du code d'éthique sur notre site Web ou auprès de :

**La Direction générale du Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie**  
1705, avenue Georges  
Shawinigan (Québec) G9N 2N1  
819 536-7501

Adressez votre demande à :  
**Mme Johane Paquin, conseillère en procédés administratifs**



[www.cssse.qc.ca](http://www.cssse.qc.ca)

Être humain, c'est respecter les droits de chacun.

Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie  
Date d'édition : Octobre 2010      Version no : 1



ÊTRE..  
humain



**CODE  
D'ÉTHIQUE**

Centre de santé et de services sociaux  
de l'Énergie

## Description

Visant l'amélioration continue de la qualité des services de santé et de services sociaux dispensés à la population, le code d'éthique confirme formellement la priorité accordée par le Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie au respect et à la promotion des droits des usagers. Basé sur les fondements de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, cet instrument privilégié de promotion des droits et des responsabilités des usagers est également utilisé pour sensibiliser tous les intervenants de l'établissement aux valeurs fondamentales qui doivent inspirer leurs pratiques et conduites.

Le code d'éthique reflète, à ce titre, le droit de toute personne de recevoir des services de santé et de services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon personnalisée, continue et sécuritaire traduisant les compétences des intervenants qui y œuvrent.

S'inscrivant également à l'intérieur de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion du CSSS de l'Énergie, le code d'éthique traduit, en matière de civilité organisationnelle, la somme des valeurs morales qui régissent nos pratiques et conduites dans une perspective d'humanisation des relations envers les usagers et entre les intervenants eux-mêmes.

**RESPECT**

## Contenu

Le code d'éthique porte principalement sur les éléments suivants :

- la promotion du droit des usagers;
- la sensibilisation aux pratiques et aux conduites attendues ainsi que les responsabilités des intervenants;
- l'information sur les responsabilités des usagers;
- la définition de règles internes de comportements éthiques en milieu de travail.

Le code d'éthique du CSSS de l'Énergie s'adresse à tous les membres du personnel, aux médecins, stagiaires, aux personnes détenant un contrat de service avec le CSSS de l'Énergie ainsi qu'à toutes les clientèles desservies par le centre de santé.

**Le CSSS de l'Énergie considère essentiels la reconnaissance des droits suivants et leur respect par les divers intervenants de l'établissement.**

**Les usagers sont au cœur de la mission du CSSS de l'Énergie et constituent sa raison d'être ; le respect de leur personne est une valeur que nous privilégions.**

**EMPATHIE**

## Droits des usagers

L'utilisateur a droit :

- ❖ au respect, à l'intégrité, à la dignité et à l'inviolabilité en tout temps et en toutes circonstances ;
- ❖ à l'autonomie, de choisir et de consentir à ses soins; l'autonomie de l'utilisateur est préservée dans la reconnaissance de ses capacités, le respect de ses besoins, ses valeurs personnelles et ses habitudes de vie ;
- ❖ à la confidentialité : en tout temps, les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels visant l'utilisateur doivent être respectées.
- ❖ à l'intimité et au respect de la vie privée : dans toute intervention directe ou indirecte auprès de l'utilisateur ou du résident, il importe de garder à l'esprit de préserver le droit à l'intimité et au respect de sa vie privée ou de ses proches ;
- ❖ au respect des besoins individuels et la liberté de conscience ou de religion : chaque usager est accueilli avec équité ; l'individualité de l'utilisateur est prise en considération en tenant compte des droits des autres usagers.

**COHÉRENCE**

## Droits des usagers

L'utilisateur a droit :

- ❖ à la liberté d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association : l'utilisateur est encouragé et soutenu dans l'expression de ses opinions ;
- ❖ à l'information : la transmission de toute information pertinente est favorisée de façon à répondre aux questions de l'utilisateur afin qu'il puisse exercer de manière judicieuse, le choix des soins et des services requis par son état de santé ;
- ❖ à des soins et des services adéquats, sécuritaires et de qualité dispensés de façon continue et répondant à son état de santé ;
- ❖ à un environnement de qualité et sécuritaire : l'établissement offre aux usagers un environnement sécuritaire, calme, accueillant, propre et sécurisant ;
- ❖ de porter plainte, d'être accompagné, assisté et représenté : il importe que l'utilisateur comprenne les informations qui lui sont transmises pour s'exprimer ou obtenir un service ou pour formuler une insatisfaction ; en cas de perte d'autonomie décisionnelle de l'utilisateur, celui-ci est représenté par une personne pour l'exercice de ses droits.

**SOLIDARITÉ**