

Code d'éthique



**L'utilisateur
au centre de
nos actions**

En vigueur le 27 janvier 2020

Ce code d'éthique a été adopté le 27 janvier 2020 par le conseil d'administration du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière en vertu de l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2). Il est disponible en version numérique à l'adresse suivante : www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca

Mise à jour : le 15 juillet 2021

Le générique masculin est utilisé dans le seul but de faciliter la lecture et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, 2021

Direction générale
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

À la condition d'en mentionner la source, la reproduction de cet ouvrage à des fins non commerciales est autorisée.

ISBN 978-2-550-89589-3 (format PDF)
ISBN 978-2-550-89588-6 (format imprimé)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Table des matières

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Mot des autorités | II |
| Mot du président du comité des usagers du centre intégré | III |
| 1. Le code d'éthique : le fondement de notre identité organisationnelle | 1 |
| 2. Nos valeurs | 2 |
| 2.1 Respect et bienveillance..... | 2 |
| 2.2 Rigueur et imputabilité..... | 2 |
| 2.3 Collaboration et solidarité | 2 |
| 2.4 Équité et transparence | 2 |
| 3. Droits des usagers | 3 |
| 3.1 Droit à l'information..... | 3 |
| 3.2 Droit aux services et droit de recevoir les soins que requiert son état..... | 4 |
| 3.3 Droit de choisir le professionnel, le lieu de prestation ou l'établissement duquel il désire recevoir des services | 5 |
| 3.4 Droit de consentir aux soins et aux services offerts et de les refuser | 5 |
| 3.5 Droit de participer aux décisions qui le concernent | 6 |
| 3.6 Droit d'être accompagné, assisté ou représenté | 6 |
| 3.7 Droit à l'hébergement | 7 |
| 3.8 Droit de recevoir des services en langue anglaise | 7 |
| 3.9 Droit d'accéder à son dossier d'utilisateur..... | 7 |
| 3.10 Droit au respect de la confidentialité des renseignements contenus à son dossier | 8 |
| 3.11 Droit de porter plainte et d'exercer des recours..... | 9 |
| 3.12 Droit de recevoir des soins de fin de vie | 9 |
| 4. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | 10 |
| 5. Comités des usagers et des résidents | 11 |
| 6. Règles d'utilisation de certains renseignements personnels | 12 |
| 7. Références | 13 |

Mot des autorités

Notre responsabilité collective

Le conseil d'administration et la direction générale, soucieux de l'accomplissement de la mission du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, s'engagent, dans le présent code d'éthique, à offrir à l'utilisateur des services de santé et des services sociaux de qualité, sécuritaires et adaptés à ses besoins.

Ce code précise les pratiques et les conduites attendues de toute personne contribuant à la réalisation de la mission de notre établissement ainsi que les droits et les responsabilités de l'utilisateur. Il s'agit d'un outil concret permettant de faire vivre notre mission et nos valeurs et de réaffirmer haut et fort la place centrale qu'occupe l'utilisateur à titre de partenaire essentiel dans la prestation de soins de santé et de services sociaux. Il représente, tel un contrat moral, l'engagement du CISSS de Lanaudière envers l'utilisateur, afin que toute expérience vécue, quelle qu'elle soit, lui assure d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Fruit d'une longue démarche, ce code d'éthique se veut le fondement de notre identité organisationnelle et guide l'ensemble de nos décisions et de nos actions. Nous profitons de l'occasion pour remercier sincèrement toutes celles et tous ceux qui ont travaillé avec cœur à son élaboration.

Nous vous invitons donc à lire et à consulter le code d'éthique de notre établissement, témoin de notre engagement à travailler ensemble pour le bien-être des usagers.

Le président du conseil d'administration,
Jacques Perreault

La présidente-directrice générale,
Maryse Poupart

Mot du président du comité des usagers du centre intégré

Les membres du comité des usagers du centre intégré (CUCI), soutenus par l'ensemble des comités des usagers et de résidents locaux de chacun des territoires et des installations du CISSS de Lanaudière, sont heureux d'être associés à la publication et au rayonnement de ce code d'éthique. Peu importe les responsabilités que nous assumons et la situation particulière que nous vivons, nous devons tous être ambassadeurs de la promotion et du respect des droits des usagers de notre vaste réseau.

Cet instrument précieux met en relief les valeurs et les règles qui doivent guider nos actions au quotidien. Malgré le rôle que nous portons à un moment ou l'autre de notre parcours humain, nous devons tous nous rappeler l'importance que nous avons les uns pour les autres.

Que nous soyons dispensateurs de soins et de services sociaux, gestionnaires, usagers actifs en quête d'un mieux-être, personnes proches aidantes ou bien encore partenaires impliqués, nous avons tous la responsabilité de contribuer positivement au bien-être collectif. Nous sommes tous des citoyens du même coin de terre, d'une même région. Soyons fiers de notre appartenance.

À nous maintenant de nous approprier ces valeurs et de les mettre en application, de nous assurer qu'elles fassent de nos milieux de vie, de soins et de services sociaux, des environnements humains où la bienveillance mutuelle est au rendez-vous.

Bonne continuité!

Le président du comité des usagers
du centre intégré,
Pierre Hamel

1. Le code d'éthique : le fondement de notre identité organisationnelle

Le code d'éthique¹ du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière :

Énonce les obligations et les conduites attendues des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement dans l'accomplissement de leurs fonctions et découlant des valeurs organisationnelles. Il atteste de façon non équivoque notre engagement à respecter, au quotidien, les droits de l'usager et à le placer au centre de nos actions.

Énumère les droits et les responsabilités de l'usager et encourage son indispensable participation tant dans l'évaluation de ses besoins que dans les soins et les services qui lui sont dispensés.

Témoigne de façon non équivoque de la volonté de l'établissement de promouvoir et d'appliquer, dans la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux, les lignes directrices suivantes :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- L'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- L'usager doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- L'usager doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

Place l'usager au centre des actions des personnes contribuant à la mission de l'établissement et le considère comme un partenaire² essentiel.

Est un outil vivant et évolutif, tant individuel que collectif, se reflétant, au quotidien, dans les gestes et les décisions de chacune des personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement.

¹ Le Code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), laquelle énonce 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. »

² L'ensemble des usagers du CISSS de Lanaudière sont des usagers-partenaires. Ainsi, toute référence à l'usager réfère à un usager-partenaire qui, à cette fin :

- est progressivement habilité, au cours de son cheminement clinique, à faire des choix de santé libres et éclairés;
- voit ses savoirs expérientiels reconnus et ses compétences de soins développées avec les intervenants de l'équipe clinique;
- est respecté dans tous les aspects de son humanité;
- est membre à part entière de l'équipe pour les soins et les services qui lui sont offerts.

La relation amène l'ensemble des partenaires à planifier et à coordonner les actions ainsi qu'à intervenir de façon concertée, personnalisée et intégrée autour des attentes, des besoins et du projet de vie de l'usager.

2. Nos valeurs

Nos valeurs orientent et donnent un sens à nos actions, et en favorisent la cohérence. Elles reflètent les comportements attendus et essentiels à la réalisation de notre mission.

2.1 Respect et bienveillance

Le respect et la bienveillance fondent le lien de confiance indispensable au sein d'une approche usager-partenaire.

En respect de ces valeurs :

Les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de Lanaudière agissent auprès de la clientèle avec considération, respect, courtoisie et discrétion. Ils font également preuve de civilité afin de favoriser un climat de travail sain et respectueux, exempt de violence et de harcèlement.

2.2 Rigueur et imputabilité

En respect de ces valeurs :

Les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de Lanaudière font preuve de rigueur et de professionnalisme afin d'assurer des soins et des services de qualité et sécuritaires. Ils respectent les orientations et le cadre de référence ministériel ainsi que les politiques, les procédures et les directives de l'établissement et acceptent d'être imputables de leurs actions et de leurs décisions.

2.3 Collaboration et solidarité

En respect de ces valeurs :

Les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de Lanaudière démontrent, dans leurs rapports entre eux, une attitude d'ouverture et d'entraide ainsi qu'un esprit d'équipe. Ils participent et contribuent au développement de la culture organisationnelle.

2.4 Équité et transparence

En respect de ces valeurs :

Les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles du CISSS de Lanaudière font preuve d'équité et s'abstiennent de toute discrimination à l'égard de la clientèle ou des autres membres de l'organisation. Ils s'assurent de prendre des décisions qui sont respectueuses des personnes et des droits de chacun. Afin d'agir dans la plus grande transparence, l'établissement valorise la communication d'une information de qualité, complète, accessible et compréhensible.

3. Droits des usagers³

Le CISSS de Lanaudière aspire à ce que l'utilisateur bénéficie de services de santé et de services sociaux adaptés à ses besoins, accessibles, sécuritaires, de qualité, pertinents et coordonnés.

À cette fin, l'utilisateur ainsi que chacune des personnes contribuant à la mission de l'établissement doivent respecter le cadre législatif et réglementaire applicable aux établissements de santé et de services sociaux ainsi que les règlements, les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement.

3.1 Droit à l'information⁴

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Transmettre, à l'utilisateur, les informations relatives à son état de santé, au traitement possible, aux risques potentiels et aux effets attendus, de façon proactive, honnête et transparente, et adapter les modalités de communication au besoin de l'utilisateur;
- Adopter un vocabulaire adapté, clair et précis respectant le rythme et la capacité de compréhension de l'utilisateur;
- Informer l'utilisateur des soins, des services et des ressources disponibles ainsi que de la façon de les obtenir;
- Se concerter et échanger avec les membres de l'équipe pour progresser ensemble dans les objectifs du plan d'intervention de l'utilisateur;
- Valider la compréhension de l'utilisateur face aux informations transmises, aux objectifs et aux interventions proposées;
- Aviser l'utilisateur de tout incident ou accident survenu au cours de la prestation de soins et de services ainsi que des mesures prises afin d'en contrer les conséquences et d'en éviter la récurrence;
- Informer l'utilisateur de ses droits et des différentes instances qui peuvent le représenter ainsi que de l'existence du code d'éthique.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Partager toute information pouvant avoir un impact sur l'orientation des services et son état de santé;
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la prestation sécuritaire et complète des services;
- Poser les questions et demander les précisions nécessaires à sa pleine compréhension.

³ L'utilisateur du CISSS de Lanaudière a droit au respect de ses droits fondamentaux et des droits reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), la *Loi concernant les soins de fin de vie* et le *Code civil du Québec*.

⁴ Article 4 de la LSSSS

3.2 Droit aux services⁵ et droit de recevoir les soins que requiert son état⁶

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Dispenser à l'utilisateur des soins et des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, et ce, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire;
- Dispenser à l'utilisateur les soins et les services que nécessite sa situation, compte tenu des ressources dont dispose l'établissement;
- S'appuyer sur les meilleures pratiques ou les cadres de référence en vigueur;
- Dispenser les soins et les services avec vigilance et prudence afin de minimiser les risques d'incident ou d'accident;
- Référer et, lorsque nécessaire, accompagner l'utilisateur vers les ressources appropriées à ses besoins;
- Dispenser à l'utilisateur les soins et les services que son état de santé nécessite lorsque sa vie ou son intégrité sont menacées (en cas d'urgence);
- Informer l'utilisateur des options de traitement possibles et des risques qui y sont associés.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Utiliser les services de façon judicieuse;
- Transmettre ses besoins et collaborer, à la hauteur de ses capacités, à la détermination et à la réalisation des objectifs de son plan d'intervention;
- Se responsabiliser face à sa situation ou à son état de santé et collaborer aux soins et aux services qui lui sont dispensés;
- Signaler aux médecins ou aux membres du personnel l'existence de directives médicales anticipées, d'un mandat de protection ou de tout autre document pouvant avoir un impact sur ses soins et ses services;
- Signaler toute situation pouvant présenter un risque pour sa santé ou sa sécurité.

⁵ Articles 5, 13 et 100 de la LSSSS

⁶ Article 7 de la LSSSS

3.3 Droit de choisir le professionnel, le lieu de prestation ou l'établissement duquel il désire recevoir des services⁷

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Reconnaître et considérer le droit de l'utilisateur de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des soins et des services, en tenant compte des ressources humaines, financières et matérielles disponibles;
- Proposer à l'utilisateur des soins et des services qui favorisent le respect de ses choix;
- Diriger, au besoin, l'utilisateur vers un établissement offrant les soins ou les services requis.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Reconnaître les limites de l'offre de services de l'établissement et respecter les modalités administratives applicables.

3.4 Droit de consentir aux soins et aux services offerts et de les refuser⁸

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- S'assurer que l'utilisateur comprend bien les différentes options de soins et de services proposées ainsi que les bénéfices, les risques et les conséquences qui leur sont associés;
- Transmettre une information claire et complète permettant à l'utilisateur de prendre une décision éclairée;
- Respecter le choix de l'utilisateur et s'assurer que sa décision est prise sans aucune forme de contrainte;
- Obtenir le consentement de l'utilisateur préalablement à la dispensation d'un soin ou d'un service.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'assurer de bien comprendre l'information transmise et de poser les questions pertinentes afin de prendre une décision éclairée;
- Informer un membre du personnel s'il ressent une contrainte ou une pression induite à consentir;
- Transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister.

⁷ Articles 6 et 13 de la LSSSS

⁸ Articles 8 et 9 de la LSSSS

Voir également la Politique sur le consentement aux soins du CISSS de Lanaudière

3.5 Droit de participer aux décisions qui le concernent⁹

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Soutenir l'utilisateur dans la prise de décision pouvant affecter son état de santé ou son bien-être;
- Expliquer clairement la nature, les buts et les effets des traitements proposés de même que les options possibles;
- Tenir compte des opinions de l'utilisateur face aux objectifs et aux interventions proposés;
- Encourager et favoriser la participation de l'utilisateur lors de l'élaboration ou de la révision de son plan d'intervention;
- Favoriser, avec l'accord de l'utilisateur, la participation de ses proches.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Participer aux échanges et donner son opinion sur les soins et les services qui lui sont offerts;
- Informer un membre du personnel de son désir d'impliquer ses proches.

3.6 Droit d'être accompagné, assisté ou représenté¹⁰

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Apporter de l'aide et assister l'utilisateur pour lequel un accompagnement est nécessaire afin de s'exprimer ou d'obtenir un soin ou un service;
- Reconnaître le droit de l'utilisateur d'être représenté et communiquer à son représentant les renseignements lui permettant de soutenir adéquatement l'utilisateur;
- Favoriser la participation du représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle;
- Ne pas perdre de vue que l'interlocuteur essentiel est l'utilisateur malgré la présence d'une personne qu'il a identifiée pour l'assister, d'un proche, d'un accompagnateur ou d'un représentant.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Organiser son besoin d'accompagnement;
- Reconnaître que la personne qui l'accompagne a un rôle de soutien et ne dicte pas les services ou les traitements requis;
- Informer un membre du personnel de la présence d'un accompagnateur;
- Transmettre à un membre du personnel les coordonnées de la personne qui pourra, au besoin, le représenter ou l'assister.

⁹ Article 10 de la LSSSS

¹⁰ Articles 11 et 12 de la LSSSS

3.7 Droit à l'hébergement¹¹

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Procéder à l'évaluation judicieuse des besoins de l'utilisateur et l'orienter vers la ressource appropriée en privilégiant un retour à son domicile;
- Offrir à l'utilisateur un hébergement répondant à ses besoins et correspondant au niveau de soins et de services requis par son état;
- Considérer les préférences de l'utilisateur dans le choix du lieu d'hébergement.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Accepter de quitter l'établissement lorsque l'équipe qui lui dispense des soins et des services lui donne son congé;
- Collaborer et participer à son retour à domicile ou au déplacement vers un nouveau lieu d'hébergement.

3.8 Droit de recevoir des services en langue anglaise¹²

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Utiliser l'anglais afin de communiquer avec l'utilisateur d'expression anglaise, au moment des soins ou des services, selon le programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise établi par l'établissement.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Informer de son incapacité ou de sa difficulté à parler ou à comprendre le français.

3.9 Droit d'accéder à son dossier d'utilisateur¹³

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Permettre à l'utilisateur d'accéder à son dossier, sous certaines conditions, conformément au cadre législatif;
- Informer l'utilisateur de la procédure de consultation des dossiers et de la possibilité d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'informer et respecter les procédures d'accès à son dossier.

¹¹ Article 14 de la LSSSS

¹² Article 15 de la LSSSS

¹³ Articles 17 à 28 de la LSSSS

3.10 Droit au respect de la confidentialité des renseignements contenus à son dossier¹⁴

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Respecter rigoureusement les règles de confidentialité;
- Faire preuve de discrétion et dispenser les soins et les services de santé dans un contexte respectueux de la vie privée de l'utilisateur, et ce, dans tous les types d'échanges et dans tous lieux;
- Utiliser le dossier de l'utilisateur de manière à ce que son contenu ne soit accessible qu'aux personnes autorisées et communiquer les renseignements personnels qui y sont contenus uniquement à des personnes pouvant y avoir accès et seulement si ces renseignements sont nécessaires et pertinents à leurs fonctions;
- Échanger uniquement les informations nécessaires et pertinentes aux interventions en cours;
- Accorder à l'utilisateur une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à des fins de sollicitation de dons au profit d'une fondation de l'établissement ou de sondages de satisfaction;
- Respecter les demandes de l'utilisateur voulant que ses renseignements personnels ne soient pas utilisés à des fins de sollicitation de dons au profit d'une fondation de l'établissement ou de sondages de satisfaction.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Respecter la confidentialité des informations concernant les autres usagers;
- Faire preuve de discrétion face à autrui;
- Demander une autorisation préalable du professionnel pour filmer, enregistrer ou photographier les interventions.

¹⁴ Articles 19, 27.3 et 107 de la LSSSS

3.11 Droit de porter plainte et d'exercer des recours¹⁵

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Informer l'utilisateur de la procédure d'examen des plaintes et de son droit d'être accompagné ou assisté, en tout temps dans sa démarche, par la personne de son choix, sans risque de représailles;
- Faciliter l'accès au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Aviser l'utilisateur qu'il peut être accompagné par les membres du comité des usagers, du comité des résidents ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes désigné de la région;
- Écouter l'utilisateur et prendre les moyens nécessaires afin de comprendre sa situation et de trouver des solutions, le cas échéant;
- Orienter, au besoin, l'utilisateur vers les ressources appropriées, le comité des usagers ou le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- S'informer de la procédure d'examen des plaintes et y avoir recours au besoin;
- Transmettre à l'établissement, s'il y a lieu, les coordonnées de la personne qu'il a identifiée pour le représenter ou l'assister;
- Faire part de ses insatisfactions aux personnes impliquées dans la situation.

3.12 Droit de recevoir des soins de fin de vie

En respect de ce droit, les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement s'engagent à :

- Assurer aux personnes en fin de vie des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie;
- S'assurer que l'utilisateur ait accès, tout au long du continuum de soins, à des soins de qualité adaptés à ses besoins, notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances;
- Reconnaître la primauté des volontés relatives aux soins exprimées clairement et librement par l'utilisateur;
- Traiter l'utilisateur avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- Établir et maintenir avec l'utilisateur une communication ouverte et honnête.

En respect de ce droit, l'utilisateur s'engage à :

- Établir et maintenir une communication ouverte et honnête;
- Communiquer ses volontés afin d'orienter la prestation de soins de fin de vie.

¹⁵ Articles 34, 44, 53, 60 et 73 de la LSSSS

4. Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève directement du conseil d'administration. Il est responsable du respect des droits des usagers et du traitement de leurs plaintes.

Il reçoit les plaintes et les traite avec diligence afin d'en tirer des conclusions et d'émettre, au besoin, des recommandations à l'établissement. Ces recommandations visent l'amélioration de la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Le commissaire est également responsable du traitement des signalements effectués dans la cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance en vertu de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Le commissaire traite les plaintes reçues concernant les :

- Centres hospitaliers (CH);
- Centres de réadaptation;
- Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ);
- Ressources de type familial (RTF);
- Résidences privées pour aînés (RPA);
- CLSC;
- CHSLD;
- Ressources intermédiaires (RI);
- Services préhospitaliers d'urgence (SPU);
- Ressources, personnes ou organismes dont les activités ou les services sont liés au domaine de la santé et des services sociaux et avec lesquels une entente de service a été conclue par l'établissement.

Où s'adresser :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : 450 759-5333, poste 2133

Sans frais : 1 800 229-1152, poste 2133

Télécopieur : 450 756-0598

Courriel : plaintes.cissslant@ssss.gouv.qc.ca

5. Comités des usagers et des résidents

Les comités des usagers ont notamment pour fonction de :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Les comités des résidents des différentes installations remplissent les fonctions suivantes :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents.

Où s'adresser :

Téléphone sans frais : 1 833 649-5733

6. Règles d'utilisation de certains renseignements personnels¹⁶

Le CISSS de Lanaudière peut utiliser, avec le consentement de l'utilisateur, ses prénom et nom, son adresse et son numéro de téléphone à des fins de :

- Sollicitation de dons par ses fondations¹⁷;
- Sondage pour connaître le niveau de satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services qu'il leur offre.

Dans le cas d'un usager âgé de moins de 14 ans, le CISSS de Lanaudière peut utiliser les prénom et nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son père ou de sa mère pour les mêmes fins.

L'utilisateur peut à tout moment signifier de ne plus utiliser ses renseignements personnels à ces fins.

¹⁶ Articles 27.3, 107 et 233 de la LSSSS

¹⁷ Le CISSS de Lanaudière compte trois fondations qui ont pour mission de promouvoir, d'améliorer et de contribuer à la santé et au bien-être de la population lanauoise :

- Fondation pour la Santé du Nord de Lanaudière (installations du nord de Lanaudière);
- Fondation Santé Sud de Lanaudière (installations du sud de Lanaudière);
- Fondation Claude-Édouard Héту (centres de protection de l'enfance et de la jeunesse).

Par le biais d'activités-bénéfice de même que des campagnes de financement, ces fondations contribuent à améliorer l'offre de service de l'établissement. En recueillant des dons permettant l'achat d'équipements et la réalisation de projets rassembleurs, elles œuvrent ainsi de façon complémentaire au financement public.

7. Références

- Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12
- Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2
- Loi concernant les soins de fin de vie, RLRQ, c. S-32.0001
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, RLRQ, c. L-6.3
- Cadre conceptuel en matière d'éthique, CISSS de Lanaudière, janvier 2019
- Cadre de référence sur le partenariat, CISSS de Lanaudière, 2019
- Mission et valeurs, CISSS de Lanaudière, novembre 2017
- Norme Leadership, version 12, Agrément Canada

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec 