

Centre de santé et de services sociaux
de la Pointe-de-l'Île

CHARTRE des DROITS et RESPONSABILITÉS des USAGERS



ISBN : 978-2-9808956-8-5

Note : cette brochure est un résumé du code d'éthique de notre établissement, disponible à la réception de nos sept installations dont les adresses apparaissent à la fin du document.

VALEURS VÉHICULÉES

PAR NOTRE ÉTABLISSEMENT

Quelle que soit la position occupée par un employé du CSSS de la Pointe-de-l'Île, son comportement doit être déterminé par les valeurs adoptées par l'établissement :

**l'intégrité, l'ouverture,
le souci de la compétence,
la loyauté, le respect,
la compassion,
la transparence,
la responsabilisation, l'équité,
le professionnalisme,
l'imputabilité et
la collaboration.**

En adhérant à ces valeurs, le personnel s'engage à améliorer de façon continue la qualité de ses services de façon à toujours mieux répondre aux besoins de santé et de bien-être de la population.

CONFLIT D'INTÉRÊT

Plus particulièrement, afin d'éviter des conflits d'intérêts et de protéger la vulnérabilité des usagers, le personnel doit refuser toute forme de sollicitation et n'offrir aucun service qui ne soit prévu dans le cadre de son travail.

Le personnel a l'obligation de sauvegarder son indépendance professionnelle et de dénoncer à l'établissement toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel. Il doit vous signifier clairement qu'il lui est interdit d'accepter de l'argent et toute autre forme de rétribution de ses services. De votre côté, vous ne devez offrir ni pourboire ni cadeau au personnel, mais exprimer plutôt votre reconnaissance en faisant un don à l'établissement ou encore en envoyant une lettre de remerciements.

VOUS AVEZ LE DROIT

D'ÊTRE INFORMÉ SUR :

- votre état de santé, de bien-être;
- les services et les ressources disponibles ainsi que sur les façons d'y accéder;
- les risques et les conséquences reliés aux interventions et à votre possibilité de les refuser;
- tout accident survenu au cours de la prestation de services, les mesures prises pour en contrer les conséquences et pour en prévenir la récurrence;
- la possibilité de l'établissement d'utiliser vos coordonnées pour vous contacter dans le cadre de sondages sur la qualité de ses services et de sollicitation de dons pour sa Fondation. Cependant, vous pouvez refuser une telle utilisation en contactant la Direction de la qualité par téléphone au 514 351-9891 poste 4202, par courriel à l'adresse électronique mesdroits.pdi@ssss.gouv.qc.ca ou par courrier à l'adresse suivante : Centre d'hébergement Biermans, Direction de la qualité, 7905, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec), H1L 1A4.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none">■ vous fournir toutes les informations requises dans un langage simple et facilement accessible.	<ul style="list-style-type: none">■ transmettre de votre mieux toutes les informations sur votre état de santé, sur les services que vous recevez déjà et sur vos besoins.

VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ, ACCOMPAGNÉ, ASSISTÉ

En tout temps, vous pouvez être accompagné ou assisté de la personne de votre choix. Si vous êtes inapte ou âgé de moins de 14 ans, votre représentant doit être informé et invité à toute rencontre vous concernant. Le représentant d'un majeur inapte peut être le mandataire, le curateur, le tuteur, le conjoint, un proche ou toute personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none"> ■ s'assurer que votre représentant légal peut participer à toute démarche vous concernant et que les décisions sont prises dans votre meilleur intérêt; ■ vous informer de toute démarche vous concernant et vous rappeler votre droit d'y participer en étant accompagné ou assisté par la ou les personnes de votre choix. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nous informer de votre désir d'être accompagné ou assisté et de nous faire connaître le ou les noms de ces personnes.

VOUS AVEZ LE DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS

Vous avez le droit et même le devoir de participer à toute décision affectant votre état de santé ou de bien-être.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :

- vous consulter et favoriser votre participation en vue de la réalisation et de la révision de votre plan d'intervention;
- être à l'écoute de vos commentaires et à tenir compte de vos capacités et de vos limites.

Vous avez la responsabilité de :

- participer aux interventions qui vous concernent, notamment à l'élaboration et à la révision de votre plan d'intervention;
- collaborer avec le personnel et de respecter vos engagements et rendez-vous; lorsque vous êtes dans l'impossibilité de respecter un rendez-vous, vous devez en aviser la personne concernée.

VOUS AVEZ LE DROIT DE **CONSENTIR OU REFUSER** **LES SERVICES** OFFERTS

En tout temps, vous avez le droit de refuser un service qui vous est offert. Lors d'incapacité, votre représentant doit pouvoir choisir pour vous. Lorsque votre vie est en danger ou votre intégrité menacée et que votre consentement ne peut pas être obtenu en temps utile, votre consentement n'est pas nécessaire.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none"> ■ vous informer des soins et services qui vous sont offerts et de votre droit de les refuser; ■ s'assurer que votre consentement (ou celui de votre représentant) est éclairé, libre, manifeste, limité dans le temps, donné à des fins spécifiques et qu'il peut être révoqué; ■ respecter votre droit de refuser des services, à vous expliquer les conséquences d'un refus, à le noter à votre dossier et à vous faire signer un formulaire à cet effet. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ consentir librement aux soins et services qui vous sont donnés après avoir reçu toute l'information nécessaire; ■ libérer, par écrit, l'établissement de toute responsabilité lors d'un refus de traitement, après en avoir bien compris les conséquences.

VOUS AVEZ LE DROIT

DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRES

En tenant compte des ressources disponibles, l'établissement doit vous offrir des services:

- dans des **délais raisonnables**;
- **continus**, c'est-à-dire en procédant lui-même aux démarches de transfert vers un autre intervenant ou un autre établissement, lorsque requis;
- **personnalisés**, donc adaptés à vos besoins spécifiques;
- **sécuritaires**;
- d'accueil et d'évaluation **en anglais**, si vous êtes anglophone;
- de soins en cas d'**urgence**.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none">■ vous encourager et vous soutenir dans l'expression de vos besoins;■ maintenir à jour ses connaissances professionnelles, techniques ou de soutien requises par ses fonctions;■ vous référer vers un autre établissement lorsque le service requis n'est pas disponible;■ lors d'un transfert vers un autre service ou un autre établissement, assurer une liaison efficace et acheminer aux personnes concernées l'information pertinente et à jour sur votre situation de santé.	<ul style="list-style-type: none">■ utiliser judicieusement les services de santé et les services sociaux mis à votre disposition;■ rendre disponibles toutes les informations pertinentes liées à votre situation de santé;■ éviter les situations à risque pour votre bien-être et celui des autres et de respecter les règles de l'établissement;■ ne pas refuser les services du personnel pour des raisons discriminatoires telles que la race, le sexe, l'âge, la langue, la religion, l'orientation sexuelle, à moins que des motifs cliniques justifient un changement.

VOUS AVEZ LE DROIT DE PORTER PLAINTE

Vous pouvez porter plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au sujet des services que vous avez reçus, auriez dû recevoir, recevez ou avez besoin de recevoir.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none">■ vous inviter à communiquer avec son supérieur immédiat ou le responsable du service lorsque vous manifestez de l'insatisfaction qu'il n'a pas pu corriger;■ vous référer au commissaire local, s'il y a lieu, ou si vous le lui demandez.	<ul style="list-style-type: none">■ exprimer votre malaise ou vos interrogations à votre intervenant devant un comportement qui ne vous convient pas ou une situation qui vous questionne. S'il y a lieu, de vous adresser au responsable du service ou de porter plainte auprès du commissaire local;■ éviter d'exercer des représailles pour manifester votre mécontentement.

VOUS AVEZ LE DROIT D'ÊTRE RESPECTÉ

- Vous devez être respecté dans votre autonomie, votre intégrité, votre dignité, votre qualité de vie et votre intimité.
- Vous devez être traité avec courtoisie, équité et compréhension.
- Vous avez droit à un bien-être physique, psychologique, social et environnemental.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none">■ vous accompagner dans votre cheminement en respectant vos valeurs, vos aspirations, vos opinions, vos choix, votre rythme et le développement de votre autonomie;■ éviter toute parole ou tout comportement discriminatoire;■ vous vouvoyer en tout temps;■ porter la carte d'identité fournie par le CSSS de la Pointe-de-l'Île de façon à ce qu'elle soit visible et lisible facilement;■ adopter une attitude d'écoute, d'empathie, de réconfort et de compassion;■ exécuter son travail avec ponctualité, soin et diligence, en tenant compte de vos besoins;■ rendre toutes les dispositions et les précautions nécessaires pour respecter votre intimité, notamment lors des examens, des traitements et des soins d'hygiène;■ ne jamais utiliser la violence physique, verbale ou psychologique, ni aucune forme d'intimidation, de harcèlement, d'attouchement indécent ou à connotation sexuelle.	<ul style="list-style-type: none">■ exprimer vos valeurs, vos opinions, vos convictions, vos goûts;■ exprimer vos besoins notamment d'intimité, spirituels et religieux;■ manifester, aux employés qui vous donnent des services, le même respect que vous vous attendez d'eux;■ respecter l'intimité et les différences des autres usagers;■ respecter le bien-être physique, psychologique, social et environnemental des autres usagers;■ vous abstenir, dans la mesure du possible, de fumer en la présence du personnel qui vous donne des soins et des services à domicile, par considération pour lui;■ ne jamais utiliser la violence physique, verbale ou psychologique, ni aucune forme d'intimidation, de harcèlement, d'attouchement indécent ou à connotation sexuelle.

VOUS AVEZ LE DROIT DE CONSULTER VOTRE DOSSIER

- Si vous avez 14 ans et plus, vous avez droit d'accès à votre dossier dans les plus brefs délais sauf pour des motifs de préjudice grave que seul un médecin peut invoquer. L'établissement détermine alors, sur la recommandation du médecin, le moment où le dossier, ou la partie dont l'accès a été refusé, pourra vous être communiqué et vous en avise.
- Vous avez droit à l'assistance d'un professionnel pour comprendre le contenu de votre dossier.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :	Vous avez la responsabilité de :
<ul style="list-style-type: none">■ vous indiquer comment avoir accès à votre dossier lorsque vous le lui demandez.	<ul style="list-style-type: none">■ respecter les exigences de l'établissement pour accéder à votre dossier.

VOUS AVEZ LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

- Votre dossier est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans votre consentement ou celui de la personne pouvant donner un consentement en votre nom.
- Vous avez droit au respect de la confidentialité de toutes les informations vous concernant, lesquelles sont connues seulement des personnes qui participent à votre plan d'intervention.

En conséquence :

Le personnel du CSSS s'engage à :

- préserver rigoureusement la confidentialité;
- éviter de commenter, sauf si c'est nécessaire, votre état de santé, votre situation et votre plan de traitement;
- ne prendre connaissance d'un dossier qu'à des fins de suivis cliniques, d'études de cas, d'enseignement et de recherche;
- respecter votre vie privée et faire preuve de discrétion.

Vous avez la responsabilité de :

- autoriser par écrit l'accès aux renseignements vous concernant, lorsque cela est nécessaire pour vous assurer les meilleurs services possibles;
- respecter la vie privée des autres usagers, des visiteurs et du personnel.

Le comité des usagers exerce les fonctions suivantes :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- assurer l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus dans les CLSC et les centres d'hébergement;
- défendre les droits et les intérêts des usagers (individuellement ou collectivement);
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans ses démarches auprès du CSSS y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Pour joindre le comité des usagers :

Comité des usagers du CSSS de la Pointe-de-l'Île

7905, rue Sherbrooke Est, local 0076

Montréal (Québec) H1L 1A4

Téléphone : 514 351-9891, poste 4010

Adresse Internet : Comitedesusagers.cssspdi@ssss.gouv.qc.ca

LES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Il existe un comité de résidents dans chaque centre d'hébergement. Celui-ci exerce les fonctions suivantes :

- renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts des usagers (individuellement ou collectivement).

Chaque comité de résidents nomme un représentant siégeant au comité des usagers de l'établissement.

Pour plus d'information ou pour joindre un des comités de résidents, veuillez téléphoner au 514 351-9891 poste 4202.

LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Vous pouvez joindre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

- en téléphonant au 514 356-2572, poste 3611;
- en personne ou par courrier au
9503, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H1L 6P2;
- par télécopieur, au 514 356-2571;
- par courriel, à pierre.jolin@ssss.gouv.qc.ca.

NOS COORDONNÉES

CENTRE D'HÉBERGEMENT BIERMANS
7905, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1L 1A4
514 351-9891

CENTRE D'HÉBERGEMENT FRANÇOIS-SÉGUENOT
13950, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H1A 1T5
514 642-4050

CENTRE D'HÉBERGEMENT JUDITH-JASMIN
8850, rue Bisailon
Montréal (Québec) H1K 4N2
514 354-5990

CENTRE D'HÉBERGEMENT
PIERRE-JOSEPH-TRIEST
4900, boulevard Lapointe
Montréal (Québec) H1K 4W9
514 353-1227

CLSC DE MERCIER-EST—ANJOU
9503, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1L 6P2
514 356-2572

CLSC DE POINTE-AUX-TREMBLES—MONTRÉAL-EST
13926, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H1A 1T5
514 642-4050

CLSC DE RIVIÈRE-DES-PRAIRIES
8655, boulevard Perras
Montréal (Québec) H1E 4M7
514 494-4924

Centre de santé et de services sociaux
de la Pointe-de-l'Île

Centre administratif
9503, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1L 6P2
514 356-2572