DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant

CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

2023 - 2e Édition

Québec

TABLE DES MATIÈRES

Préambule 2

Animés par nos valeurs 3

Les droits des usagers 4

Les droits des usagers en contexte de fin de vie 5

L'éthique prend vie : cinq déclinaisons de l'éthique en pratique 6

1. L'éthique dans la relation de soins et de services 6
2. L'éthique dans la gouvernance 7
3. L'éthique dans la gestion de l'offre de service 8
4. L'éthique dans la gestion des ressources humaines 9
5. L'éthique dans la gestion des deniers publics 9

Renseignements et ressources 10

Une publication de :
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
1755, boulevard René-Laennec
Laval (Québec) H7M 3L9
Téléphone : 450 668-1010 poste 24228
Site Web : www.lavalensante.com

Rédaction
Marie-Eve Bouthillier, conseillère en éthique, CISSS de Laval

Révision
Service des communications

Diffusion

© Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, 2023
Ce document peut être reproduit ou communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à la condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du CISSS de Laval. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à droitsdauteur.cissslav@ssss.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023
ISBN 978-2-550-82210-3 (version imprimée, 1re édition, 2018)
ISBN 978-2-550-96581-7 (PDF, 2e édition, 2023)
ISBN 978-2-550-82211-0

PRÉAMBULE

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval se dote d'un code d'éthique et de conduite parce que les personnes qui y œuvrent ont à cœur d'affirmer haut et fort ce qui, pour elles, doit motiver leur travail au quotidien et exprime le sens de leur engagement collectif. Nous sommes dignes de confiance, à chaque instant, que ce soit dans la manière dont nous nous investissons dans la relation de soins, dans la gestion que nous faisons des deniers publics qui nous sont confiés, ou encore dans la manière dont nous interagissons entre collègues. Ainsi, collectivement, nous parvenons à offrir des soins et services accessibles, sécuritaires, pertinents et personnalisés pour tous nos usagers, dans un climat favorisant l'excellence, l'amélioration continue et la collaboration.

Précisons que le code d'éthique et de conduite ne se substitue pas aux divers règlements, codes de déontologie professionnels ou lois en vigueur, et que celui-ci n'entend pas établir une liste exhaustive des conduites attendues. Il est avant tout une affirmation des valeurs fondamentales de la communauté CISSS de Laval : le respect, l'humanisme, la bienveillance, l'équité et le professionnalisme. Il doit ainsi guider les attitudes et les conduites attendues des personnes qui interviennent directement ou indirectement dans les soins et services rendus aux usagers ou à leurs proches, dont il rappelle également les responsabilités.

ANIMÉS PAR NOS VALEURS

Les valeurs portées par les personnes qui travaillent au CISSS de Laval ont une importance qui dépasse le strict plan personnel; elles nous solidarisent comme communauté qui vise à offrir les meilleurs soins et services. Incontournables, nos valeurs imprègnent tout le sens que nous donnons quotidiennement à notre travail. Elles sont à la source de notre engagement, notre ressource pour faire face à des défis complexes et changeants.

La communauté du CISSS de Laval reconnaît fièrement comme *siennes* les valeurs suivantes. Elle s'engage à y retourner continuellement pour orienter ses actions.

Audace

Nous osons prendre des moyens ambitieux pour relever les défis et atteindre nos objectifs.

Bienveillance

Nous prenons soin de soi et du bien-être des autres par nos attitudes, nos paroles et nos gestions empreints d'ouverture, de compréhension et de respect.

Collaboration

Nous travaillons ensemble, en partenariat et en co-construction, afin de faire émerger l'intelligence collective pour le bien commun.

Innovation

Nous faisons preuve de créativité pour faire progresser les pratiques au sein d'un environnement apprenant.

Ces valeurs organisationnelles sont les principes fondamentaux qui guident nos décisions et actions au quotidien. Elles donnent un sens au travail, façonnent notre culture organisationnelle et teintent nos comportements et attitudes.

LES DROITS DES USAGERS

Notre société accorde des droits importants aux usagers de nos soins et services. Soutenir ces derniers dans le sens de leurs droits demeure au cœur de nos engagements. Le présent Code d'éthique et de conduite ne se limite pas uniquement aux droits des personnes prévues par les lois[1]. Il valorise des attitudes et des comportements à travers lesquels le plus grand respect des usagers devient une réalité. Rappelons que toute personne a le droit de :

- recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être, et de participer à l'élaboration de son plan d'intervention;
- être informée des différentes options qui s'offrent à elle ainsi que des risques et des conséquences généralement associés à chacune de ces options, de manière à favoriser un consentement libre et éclairé;
- être informée de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et de services qu'elle a reçue et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être;
- choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux, en tenant compte des ressources de l'établissement; dans certaines circonstances particulières, la liberté de choisir doit toutefois être évaluée dans la perspective du meilleur intérêt de l'usager;
- être servie en langue anglaise si elle le désire, en tenant compte des ressources de l'établissement;[2]
- exprimer son insatisfaction et s'attendre à ce que l'on recherche une solution à ses problèmes (dans les limites des ressources du CISSS de Laval), sans craindre une réaction irritée ou hostile du personnel. À ce titre, l'usager est invité dans un premier temps à s'adresser au personnel ou gestionnaire du service qu'il côtoie. Si l'insatisfaction persiste, il est invité à communiquer avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dispositions quant aux coordonnées de l'usager

Le CISSS de Laval peut utiliser le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts. L'usager peut en tout temps demander au CISSS de Laval que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Le CISSS de Laval peut utiliser le nom, le prénom et l'adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice du CISSS de Laval ou d'une de ses fondations, à moins que l'usager ne s'y oppose. L'usager peut en tout temps demander au CISSS de Laval que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

1 Loi sur les Services de santé et les Services sociaux, chapitre S-4.2. et loi 2 : Loi concernant les soins de fin de vie, chapitre S-32-0001.

2 Voir la politique 075-2017- DG : *Accès aux soins et services en langue anglaise au CISSS de Laval*.

LES DROITS DES USAGERS EN CONTEXTE DE FIN DE VIE[3]

Tous les intervenants doivent assurer aux personnes en fin de vie des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie.

La personne en fin de vie est traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Elle reçoit des soins de qualité, adaptés à ses besoins, en continuité et en complémentarité avec les autres soins qui lui sont ou qui lui ont été prodigués. Au regard des soins de fin de vie, l'usager a les droits suivants :

- toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie (loi 2, art.4). La loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir (loi 2, art.3);
- toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin. Dans la mesure prévue par le Code civil, pour le mineur de 14 ans et plus, et pour le mineur ou le majeur inapte, la personne qui peut consentir aux soins pour lui, peut également prendre une telle décision;
- le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen (loi 2, art.5);
- une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin (loi 2, art.6).

Droits des intervenants à l'objection de conscience

Nonobstant les volontés d'une personne de recevoir l'aide médicale à mourir, le personnel soignant et les médecins ont le droit, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, de refuser de prodiguer ce soin au patient. Ce droit est par contre assorti de l'obligation de fournir à la personne l'assistance nécessaire afin que sa demande puisse être prise en charge par des intervenants consentants (loi 2, art.50). Il est recommandé de contacter le Groupe interdisciplinaire de soutien (GIS) pour obtenir l'aide requise :[4]

Téléphone : 450 668-1010, poste 24228

Courriel : centre.ethique.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

3 Loi 2 : Loi concernant les soins de fin de vie, chapitre S-32-0001.

4 Voir la politique 002-2015-DQEPE : *Politique relative aux soins de fin de vie.*

L'ÉTHIQUE PREND VIE : CINQ DÉCLINAISONS DE L'ÉTHIQUE EN PRATIQUE

Nos attitudes et comportements définissent comment nos valeurs s'actualisent au quotidien. Ces attitudes et comportements peuvent se décliner sous cinq angles distincts et porteurs pour la réflexion de notre communauté. Les garder à l'esprit, c'est entretenir un regard croisé sur la nature des préoccupations éthiques qui peuvent surgir dans nos activités et qui ont parfois plusieurs dimensions.

1. L'éthique dans la relation de soins et de services

Reconnaître la valeur de l'éthique dans la relation de soins et de services, c'est apprécier le fait que cette relation se bâtit par des personnes, avec leurs valeurs, leurs croyances, leur histoire, leurs forces et leurs limites. C'est aussi rechercher la conciliation des perspectives et scénarios de soins et services en partenariat, à la fois entre nous et dans nos relations avec l'usager. Le respect entre les personnes est nécessaire aux rapports harmonieux et permet un environnement propice à des soins et des services de qualité.

Des conduites attendues

Toute personne travaillant et œuvrant au CISSS de Laval, incluant les bénévoles, les stagiaires, les médecins et les résidents en médecine, et tout prestataire de soins ou services privés en entente contractuelle avec l'établissement, est tenue de respecter son Code de déontologie, s'il y a lieu, et devrait :

- avoir une tenue vestimentaire professionnelle, propre et sécuritaire;
- s'identifier verbalement par son nom et sa fonction, porter la carte d'identité officielle de l'établissement, préciser le but des interventions et expliquer la nature des soins et services qu'elle s'apprête à offrir;
- annoncer sa présence avant d'intervenir auprès d'un usager;
- adapter son vocabulaire afin de favoriser la compréhension de l'usager face à son état et ses besoins;
- ajuster, dans la mesure du possible, l'information et les interventions au rythme et aux capacités de l'usager;
- obtenir le consentement libre et éclairé de l'usager avant tout examen, prélèvement, traitement ou autre intervention;
- porter assistance à l'usager qui désire s'exprimer au sujet d'une situation ou d'un sujet le concernant;
- se soucier de l'aspiration des usagers à l'autonomie et à l'autodétermination, et ce, en leur permettant de vivre leurs valeurs en facilitant leur participation par l'expression libre de leurs convictions et opinions, dans le respect de toutes les personnes impliquées;
- assurer le respect de l'intimité et de la vie privée ainsi que du milieu de vie des usagers;
- traiter les usagers équitablement et sans aucune discrimination, tout en maintenant une saine distance professionnelle avec ceux-ci;
- assurer un environnement exempt de toute forme d'abus, de maltraitance,[5] de harcèlement, d'exploitation, de négligence, de manières trop familières, de violence verbale, physique ou psychologique, et de toute attitude ou geste indécent. Ne pas tolérer la loi du silence et signaler ces situations aux autorités pertinentes;
- prendre les moyens pour assurer une prestation sécuritaire de soins et services;

5 Voir la *Politique pour contrer la maltraitance.*

- porter assistance et assurer protection lorsqu'un usager ou un résident manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage;
- collaborer avec les usagers et leurs proches pour résoudre leurs insatisfactions, en les référant dans un premier temps au chef du service concerné;
- assister et orienter l'usager et ses proches vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque la résolution proposée n'est pas satisfaisante;
- conserver un rôle de digne représentant des services sociaux et de santé, notamment face à l'obtention d'informations sur des aspects de la vie d'un usager qui vont au-delà du contexte initial de soins et services, mais qui pourraient également appeler du soutien.

L'usager et ses proches sont invités à contribuer positivement à la relation et à leur propre expérience de soins et de services et devraient :

- participer au plan de soins ou au plan d'intervention, notamment en communiquant leurs souhaits, leurs appréhensions et leurs limites, et en collaborant à la démarche de soins et services;
- entretenir des relations respectueuses et exemptes d'intimidation ou de violence;
- respecter les autres usagers;
- respecter l'environnement physique;
- respecter les règles de l'établissement pour le bon fonctionnement des soins et services, notamment les heures de rendez-vous, les règles de sécurité et les règles de visite, ainsi que les modalités d'admission, d'inscription et de congé;
- signaler aux intervenants l'existence de volontés exprimées dans des directives médicales anticipées, un mandat de protection (mandat en cas d'inaptitude) ou tout autre document pouvant avoir un impact sur les soins et services;
- porter à la connaissance des intervenants les situations qui semblent présenter un risque pour la santé ou la sécurité de toute personne;
- informer le personnel de toute modification de leur état de santé ou événement pouvant avoir une influence sur leurs soins et services;
- respecter les biens et les équipements que l'établissement met à leur disposition;
- respecter les principes d'hygiène nécessaires à la prévention et au contrôle des infections;
- accueillir, lors de soins et services à domicile, le personnel dans un environnement sécuritaire.

2. L'éthique dans la gouvernance

L'éthique en lien avec la gouvernance, c'est prendre des mesures pour exécuter notre mission globale en tant que communauté. Cela met particulièrement en jeu la clarté des fonctions et la compréhension que tous ont de leurs rôles, mandats et responsabilités. La gouvernance implique le conseil d'administration certes, mais aussi toutes les personnes ou instances régulatrices, administratives, professionnelles et cliniques concourant à l'atteinte d'objectifs collectifs.[6] La communication et la transparence sont alors nos meilleures alliées pour relever collectivement nos défis et aller au-devant des enjeux.

Nous nous y inscrivons

2.1 En accordant la confiance, la liberté d'action ainsi que l'information stratégique dont les personnes ont besoin pour bien s'investir de leur rôle.

2.2 En veillant à mettre en place une offre de service équilibrée et en assurant une prise de décision dans l'intérêt fondamental des usagers.

Des conduites attendues

- Communiquer clairement et efficacement, en prenant soin de fournir aux employés et collègues le contexte et les informations afférentes aux orientations transmises afin d'atténuer les risques de malentendus, de conflits ou de perceptions d'ingérence, et de favoriser un esprit de collaboration.
- S'associer des usagers partenaires aux étapes clés pour mener toute démarche d'amélioration des soins et services, ou tout nouveau projet de soins et services.

6 Notons que les administrateurs du conseil d'administration de l'établissement spécifiquement doivent suivre en plus le code d'éthique et de déontologie. Voir la politique 043-2016-CA : *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du conseil d'administration*.

- Veiller à préserver l'autonomie décisionnelle du CISSS de Laval en évitant notamment :
  - les liens de dépendance envers des acteurs du secteur privé (par exemple les cadeaux et bénéfices divers qui font sentir redevables ou qui mettent les services en situation de dépendance);
  - les liens d'influence créés par une trop grande proximité avec les fournisseurs.[7]
- Discuter de manière transparente de tout malaise à l'endroit d'une situation de conflit d'intérêts qui pourrait affecter ou paraître affecter la qualité de son engagement professionnel, afin que cette situation soit évaluée et que des mesures de gestion soient mises en place.
- Ne pas tolérer les actes et situations qui sont contraires à l'intérêt public, et divulguer de tels actes et situations au responsable du suivi des divulgations.[8]

3. L'éthique dans la gestion de l'offre de service

L'éthique en lien avec la gestion de l'offre de service concerne plus précisément ce qui affecte la nature des transactions avec la clientèle, en sachant que la mission première du CISSS de Laval est de répondre aux besoins biopsychosociaux des usagers et de leurs proches. Aujourd'hui, il s'agit non seulement de s'assurer que l'offre de service réponde aux besoins des usagers, d'allouer les ressources appropriées et de favoriser la qualité des services rendus, mais de le faire tout en tentant de réduire l'impact de nos services sur l'environnement.

Nous nous y inscrivons

3.1 En cultivant l'intérêt pour une évolution continue des pratiques afin que les services offerts soient basés à la fois sur les meilleures connaissances et sur les apprentissages de tous.

3.2 En recherchant le dialogue interdisciplinaire, sachant que la contribution de chacun est néces-saire à une approche globale de partenariat entre nous et l'usager afin de répondre le mieux possible aux besoins des usagers et des familles.

3.3 En plaçant la continuité des soins et services au cœur de notre action afin d'offrir des services dignes de confiance.

3.4 En maintenant un lien professionnel avec les usagers et en préservant la confidentialité de leurs informations.

Des conduites attendues

- S'investir dans les activités de recherche et favoriser l'innovation basée sur les avancées scientifiques.
- Développer ses compétences pour le travail d'équipe et le dialogue au bénéfice de l'usager.
- Maintenir un niveau de compétence et de professionnalisme répondant aux exigences de sa fonction et s'engager dans un processus d'amélioration continue de la qualité des soins et services.
- Prendre les actions nécessaires pour assurer la fluidité et la continuité dans la trajectoire de soins et services des usagers.
- Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents, déclarer ces derniers sans délai à l'autorité désignée et effectuer les rapports pertinents en temps utile.
- Discuter des écarts et incidents évités avec ses collègues, dans un esprit d'apprentissage et de non-blâme.
- Considérer l'expression des insatisfactions des usagers comme une occasion d'amélioration et de changement.
- Être discret et vigilant avec les informations obtenues dans le cadre de la prestation de soins et services, en respectant leur caractère confidentiel.
- Faire un usage responsable et respectueux des moyens technologiques et des médias sociaux, notamment en faisant preuve de réserve ou encore en veillant à la sécurité de l'information.[9]

7 Voir la politique 021-2016-DL : *Politique d'approvisionnement, d'approbation des requêtes et signatures des documents contractuels*.
8 Voir la politique 067-2017-DQEPE : *Divulgation d'actes répréhensibles*.
9 Voir la politique 027-2016-DRI : *Politique de sécurité de l'information*.

4. L'éthique dans la gestion des ressources humaines

Les ressources les plus importantes dont dispose le CISSS de Laval sont les personnes qui y œuvrent. L'important est de favoriser un climat de travail sain et d'agir sur les conditions qui permettent aux personnes œuvrant au CISSS de Laval de bien communiquer et d'être dans une bonne disposition pour s'acquitter au mieux de leurs responsabilités.

Nous nous y inscrivons

4.1 En soutenant le désir des personnes qui œuvrent au CISSS de Laval d'échanger dans une perspective d'apprentissage continu en toute collégialité, ainsi qu'en jetant un regard humain sur les erreurs et en les traitant de manière juste et appropriée.

4.2 En considérant que la contribution de chacun est nécessaire pour offrir des soins et services répondant aux besoins des usagers.

4.3 En se traitant avec respect dans un milieu exempt de harcèlement et de violence.

Des conduites attendues

- Favoriser une culture positive de la sécurité au bénéfice des usagers en traitant les écarts et incidents avec la préoccupation d'imputer la juste part de responsabilité au contexte et à l'environnement dans lequel se produisent des erreurs de bonne foi, et ce, afin d'amener des correctifs pouvant réduire les risques et d'obtenir un équilibre entre la responsabilisation individuelle et organisationnelle.
- Permettre de saines habitudes de vie et de travail notamment en assurant l'équilibre des tâches attribuées aux personnes œuvrant au CISSS et en offrant des occasions pour participer à des activités favorisant le mieux-être.
- Mettre en place un environnement de travail et des conditions favorisant la coopération, le travail d'équipe et le partenariat. De plus, ne pas fermer les yeux sur les situations de harcèlement ou toutes autres formes de discrimination ou de violence envers autrui. Agir avec diligence et discernement pour assurer le suivi nécessaire au rétablissement d'un climat harmonieux.[10]

5. L'éthique dans la gestion des deniers publics

Le CISSS de Laval doit veiller à la saine gestion des ressources qui lui sont octroyées pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches. Ainsi, chacun s'engage à faire bonne utilisation des ressources tant humaines que financières et matérielles.

Nous nous y inscrivons

5.1 En fondant les décisions d'allocation de ressources sur des critères transparents et acceptables pour les différents membres de la communauté du CISSS de Laval.

5.2 En utilisant les ressources matérielles, financières et humaines du CISSS de Laval de manière responsable, en évitant notamment le gaspillage.

5.3 En se sentant collectivement imputables de l'utilisation appropriée de nos ressources et en intervenant lorsque des écarts ou des situations à risques sont constatés.

Des conduites attendues

- Divulguer les conflits d'intérêts,[11] les irrégularités, les vols et autres situations problématiques sur le plan de l'intégrité aux personnes compétentes et habilitées à intervenir.
- Assurer la bonne gestion des conflits d'intérêts portés à son attention lorsque ceux-ci concernent des personnes œuvrant sous notre responsabilité.
- Allouer les ressources du CISSS avec la préoccupation de préserver une certaine équité entre les capacités des divers secteurs.
- Pour les décisions significatives d'allocation de ressources, assurer la communication, à l'interne, des raisons, principes et arguments présidant aux décisions, lesquels sont préférablement issus d'un processus de dialogue.

10 Voir la politique 028-2016-DRHCAJ : *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.*

11 Voir la *Politique sur la gestion des conflits d'intérêts et de rôles.*

RENSEIGNEMENTS ET RESSOURCES

Pour les plaintes et les insatisfactions :

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le CISSS de Laval accorde une grande importance à la qualité des services, au respect des droits des usagers et à leur participation aux soins et services. En cas d'insatisfaction, l'établissement encourage les usagers à tenter, d'abord, d'en parler avec le personnel concerné. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation. Toutefois, si cette première démarche ne satisfait pas l'usager, il peut formuler en tout temps une plainte, verbalement ou par écrit, par la poste, ou en personne sur rendez-vous.

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301
Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone : 450 668-1010, poste 23628

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

Pour des questions concernant :

- **L'éthique**
- **L'aide médicale à mourir**
- **Pour faire une divulgation d'une situation problématique ou d'un acte répréhensible**
- **Une demande d'accompagnement pour motif religieux**

Centre d'éthique

Le Centre d'éthique participe à toutes les déclinaisons de l'éthique. Il est accessible à l'ensemble de la communauté et offre un lieu de communication neutre et bienveillant pour toutes préoccupations éthiques et situations complexes. Son mandat est de sensibiliser, d'informer et de soutenir la prise de décision.

Depuis la Loi 2[12], le Centre d'éthique est également le guichet d'accès pour toutes les demandes d'aide médicale à mourir (AMM) par l'intermédiaire du Groupe interdisciplinaire de soutien (GIS). Il fournit l'accompagnement clinico-administratif pour mener à bien la démarche dans toutes ses étapes.

Enfin, avec la Loi 87[13], le Centre d'éthique a la responsabilité de la réception et du suivi des divulgations d'actes répréhensibles, de manquements à l'éthique et de situations de conflits d'intérêts, effectuées par les employés en toute indépendance, impartialité et confidentialité.

Téléphone : 450 668-1010, poste 24228

Courriel : centre.ethique.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

12 Loi 2 : Loi concernant les soins de fin de vie, chapitre S -32-0001.
13 Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (LQ 2016, chapitre 34).

Pour la promotion des droits des usagers et des résidents :

Les comités d'usagers et de résidents ont pour rôle de promouvoir les droits des usagers et des résidents. Ils peuvent également aider les usagers et les résidents à formuler et déposer une plainte. Ils veillent à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des soins et services.

- **Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval**
  – comité des usagers

  Téléphone : 450 972-2099, poste 2079

- **Centre de santé et de services sociaux de Laval**
  – comité des usagers

  Téléphone : 450 978-8609

- **Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval et Centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation Cartier et de Laval**
  – comité des usagers et comités des résidents

  Téléphone : 450 975-3848

- **Hôpital juif de réadaptation**
  – comité des usagers

  Téléphone : 450 688-9550, poste 3789

- **Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement de Laval et Résidence Louise-Vachon**
  – comité des usagers et comité des résidents

  Téléphone : 450 687-2970, poste 268

- **Centre d'hébergement Sainte-Dorothée**
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 689-0933, poste 28301

- **Centre d'hébergement Idola-Saint-Jean**
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 668-1804, poste 43100

- **Centre d'hébergement Rose-de-Lima**
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 622-6996, poste 64706

- **Centre d'hébergement Fernand-Larocque**
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 661-5440, poste 25182

- **Centre d'hébergement La Pinière**
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 661-3305, poste 51122

- Centre d'hébergement Val-des-Brises
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 661-9131

- Maison des ainés Chomedey
  – comité des résidents

  Téléphone : 450 978-7244

Mise à jour : décembre 2023

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec