

CONTRIBUEZ À NOTRE PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE, C'EST IMPORTANT POUR NOUS!

*Vous désirez exprimer une
marque d'appréciation?*

*Vous jugez une situation
inadéquate?*

*Vous avez des suggestions
ou des recommandations?*

Adressez-vous directement au gestionnaire responsable. Votre geste nous permettra de maintenir nos bonnes pratiques ou d'améliorer la qualité de nos soins et de nos services.

Des ressources pour vous!

Le Comité des usagers du CSSS du Nord de Lanaudière et le comité des résidents de chaque centre d'hébergement veillent à la qualité des soins et des services. Informez-vous auprès du gestionnaire responsable si vous désirez leur transmettre vos recommandations.

Si vos démarches d'insatisfaction ne trouvent pas de réponses satisfaisantes, communiquez avec le Service des relations avec la clientèle.

Afin d'être assisté et accompagné ou pour déposer une plainte, adressez-vous à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services :

Service des relations avec la clientèle :
450 759-8222, poste 2525

*Vous désirez être informé
sur vos droits?*

*Vous avez besoin
d'accompagnement?*

Communiquez avec le Comité des usagers du CSSS du Nord de Lanaudière au **450 759-8222, poste 2557** ou avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Lanaudière (CAAP) au **450 759-7700 ou 1 800 882-5622**.

*Pour obtenir une copie détaillée du code d'éthique,
adressez-vous à la réception de nos installations.*

The CSSS du Nord de Lanaudière's Code of Ethics is available in english. If you would like to obtain a copy, ask at the reception desk of any of our facilities.

TRANSPARENCE
TRAVAIL D'ÉQUIPE
BIENVEILLANCE
L'INNOVATION L'INNO
TION TRAVAIL D'ÉQUI
TRANSPARENCE
L'ÉTHIQUE

NOTRE CODE D'ÉTHIQUE EN BRÈF

Centre de santé et de services sociaux
du Nord de Lanaudière



LE CODE D'ÉTHIQUE DU CSSS DU NORD DE LANAUDIÈRE, C'EST :

DES VALEURS ORIENTENT NOS ACTIONS, DES DROITS VOUS PROTÈGENT

- Un document qui indique les engagements et les valeurs que nous souhaitons respecter avec notre clientèle.
- Un engagement moral vis-à-vis notre clientèle.
- Un guide permettant à nos employés, médecins, bénévoles et stagiaires de se rallier à nos valeurs et aux droits des usagers reconnus par la loi.
- Une référence sur laquelle notre clientèle et nos intervenants peuvent s'appuyer en tout temps.



Les quatre valeurs de notre organisation en lien avec les sept droits de la clientèle

La bienveillance :

Entretenir des relations imprégnées de sollicitude, de respect, de bonté, de prévenance, de gentillesse, de politesse et d'humanisme.

- Droit au respect et à la dignité
- Droit à l'autonomie
- Droit au consentement

Le travail d'équipe :

Manifester de la solidarité, participer à un groupe et y contribuer, transcender ses intérêts individuels pour conjuguer les efforts, partager le plaisir et les fruits de l'activité collective, avoir le sens du service et de la communauté.

- Droit à la participation

L'éthique et la transparence :

Informar la clientèle sur le fonctionnement de l'organisation, ses pratiques, ses intentions, ses objectifs et ses résultats.

- Droit à l'information
- Droit de recours et de porter plainte

L'innovation :

Concevoir des solutions nouvelles dans l'action, rechercher les meilleures pratiques, rechercher l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services offerts à la clientèle.

- Droit à la qualité et à la sécurité des soins et des services

**UN DROIT CESSE D'EN ÊTRE UN
LORSQU'IL BRIME LE DROIT DE L'AUTRE.**

Notre clientèle, notre raison d'être