


Énoncé de valeurs d'Urgences-santé





Urgences-santé assure à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de sa clientèle.

Urgences-santé a également la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert.



Au fil des ans, Urgences-santé s'est bâti une identité distincte dans le milieu préhospitalier. Cette identité, qui met au cœur de ses préoccupations la qualité des soins et la sécurité de la population de Montréal et de Laval, lui permet d'être un collaborateur unique du continuum de soins. Faire partie de l'organisation, c'est partager cette même volonté d'offrir les meilleurs services aux usagères et usagers ainsi qu'aux partenaires.

C'est pour faire face aux enjeux d'une société en constante transformation et d'une organisation innovante que notre Énoncé de valeurs est actualisé afin que nos actions et nos décisions soient guidées par des valeurs de **bienveillance, de collaboration et d'engagement** issues de notre culture organisationnelle. Cet Énoncé de valeurs tient lieu de code d'éthique pour le personnel d'Urgences-santé.

Guider nos activités avec **bienveillance, collaboration et engagement**

L'intégration de l'Énoncé de valeurs dans la vie de tous les jours s'exprime par des comportements quotidiens empreints de bienveillance, de collaboration et d'engagement.

L'Énoncé de valeurs d'Urgences-santé s'applique à l'ensemble du personnel, toutes catégories d'emploi confondues. Son succès est dépendant de l'adhésion de chacun. Au moment où il est partagé par tous, il accède à un statut officiel et public. Il fait alors force d'une entente et aussi d'un engagement à faire vivre nos valeurs.

En tant qu'organisme public, l'Énoncé de valeurs encadre l'organisation dans la réalisation de son mandat et pour assumer ses responsabilités. Nos valeurs sont au cœur de notre implication envers la société par des actions concrètes, notamment en matière de développement durable et par la mise sur pied d'initiatives en matière d'inclusion sociale.

Nous partageons tous la responsabilité de préserver l'image de l'organisation, de respecter les lois, les obligations et les règlements auxquels nos activités quotidiennes sont assujetties.

Plus précisément, l'Énoncé de valeurs a pour but de :

Susciter une réflexion individuelle et collective sur l'humanisation de nos relations.

Améliorer notre éthique organisationnelle et notre philosophie de gestion en cohérence avec nos valeurs.

Favoriser des relations humaines respectueuses et harmonieuses au travail.

Rallier l'ensemble du personnel de l'organisation autour de valeurs communes.

Contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité des services à la population.





Nos valeurs au cœur de nos relations

Urgences-santé à l'égard de son personnel

Le succès de la réalisation de notre mission est le résultat des efforts collectifs et de notre détermination. Urgences-santé reconnaît le travail et la détermination de son personnel.

Le personnel à l'égard d'Urgences-santé

Faire partie de notre organisation, c'est adhérer à une mission commune. Tous les membres d'Urgences-santé collaborent à sa mission. Chaque jour, les efforts individuels et collectifs s'appuient sur des objectifs communs que se donne l'organisation pour répondre aux besoins des citoyennes et citoyens.

Entre les membres du personnel au sein d'Urgences-santé

Le climat de travail est un facteur essentiel qui définit notre quotidien. Au-delà des tâches à effectuer, la façon dont nous collaborons influence grandement notre satisfaction et notre motivation au travail. Nos rapports avec les autres membres de l'organisation influencent la qualité des services offerts aux citoyens.

Entre Urgences-santé, le public et nos partenaires

Les relations avec le public et nos partenaires sont au centre de nos actions quotidiennes. Les interactions vécues avec nos usagères et usagers et partenaires constituent l'élément central de notre mission. Il est important de miser sur ces relations et des comportements cohérents avec les valeurs d'Urgences-santé.

La déclaration de valeurs d'Urgences-santé

Le personnel est soumis à différentes formes d'encadrement relatives à ses fonctions générales et spécifiques. Les lois, règlements, normes, protocoles, codes professionnels et déontologiques font partie de cette structure qui encadre non seulement la pratique professionnelle, mais également les comportements attendus de tout le personnel d'Urgences-santé. L'une des attentes fondamentales vise le maintien de la confiance des citoyennes et citoyens vis-à-vis l'intégrité et l'efficacité des services offerts par l'organisation.

Notre déclaration énonce les valeurs fondamentales de l'organisation et sert de base à l'élaboration et la mise à jour des règlements, politiques, procédures et protocoles. Ces derniers, adoptés par l'organisation, apportent d'autres précisions sur les conduites à adopter dans des circonstances spécifiques.

Ce document de référence aide à faire des choix éclairés et à adopter des comportements empreints d'éthique. Les comportements cités sont des exemples concrets qui permettent de mieux saisir ce qui est attendu.

La bienveillance

La bienveillance est la valeur phare au cœur même de la mission de l'organisation

sur laquelle repose notre offre de service, nos activités et nos relations quotidiennes.

La bienveillance, c'est une disposition qui nous permet d'être à l'écoute de l'autre, de faire preuve de compréhension et d'indulgence.

Être bienveillant, c'est le souci de prendre soin les uns des autres et de soi-même.

- › Être à l'écoute de nos besoins et de ceux d'autrui, comprendre les différents points de vue et préoccupations, et ce, sans jugement.
- › Faire preuve d'empathie et de compassion.
- › Créer et maintenir des liens basés sur la confiance.
- › Faire preuve de tolérance face à la différence.
- › Agir de façon à maintenir un milieu de travail exempt d'incivilité, de discrimination, de harcèlement et de violence.
- › Susciter les points de vue et entendre les préoccupations.

Commentaires de nos membres du personnel et de nos usagères et usagers :



Nous avons mis sur pied des programmes, tels que celui des pairs aidants, pour accompagner les membres du personnel lorsqu'ils vivent des interventions difficiles ou lors de leur retour au travail suivant une intervention à stress élevé.

– Un membre du personnel

Bâtir des relations de confiance me permet de bien comprendre les situations vécues par les patients et par mes collègues, et ainsi leur donner le meilleur soutien possible.

– Un membre du personnel

Les paramédics ont fait preuve de professionnalisme, mais surtout de compassion et de bienveillance. Elles ont réussi à prendre soin de moi et à me reconforter.

– Un usager

Les paramédics ont été d'une délicatesse extraordinaire. Ma fille était dans une fâcheuse position et j'avais besoin d'aide pour la relever. Avant de partir, ils se sont assurés que ma fille pouvait faire ses mouvements sans problème.

– Une usagère

Ils m'ont traité avec beaucoup de respect et de compassion. Lorsque la paramédic est revenue plus tard au centre hospitalier, elle a pris le temps de s'informer de mon état.

– Un usager



La collaboration

La collaboration est la valeur qui reflète la mise en commun de nos savoirs et de nos compétences. La collaboration sert à bâtir des relations de confiance et d'entraide qui permettent de réaliser des objectifs partagés. Collaborer, c'est unir des professionnels, des organisations et développer de nouvelles expertises pour offrir des services de qualité et efficaces.

- › Travailler et communiquer avec ouverture et entraide pour générer des solutions d'amélioration.
- › Reconnaître les compétences et les champs d'expertise de tous, et ce, dans un esprit de collaboration.
- › Être ouvert à la rétroaction et à la critique.
- › Agir promptement et chercher à être proactif.
- › Favoriser le travail en réseau pour améliorer l'efficacité et la qualité de nos services.
- › Contribuer à créer une ambiance empreinte de confiance et de fierté.

Commentaires de nos membres du personnel et de nos usagères et usagers :



J'ai pris l'habitude de communiquer en amont avec les différentes directions afin d'avoir une idée des projets à venir, connaître les besoins en lien avec ceux-ci, faire l'évaluation budgétaire et prioriser. Cela facilite ensuite le travail pour tous les gens concernés.

– Un membre du personnel

Nous faisons des tables de travail et des consultations d'experts afin de trouver des solutions à divers enjeux. Lorsqu'une idée est proposée, elle est jumelée aux autres et le mérite est partagé entre tous.

– Un membre du personnel

Ma collègue répartitrice médicale d'urgence a su donner calmement et clairement les premières directives de soins au téléphone et ainsi aider une mère à accoucher de son bébé. Son intervention a fait la différence dans la prise en charge de la patiente.

– Un membre du personnel

En plus de rassurer mon père, ils m'ont rassuré et fourni toutes les informations pertinentes. Les paramédics ont également fait les démarches auprès de l'infirmière afin de tenter d'obtenir un rendez-vous avec un médecin.

– Un usager



L'engagement

L'engagement est la valeur que l'on accorde à notre implication et notre développement.

L'engagement, c'est faire partie d'une organisation et accomplir pleinement nos fonctions dans le respect des normes et des attentes. S'engager, c'est également contribuer à un climat de travail sain et respectueux.

- › Réaliser ses tâches avec professionnalisme, rigueur et selon les résultats attendus de soi.
- › S'investir dans son développement professionnel.
- › Éviter de se trouver en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts.
- › Être honnête, authentique et juste.
- › Agir et intervenir de façon à maintenir un milieu de travail exempt d'incivilité, de discrimination, de harcèlement et de violence.
- › Protéger la dignité et la vie privée de toute personne que nous côtoyons.

Commentaires de nos membres du personnel et de nos usagères et usagers :



Parce que passer des bancs d'école à la réalité du travail est difficile, je me suis engagé comme paramédic d'expérience dans un programme qui vise à accompagner et à faciliter l'intégration des nouveaux collègues.

– Un membre du personnel

Mes collègues ont accueilli mon fils, qui est à l'école secondaire, car il est intéressé à devenir paramédic. Ils ont fait le tour de l'ambulance avec lui, ils ont été généreux de leur temps et ont partagé leurs expériences professionnelles.

– Un membre du personnel

Vous êtes intervenus auprès de mon père avec beaucoup de professionnalisme, vous avez pris le temps de nous écouter et de bien faire l'évaluation. Un événement difficile pour nous a été adouci par votre compétence et votre attitude.

– Un usager

Alors que j'étais à l'extérieur de la ville, les paramédics au chevet de mon père ont pris le temps de me donner des informations par téléphone et d'établir un lien de confiance avec mon père.

– Un usager



