

## Valeurs

L'usager et ses proches étant au centre de nos préoccupations, l'Hôpital Marie-Clarc adopte une philosophie de gestion basée sur les valeurs suivantes :

- La collaboration des usagers et de leurs proches
- L'engagement
- La communication
- L'approche humaniste
- L'autonomie
- L'équité
- Le respect
- L'imputabilité
- La reconnaissance
- La participation
- La dignité
- La confidentialité
- L'écoute
- La transparence

## Notre engagement

Vous offrir quotidiennement des soins de qualité sécuritaires et profondément humains semblables à ceux que nous souhaiterions recevoir.

Dans leur rapport entre eux, les membres de l'Hôpital Marie-Clarc s'engagent à :

- Faire preuve de courtoisie, de politesse et de compréhension dans leurs relations interpersonnelles;
- Éviter toute parole ou comportement discriminatoire fondés sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge - sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- Faire preuve de civisme et respecter la propriété d'autrui;
- Respecter les politiques, procédures, lois et règlements qui sont applicables et qui sont en vigueur à l'Hôpital Marie-Clarc.

## Et vous avez des responsabilités

Les engagements que nous prenons se veulent respectueux de vos droits et demandent votre participation et votre collaboration. En étant de véritables partenaires, nous travaillons ensemble à l'amélioration de votre bien-être. Pour ce faire, nous vous demandons de :

- Participer et collaborer aux soins et services selon vos capacités en partenariat avec les intervenants.
- Respecter les règles et politiques de l'hôpital et faire preuve de civisme.
- Respecter les intervenants, les visiteurs et autres usagers et faire preuve de politesse.
- Collaborer à l'élaboration, à la mise à jour et au respect du plan de soins et de traitements avec l'équipe traitante et de faire connaître vos préoccupations à l'égard du suivi.
- Collaborer aux différents traitements, sinon exprimer votre refus.

## Responsable de l'application

La directrice générale est la personne responsable de l'application et de l'interprétation du code d'éthique.

Elle veille à ce qu'un exemplaire soit remis à tous les usagers à l'admission et s'assure de le faire connaître à l'ensemble des membres de la communauté de l'Hôpital Marie-Clarc.



Hôpital  
Marie-Clarc  
DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE  
3530, boul. Gouin Est,  
Montréal (Québec) H1H 1B7  
Téléphone : 514 321-8800



CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ÉNERGIE,  
Politique sur les droits et responsabilités des usagers [en ligne],  
révisée en 2017. (Consulté novembre 2017)  
Code d'éthique du Centre Hospitalier de l'Université de Montréal, janvier 2016.

\* Dans le but d'alléger le texte, la forme masculine utilisée dans ce document englobe le féminin sans discrimination à l'égard des hommes et des femmes.

Révision avril 2018



## CODE D'ÉTHIQUE

L'usager et ses proches sont au centre de nos préoccupations



## Code d'éthique

Parce que l'usager est au centre de nos préoccupations, le code d'éthique a pour but de vous informer de vos droits. Il exprime également notre engagement à les respecter et dicte les conduites attendues des divers intervenants de l'Hôpital Marie-Clarc envers les usagers et leurs proches.

Le code d'éthique précise également vos responsabilités et celles de vos proches en ce qui a trait à votre santé et votre bien-être.

Ce code de bonne entente sert de guide pour soutenir notre pratique quotidienne et est un moyen concret pour mettre toutes nos énergies dans l'amélioration continue de la qualité de nos services.

## Notre mission

Offrir des services d'excellente qualité en matière de réadaptation à toute personne requérant des soins dans les programmes de réadaptation fonctionnelle intensive, de post aigu ainsi qu'en fin de vie.

Offrir un environnement sécuritaire empreint d'humanisme et de compassion ayant à cœur d'assurer à chaque usager et ses proches, le droit au respect de leur dignité, leur autonomie et leurs besoins physiques, psychologiques et spirituels.

Favoriser une approche de partenariat avec l'usager et ses proches en les encourageant et en les soutenant à participer aux soins et à la prise de décisions les concernant tout en intégrant leur collaboration dans les décisions de l'établissement.



## *Vous avez droit à des soins et à des services de qualité et sécuritaires*

### *Nous nous engageons à*

- Assurer des soins et des services personnalisés empreints de chaleur humaine.
- Assurer un environnement sécuritaire, propre et sans fumée, propice à la qualité des soins et services.
- Offrir des soins et des services de qualité basés sur vos besoins, en fonction des meilleures pratiques et d'une approche interdisciplinaire.
- Fournir des soins et services selon notre niveau de compétence et vous diriger vers les ressources appropriées si requises.

### *Nous nous engageons à*

- Vous traiter avec courtoisie, équité et empathie dans le respect de vos valeurs, de votre rythme et de vos capacités.
- Prendre toutes les dispositions afin de respecter votre dignité, votre intégrité et votre qualité de vie.
- Respecter vos besoins individuels selon les ressources dont nous disposons.
- Respecter la confidentialité des informations vous concernant.
- Respecter votre liberté d'opinion et d'expression et de respecter votre droit d'assister aux rencontres vous concernant.

## *Vous avez droit au respect et à la dignité*

### *Nous nous engageons à*

- Vous donner de l'information claire et pertinente concernant votre état de santé et les traitements reçus.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé et vous respecter en cas de refus de traitement.
- Vous donner accès à votre dossier médical après examen de votre demande par un responsable médical.
- Porter une carte d'identité lorsque nous vous abordons et vous expliquer le motif de notre intervention.
- Vous informer de tout accident ou erreur survenu dans les soins prodigués, de ses conséquences probables et des mesures correctives qui seront adoptées.

## *Vous avez droit à l'information*

### *Nous nous engageons à*

- Vous offrir les moyens pour vous prévaloir de votre droit de porter plainte, sans crainte d'aucune mesure de représailles, auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en communiquant au poste 398.
- Vous offrir les moyens d'exercer un recours pour toute faute professionnelle.
- Vous permettre d'être assisté d'une personne de votre choix, que ce soit un membre de votre famille ou un proche, pour obtenir de l'information, prendre des décisions ou pour porter plainte.

## *Vous avez droit à la participation aux décisions et à l'expression*

### *Nous nous engageons à*

- Solliciter et favoriser votre participation et celle de vos proches aux décisions vous concernant dans une approche de partenariat.
- Favoriser l'expression de votre opinion en complétant le sondage expérience-patient permettant ainsi à l'établissement de s'améliorer.
- Écouter vos préoccupations et vos inquiétudes et y répondre.

## *Vous avez droit à des soins palliatifs et de fin de vie*

### *Nous nous engageons à*

- Respecter les droits des personnes en fin de vie (Loi 2, art. 10) et s'assurer que le décès de ces personnes survienne dans la dignité et la sérénité.
- S'assurer que toute personne, dont l'état le requiert, ait 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). À ce sujet, les médecins peuvent invoquer leur droit à l'objection de conscience, l'administration de soins se fera alors par un médecin de l'externe.
- Permettre à toute personne majeure et apte à consentir aux soins, de refuser ou recevoir, en tout temps, un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin. Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen (Loi 2, art.5).
- Ne pas refuser à une personne 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).
- Permettre à une personne majeure et apte à consentir aux soins d'indiquer à l'avance, par le biais de directives médicales anticipées, les soins médicaux qu'elle accepte ou qu'elle refuse de recevoir dans le cas où elle deviendrait inapte.



Hôpital  
**Marie-Clarac**  
DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE