

## NOTRE ENGAGEMENT

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

Dans leurs rapports entre eux, les membres de l'Hôpital Marie-Clarac s'engagent à :

- Faire preuve de courtoisie, de politesse et de compréhension dans leurs relations interpersonnelles;
- Éviter toute parole ou comportement discriminatoire fondé sur la couleur, l'identité de 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 tel que défini dans l'article 10 dans la Charte des droits et libertés de la personne;
- 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-Clarac et rester informer sur les dernières mises à jour de ceux-ci.

## 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-Clarac.



3530, boul. Gouin Est  
Montréal (Québec) H1H 1B7  
Téléphone : 514 321-8800

Références consultées :

- Loi concernant les soins de vie.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux.
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

\* 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 décembre 2024

# Code d'éthique



Au cœur de vos besoins!

## CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique a pour but de vous informer de vos droits parce que l'utilisateur est au centre de nos préoccupations. Il exprime également notre engagement à les respecter et dicte les conduites attendues des divers intervenants de l'Hôpital Marie-Clarac 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 il est un moyen concret pour mettre toutes nos énergies dans l'amélioration continue de la qualité de nos services.

## NOTRE MISSION

En réadaptation et en soins palliatifs, offrir des soins et des services spécialisés de qualité, centrés sur la personne et ses proches, en collaboration avec nos partenaires.

## NOTRE VISION

Être un chef de file en réadaptation et en soins palliatifs par notre approche humaine et innovante au cœur des besoins de la clientèle.

## NOS VALEURS

L'utilisateur et ses proches étant au centre de nos préoccupations, l'Hôpital Marie-Clarac adopte une philosophie de gestion basée sur les valeurs suivantes, formant l'acronyme RICHE.

**Respect** de l'utilisateur et de ses proches dans leur intégralité : besoins, soins, confidentialité, dignité, écoute, croyances religieuses, etc.

**Innovation** : définie par de nouvelles pratiques, façons de faire ou technologies visant à améliorer la santé, intégrées dans les pratiques de soins et services.

**Collaboration** essentielle entre employés, médecins et bénévoles, favorise le travail d'équipe, l'efficacité des interventions et une réponse adéquate aux besoins de l'utilisateur et de ses proches comme partenaires principaux.

**Humanisme** porté par tous les intervenants, assure la compassion, l'empathie et l'équité envers chaque personne.

**Engagement** soutenu à donner le meilleur de soi-même, concourt à la réalisation de la mission de l'hôpital.

## 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.
- Promouvoir une culture de bienveillance, prévenir, signaler et contrer toute forme de maltraitance à votre endroit.
- Vous fournir le soutien nécessaire et assurer votre sécurité physique et psychologique.

## 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 au respect et à la dignité

### 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 de porter plainte, d'exercer un recours et d'être accompagné et assisté

### 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 du commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 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 l'information

### 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 des soins palliatifs et de fin de vie

En accord avec la loi concernant les soins de fin de vie

### NOUS NOUS ENGAGEONS À

- Vous offrir des soins de fin de vie respectueux de votre dignité et de votre autonomie dans la sérénité.
- Vous donner accès, tout au long du continuum de soins, à des soins de qualité adaptés à vos besoins, notamment pour prévenir et apaiser vos souffrances.
- Vous permettre, en tout temps, si vous êtes majeur et apte à consentir aux soins, de refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour vous maintenir en vie ou de retirer votre consentement à un tel soin.
- Vous permettre, si vous êtes majeur et apte à consentir aux soins, d'indiquer à l'avance par le biais de directives médicales anticipées, les soins médicaux que vous acceptez ou refusez de recevoir dans le cas où vous deviendriez inapte.



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

*Au cœur de vos besoins!*