

LE MIEUX-ÊTRE DE L'USAGER DANS LE RESPECT DE SES DROITS



CODE D'ÉTHIQUE

LE DROIT AU RESPECT ET À LA PROTECTION DE SA PERSONNE

Nous nous engageons à :

- sauvegarder la dignité de la personne que nous soignons ;
- respecter ses besoins individuels selon les ressources dont nous disposons ;
- respecter son intimité ;
- respecter la confidentialité des informations qui le concernent ;
- préserver son intégrité, sa liberté de conscience et de religion ;
- considérer la personne avec équité et égalité.

LE DROIT À L'INFORMATION

Nous nous engageons à :

- fournir à l'utilisateur toute l'information disponible concernant son état de santé et les traitements requis ;
- obtenir un consentement libre et éclairé ;
- respecter son choix en cas de refus de traitement ;
- donner à l'utilisateur l'accès à son dossier médical après examen de sa demande par un responsable médical ;
- porter une carte d'identification lorsque nous abordons l'utilisateur et lui expliquer le motif de notre intervention.

LE DROIT À DES SOINS ET À DES SERVICES DE QUALITÉ

Nous nous engageons à :

- assurer des soins et services personnalisés, continus, empreints de chaleur humaine ;
- fournir un environnement sécuritaire, propre et sans fumée, propice à la qualité des soins et services ;
- fournir des soins et services selon notre niveau de compétence et diriger les usagers vers des ressources appropriées, si requises.

LE DROIT À LA PARTICIPATION AUX DÉCISIONS ET À L'EXPRESSION

Nous nous engageons à :

- solliciter et favoriser la participation de l'utilisateur, et celle de son entourage ainsi que sa collaboration aux décisions qui le concernent, notamment pour les soins et services ;
- favoriser l'expression de ses opinions en complétant le questionnaire d'appréciation de séjour, permettant ainsi à l'établissement de s'améliorer ;
- écouter ses préoccupations et ses inquiétudes pour y répondre.

LE DROIT DE RECOURS

L'Hôpital Marie-Clarac reconnaît aux personnes auxquelles il donne des soins, le droit d'exprimer leur insatisfaction lorsqu'elles estiment que les soins et les services reçus sont inadéquats ou que les comportements à leur égard sont incorrects.

Il leur reconnaît le droit de s'en plaindre. Il s'engage à les soutenir dans le cours de la procédure d'examen de la plainte et à les tenir informées de l'évolution de l'action en cours.

NOUS ATTENDONS DE VOUS...

- Que vous participiez aux décisions qui vous concernent et aux démarches nécessaires pour votre retour à la santé.
- Que vous utilisiez judicieusement les ressources de l'établissement en évitant les demandes excessives et les séjours injustifiés.
- Que vous traitiez le personnel soignant et vos voisins de chambre avec respect et courtoisie comme vous souhaiteriez l'être.
- Que vous preniez connaissance du «Guide d'accueil de l'utilisateur» et respectiez les règlements de l'établissement, notamment en ce qui a trait à la politique anti-tabac, les horaires de visite et les mesures d'hygiène et de salubrité.

DISPOSITIONS FINALES DU CODE D'ÉTHIQUE

Application du Code d'éthique

Tout manquement au Code d'éthique de l'Hôpital Marie-Clarac peut faire l'objet d'une plainte.

Procédure d'examen des plaintes

La procédure d'examen des plaintes est prévue dans un document que l'on peut se procurer par le biais du commissaire local aux plaintes en communiquant au poste 398.

Responsable de son application

La Directrice générale est la personne responsable de l'application et de l'interprétation du Code d'éthique de l'Hôpital Marie-Clarac. En son absence, la personne désignée par celle-ci exerce ces fonctions.

Importance d'offrir assistance et accompagnement à l'utilisateur s'il y a lieu

L'utilisateur peut manifester ses besoins d'accompagnement et d'assistance, lorsqu'il en ressent le besoin, auprès du personnel ou du comité des usagers qui y accordera toute l'attention nécessaire. L'établissement dispose aussi d'un comité des usagers qu'on peut rejoindre en communiquant au poste 349.

L'établissement peut utiliser les données nominatives d'un utilisateur afin de l'inviter à verser un don à sa Fondation. Cependant, l'utilisateur peut en tout temps demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

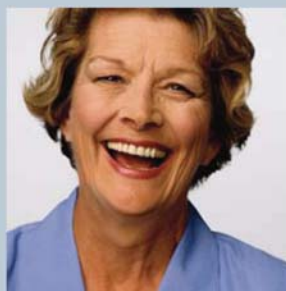
UN HÔPITAL QUI FAIT DU BIEN !

L'Hôpital Marie-Clarac est un établissement de soins de courte durée spécialisé en réadaptation tout en maintenant des soins de convalescence active pour les personnes ayant subi une intervention chirurgicale ou des séquelles d'une maladie.

Notre code d'éthique constitue une façon d'exprimer les valeurs prônées par l'établissement en s'appuyant sur les droits et les responsabilités des usagers ainsi que les pratiques et conduites attendues des divers intervenants vis-à-vis des usagers*.

La référence à l'usager inclut son représentant ou tout autre personne significative, partout où cela s'applique.

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



* 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.