



ASCLÉPIADE CODE D'ÉTHIQUE À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE

Introduction

À l'Asclépiade, nous nous engageons envers notre clientèle à offrir une gamme complète de soins et services de qualité dans un environnement sécuritaire et respectueux. Le client est au centre de nos préoccupations.

Ce code d'éthique est le reflet de notre engagement et de nos attentes envers vous.

...Le client est une personne...

Nos intervenants vous reçoivent comme une personne unique et votre bien-être est au cœur de nos préoccupations. Cela peut sembler une évidence, mais l'affirmer nous permet de situer l'ensemble de nos rapports avec vous dans un contexte de respect de la personne.

Nous nous engageons à respecter chaque client...

Partenaires de votre démarche, nos intervenants doivent s'adresser à vous de façon courtoise et respectueuse, et ce, en toutes circonstances et sans aucune discrimination en raison de votre âge, votre origine, votre genre, votre orientation sexuelle, votre statut social, votre religion ou votre condition physique.

Nous nous engageons à respecter la liberté de conscience...

Chaque personne est porteuse de valeurs qui lui sont propres en raison de son éducation, de sa situation sociale, de son origine ethnique, de ses croyances religieuses et de son expérience. Nous considérons ces valeurs comme une richesse collective. C'est pourquoi nous respectons les choix que vous faites au nom de vos valeurs, dans la mesure où ceux-ci ne nuisent pas aux droits des autres clients ou qu'une loi nous impose une autre obligation.

Nous nous engageons à respecter le secret professionnel...

Le respect du secret professionnel est déjà une obligation des professionnels de la santé en vertu de leur code de déontologie. C'est aussi une obligation pour tous les intervenants de l'établissement, quelle que soit leur fonction.

Quant à l'information contenue dans votre dossier médical, nous reconnaissons votre droit d'y avoir accès. Toutefois, avant de vous prévaloir de ce droit, nous vous conseillons d'en discuter avec votre médecin traitant.

Nous nous engageons à créer un environnement sain, sécuritaire et propice à l'intimité...

Les intervenants mettent tout en œuvre pour assurer la sécurité et la salubrité des lieux ainsi que le bon fonctionnement des équipements. Dans la mesure du possible, ils cherchent également à créer un environnement propice à l'intimité.

... Le client est une personne qui est au centre de nos décisions...

Nous reconnaissons que le client est la raison d'être de l'établissement.

En tant que client, vous êtes au centre de toutes nos décisions et les services que nous offrons prennent leur sens que par votre mieux-être et votre sécurité.

Nous nous engageons à fournir des services de qualité...

Nous poursuivons des objectifs de qualité qui s'appliquent à l'ensemble des soins et des services selon une philosophie intégrant l'aspect scientifique, humain et social et tenant compte de vos attentes et de votre satisfaction.

Nous nous engageons à respecter le choix du professionnel traitant...

Votre volonté de recevoir ou non des soins et des services par un professionnel spécifique est respectée dans la mesure du possible compte tenu de l'organisation, du fonctionnement et des ressources dont nous disposons. Cependant, cette volonté ne limite en rien la liberté d'un professionnel d'accepter ou non de traiter un client à condition qu'une alternative existe pour ce dernier.

Nous nous engageons à informer le client et à respecter sa décision à l'égard de diverses options de traitement...

Vous, ainsi que la personne que vous désignez, avez le droit d'être informés de façon précise de tout ce qui concerne votre chirurgie et des risques associés. Votre médecin est celui qui peut vous donner les renseignements les plus complets.

Lorsque vous exprimez votre choix à l'égard du traitement, les professionnels le respectent. Ainsi, tout acte chirurgical, anesthésique, diagnostique ou thérapeutique complexe ne peut s'exécuter sans votre consentement écrit, sauf lors d'une situation urgente, et il en est de même si vous refusez ou demandez de cesser un traitement. Vous devrez alors signifier par écrit votre refus afin de dégager le médecin et l'établissement de toute responsabilité.

Nous nous engageons à assurer la continuité des soins...

L'information sur les services et les ressources disponibles dans la communauté ainsi que sur les différentes façons d'y accéder vous est communiquée par nos intervenants. Si votre état de santé le nécessite, nous pourrions vous y référer.

Nous nous engageons à protéger le client contre toute forme d'exploitation...

Nous nous engageons à vous respecter tant sur le plan physique que moral.

Tel que mentionné dans le règlement sur les conflits d'intérêts adopté par le conseil d'administration de l'établissement, les intervenants ne peuvent accepter de cadeaux sauf s'ils sont d'usage et de valeur modeste. De plus, toutes sollicitations ou commerce à des fins personnelles auprès des clients leur sont interdits.

Nous nous engageons à respecter la liberté d'opinion...

Vous avez le droit d'exprimer votre opinion face à l'expérience que vous avez vécue à l'Asclépiade. Ainsi, un processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle nous permet d'améliorer de façon continue les soins et les services dispensés.

Bien vous servir, c'est aussi être attentif à vos commentaires et plaintes et, dans cette perspective, nous avons une procédure d'examen des plaintes qui assure un suivi adéquat de vos objets d'insatisfaction.

...Le client est une personne qui s'engage envers l'établissement...

Nous attendons votre collaboration et celle de vos proches

Afin d'assurer le respect de vos attentes et une réponse adéquate à vos besoins, nos intervenants doivent connaître tout ce qui est pertinent sur votre état de santé. Ainsi, toute information pouvant contribuer à l'établissement d'un plan de traitement adapté à vos besoins doit être partagée avec les professionnels qui vous côtoient.

Lorsqu'un plan de traitement vous est proposé et que vous l'acceptez, votre collaboration devient nécessaire et indispensable tout au long du séjour.

Nous nous attendons à des échanges respectueux et courtois...

Nous nous attendons à ce que vos relations avec les intervenants et autres clients de l'établissement soient empreintes de respect, de courtoisie et de non-violence. Voilà des attitudes essentielles au maintien d'un climat harmonieux et propice à une collaboration réciproque.

Nous nous attendons à ce que vous respectiez les règlements en vigueur...

Comme nous tentons de créer un milieu qui soit le plus adéquat possible à vos besoins, nous devons mettre en place certains règlements afin d'assurer la sécurité de notre clientèle et une utilisation judicieuse de nos biens matériels. Nous vous invitons à collaborer au respect de ces règlements.