



CODE D'ÉTHIQUE

BUT

Le Code d'éthique vise à établir les règles et les principes généraux auxquels tout le personnel doit adhérer tels que l'orientation clientèle et les valeurs du Complexe Chirurgical CMC [ci-après « CC-CMC »]. Le CC-CMC adopte et souscrit aux principes et règles énoncés dans le présent Code, lesquels s'appliquent aux dirigeants et administrateurs du CC-CMC ainsi qu'à tout.e employé.e, lequel terme comprend notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, tout.e consultant.e, contractant.e et (ou) sous-traitant.e oeuvrant au sein du CC-CMC ou représentant celui-ci (ci-après désignés collectivement le « Personnel »).

CHAMP D'APPLICATION

Tous les membres du personnel

PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'orientation clientèle suppose :

- De reconnaître que la norme de la qualité est celle du/de la patiente.
- D'accepter le verdict de la clientèle.
- De savoir qu'on ne peut améliorer ce qu'on ne mesure pas.
- De publier les résultats de la satisfaction de notre clientèle.
- D'évaluer systématiquement le rendement du personnel.

Et repose sur les valeurs prépondérantes suivantes :

L'HUMANISME : Offrir des soins prodigués dans un esprit d'accompagnement du patient. La confidentialité, l'écoute, et le respect sont des préoccupations constantes pour nous.

LA QUALITÉ : Favoriser la satisfaction aux normes de performance de soins, de qualité et de sécurité du patient, la mise en conformité par rapport aux standards d'Agrément Canada, et la satisfaction de notre clientèle.

L'EXCELLENCE : Viser la perfection et le plus haut niveau de qualité possible. L'excellence est devenue une valeur essentielle qui motive les décisions et les gestes de tout notre personnel au quotidien.

LA RESPONSABILISATION : Assumer la responsabilité de nos actes à la lumière d'attentes convenues et favoriser l'engagement personnel face aux objectifs de l'organisation.

RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL

1. PRINCIPE DE BASE

1.1. L'attitude fondamentale du personnel dans ses relations avec le/la patient.e est de lui accorder les mêmes égards et le même respect que l'on voudrait pour soi-même et les nôtres placés dans une situation identique.

1.2. Le personnel ne peut priver un.e patient.e d'un service médical, thérapeutique, récréatif ou social en raison de son âge, de son sexe ou des autres motifs de discrimination prévus à la loi.

1.3. Le personnel offre aux patients.es les mêmes services et les mêmes égards, quel que soit leur statut social ou celui de leurs proches.

1.4. Les plans de soins, compte tenu de l'état des patients.es, pourvoient à l'organisation du travail de façon que les patients.es reçoivent des services relatifs à leurs besoins.

1.5. Le personnel ne sollicite, ni n'accepte aucun don ou avantage, de quelque nature ou forme que ce soit, de la part d'un.e patient.e.

2. RESPECT DE L'USAGER

2.1. Le personnel établit un climat de confiance se traduisant entre autres par le professionnalisme, la courtoisie, la politesse, la douceur et l'amabilité et ce, en tout temps et sans exception.

2.2. Toute atteinte à l'intégrité d'un.e patient.e sans son consentement est proscrite.

2.3. Le personnel ne révèle ou partage en aucun temps les informations confidentielles concernant le/la patient.e ou sa vie privée à moins que ce soit avec des employés du CC-CMC et requis dans le cadre des soins et traitements ou à moins d'en être autorisé légalement. Le cas échéant, les échanges entre le personnel se font discrètement aux endroits déterminés et à l'insu des autres patients.es.

2.4. Le personnel reconnaît et encourage le droit au support et la présence de la famille et des proches du/de la patient.e.

3. RESPECT DE L'IDENTITÉ

3.1. Le personnel communique avec les patients.es en des termes respectueux et l'utilisation de surnoms est interdite.

3.2. Le personnel vouvoie les patients.es, les membres de leur famille et leurs proches.

3.3. Le personnel doit respecter les valeurs du/de la patient.e tout en lui fournissant les services requis par ses convictions personnelles en égard aux ressources disponibles et adéquates.

4. RESPECT DE L'INTIMITÉ

4.1. Le personnel respecte dans ses interventions la dignité et la pudeur des patients.es.

4.2. Le personnel favorise l'écoute, la collaboration, la participation, la transparence et la communication avec les patients.es.

5. RESPECT DE L'AUTONOMIE

5.1. Le personnel encourage et aide le/la patient.e à participer aux décisions le concernant en favorisant l'expression de son autonomie et en respectant son rythme.

6. DROIT ET RESPECT DE LA QUALITÉ DE VIE

6.1. Le personnel agit de façon à offrir à l'utilisateur un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire.

6.2. Le personnel se comporte de façon à offrir au/à la patient.e le calme et le repos dont iel a besoin.

6.3. Le personnel agit avec tact, discrétion et réserve et sa tenue vestimentaire est adéquate et conforme aux politiques en vigueur.

7. DROIT À L'INFORMATION / RESPECT DE L'INFORMATION

7.1. Le personnel informe le/la patient.e de la nature des services qu'on lui donne et de leurs effets potentiels. Le personnel concerné avise le/la patient.e qui refuse un soin ou un service des conséquences inhérentes à son refus.

7.2. Le personnel porte en tout temps son identification fournie par l'établissement. De plus, la personne qui prodigue des soins et services au/à la patient.e s'identifie auprès de ceux et se présente à chaque patient.e.

7.3. Le personnel informe le/la patient.e de l'existence des services et des ressources disponibles ainsi que leurs modalités d'accès.

7.4. Le personnel reconnaît le droit du/de la patient.e de consulter son dossier médical et le cas échéant, transmet la demande du/de la patient.e à la personne responsable.

8. DROIT ET RESPECT D'EXPRESSION

8.1. Tout membre du personnel qui reçoit une plainte concernant les soins ou services est tenue d'en faire part au commissaire aux plaintes de l'établissement.