

Écouter - Supporter - Coopérer - Agir - Inspirer

Vos droits  
Nos engagements

# GUIDE D'ÉTHIQUE

Hôpital de réadaptation  
Villa Medica



Des gens de cœur  
pour des êtres  
de courage

Ce guide d'éthique a été adopté le 23 septembre 2020 par le comité de direction de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica conformément aux exigences de l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c. S-4.2.

Publié par la Direction de la qualité, innovation, performance, évaluation, recherche et éthique de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, \_\_\_\_\_ .

Une version du Guide d'éthique est disponible sur le site web à [www.villamedica.ca](http://www.villamedica.ca).

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

**English version available upon request.**

# Table des matières

Préambule	5
L'éthique à Villa Medica	6
Principes d'action et valeurs	6
Vos droits	10
Nos engagements à Villa Medica	12
Bienveillance, respect et dignité de la personne	12
Intégrité, autonomie et partenariat du client	13
Qualité, sécurité, accessibilité et continuité des soins et services	14
Soins de fin de vie	15
Confidentialité des renseignements personnels et droit d'accès au dossier médical	16
Utilisation de coordonnées du client – Sondages de satisfaction et dons	17
Comité des usagers	17
Appréciation ou insatisfaction	18
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	18
Remerciements	19

1 À l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, l'utilisation du mot « client » est préféré à « usager ».

2 Dans ce document, le terme « intervenant » réfère à toute personne qui exerce une fonction à Villa Medica soit les employés professionnels ou non, les gestionnaires, les contractuels, les médecins, les résidents, les pharmaciens, les chercheurs, les étudiants externes, les stagiaires et les bénévoles



*«Si tu veux construire un bateau, ne rassemble pas tes hommes et femmes pour leur donner des ordres, pour expliquer chaque détail, pour leur dire où trouver chaque chose...*

*Si tu veux construire un bateau, fais naître dans le cœur de tes hommes et femmes le désir de la mer.»*

*Antoine de Saint-Exupéry*





# Préambule

Notre guide d'éthique s'appuie sur nos valeurs de *Qualité, Bienveillance, Intégrité et Coopération*, notre mission et notre vision ainsi que sur les trois dimensions principales dans la prise de décision à l'Hôpital de réadaptation de Villa Medica : notre approche humaniste, l'excellence des soins et services et une saine gestion financière.

Notre guide d'éthique énonce l'essentiel de nos orientations fondamentales. Il a pour rôle d'intégrer la réflexion à nos actions, à prendre en considération les valeurs et les normes qui orientent et donnent un sens à nos gestes. Il vise à développer la capacité de notre jugement favorisant une prise de décision éclairée dans un dialogue ouvert et qui respecte toutes les personnes impliquées.

Au-delà d'être un moyen privilégié pour vous informer, il guide nos pratiques cliniques et de gestion. Il s'adresse à tous. Les clients<sup>1</sup> et leurs proches y retrouveront leurs droits et leurs responsabilités; l'ensemble des intervenants<sup>2</sup> de l'Hôpital de réadaptation Villa Medica, leurs engagements envers chaque client et toutes les personnes œuvrant à l'établissement.

Anne Beauchamp  
Présidente-Directrice générale

# L'éthique à Villa Medica

Au cœur de nos actions, de notre pratique, l'éthique est le sens que l'on donne à nos décisions nos gestes, notre conduite, dans le souci d'autrui et en tout respect de chacun d'entre nous.

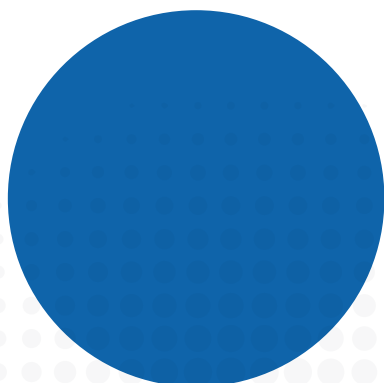
Ainsi, l'éthique peut se résumer en cette phrase simple :

**« Quoi faire pour faire le mieux possible lorsque nous avons une décision difficile à prendre dans une situation particulière. »**

## Principes d'action et valeurs

### Notre mission

*« Faire équipe avec la personne et ses proches afin qu'elle développe son plein potentiel en bénéficiant des soins et services spécialisés de réadaptation intensive »*



# Notre vision

Quoi faire pour faire  
le mieux possible  
lorsque nous avons  
une décision difficile  
à prendre dans une  
situation particulière.

# Nos Valeurs

## Principes d'action et valeurs

### Nos valeurs

#### Qualité

- Agir avec rigueur, constance et assurance
- Améliorer nos pratiques avec audace et créativité
- S'inspirer des meilleures pratiques et encourager les démarches innovantes

#### Bienveillance

- Être attentif et sensible aux besoins de l'Autre
- Accueillir et écouter
- Agir avec compassion et sincérité

#### Intégrité

- Faire preuve d'honnêteté, de franchise et de transparence
- Respecter ses engagements et assumer ses responsabilités
- Favoriser des choix libres et éclairés

#### Coopération

- Collaborer au projet de vie du client
- Respecter la dignité, l'autonomie et les besoins de l'Autre.
- Relever ensemble, en toute confiance, les défis posés
- Inviter au partenariat les clients et leurs proches







Le respect de la  
personne ainsi que  
la reconnaissance de  
ses droits et libertés  
doivent inspirer chacun  
de nos gestes.



# Le client

## Vos droits et responsabilités

### *À titre de client, vous avez droit*

- D'être un membre actif de l'équipe lors de l'élaboration de votre plan d'intervention.
- D'être informé adéquatement des options de soins et de services, risques et conséquences afin de prendre une décision libre et éclairée.
- D'être libre, en tout temps, de décider pour votre santé et votre bien-être, d'accepter ou de refuser un soin ou un service à l'exception de situation d'urgence ou lorsqu'une ordonnance du tribunal s'applique.
- De recevoir un enseignement adapté à vos besoins selon les meilleures pratiques reconnues.
- D'être informé des ressources de soins et services, communautaires et externes disponibles ainsi que des modalités d'accès à celles-ci.
- D'être informé de votre état de santé lors de tout accident survenu au cours de la prestation de soins et de services ayant des conséquences sur votre santé.
- D'avoir accès aux renseignements contenus dans votre dossier médical selon la procédure en vigueur.
- D'être assisté d'un professionnel pour vous expliquer et vous aider à comprendre votre dossier médical.
- D'être accompagné et assisté par une personne de votre choix pour recevoir de l'information ou pour entreprendre toute démarche relative à un soin ou un service.
- De faire exercer vos droits par un représentant légal qui parlera et agira en votre nom en cas d'inaptitude.
- De communiquer votre niveau de satisfaction quant aux soins et services reçus.



## Vos responsabilités et celles de vos proches

*Conscient que le processus de réadaptation implique votre participation, vous vous engagez à :*

- Définir avec nous vos besoins, vos attentes et vos préférences.
- Réaliser les activités permettant l'atteinte des objectifs que vous avez déterminés.
- Informer les intervenants de vos volontés en matière de directives médicales anticipées, refus de soins ou tout autre document ayant un impact sur vos soins et services.
- Agir avec respect à l'égard de tous, sans discrimination, violence verbale, physique et psychologique.
- Respecter les droits et libertés des autres clients et de leurs proches ainsi que des intervenants.
- Utiliser les outils technologiques et médias sociaux en faisant un usage raisonnable et éclairé du droit à l'expression et en respectant les autres droits protégés par la Charte et lois.
- Observer les règles en vigueur pour le bon fonctionnement des soins et services, pour votre sécurité et celle des autres.
- Respecter les biens et les équipements de Villa Medica et des autres clients.

# Nos engagements à Villa Medica

Ces engagements impliquent toutes les personnes exerçant une fonction à Villa Medica soit les employés professionnels ou non, les gestionnaires, les contractuels, les médecins, les résidents, les pharmaciens, les chercheurs, les étudiants externes, les stagiaires et les bénévoles. Le guide d'éthique nous tient à cœur. Il nous amène individuellement et collectivement à nous développer, à collaborer et à nous dépasser.

## **Bienveillance, respect et dignité de la personne**

*Comme personne travaillant au sein de Villa Medica, je m'engage à :*

- Être à votre écoute.
- Entretenir des relations courtoises avec tous.
- Respecter l'expression de vos valeurs, de vos croyances religieuses et de votre spiritualité.
- Assurer le respect de votre intimité et de votre vie privée.
- Annoncer ma présence et m'identifier verbalement.
- Interdire et condamner toute action ou forme de harcèlement, discrimination, violence verbale, physique, psychologique à votre égard et envers toute autre personne, client et intervenant.
- Tenter de résoudre toute situation avec promptitude.
- Éviter toute situation qui pourrait entraîner un conflit d'intérêt.
- Refuser tout don, cadeau ou achat et vente de biens de votre part.



En tout te  
toutes circ  
la raison  
cœur des s  
services es



temps et en  
onstances,  
d'être au  
oins et des  
est le client.

## Intégrité, autonomie et partenariat

*Comme personne travaillant au sein de Villa Medica, je m'engage à :*

- Encourager votre participation en reconnaissant le savoir et l'expérience de chacun.
- M'assurer de votre consentement en continu lors de votre plan de soins et de services.
- Apporter tout le soutien et l'expertise nécessaires au développement de votre plein potentiel et de votre projet de vie.
- Respecter vos directives médicales anticipées. votre refus de soins et de services après m'être assuré de votre bonne compréhension des avantages et inconvénients des différentes options.
- Vous consulter sur votre expérience personnelle à l'égard des soins et services reçus.
- Partager votre expertise à divers groupes de travail dont le Comité des usagers.
- Vous informer de projets de recherche et vous inviter à y participer en vous donnant le temps d'y réfléchir pour refuser ou accepter.

# Nos engagements à Villa Medica

## Qualité, sécurité, accessibilité et continuité des soins et services

*Comme personne travaillant au sein  
de Villa Medica, je m'engage à :*

- Offrir des soins et des services de qualité selon les normes et les meilleures pratiques reconnues en tenant compte des limites organisationnelles de Villa Medica et des contraintes liées à la disponibilité des ressources.
- Favoriser la réflexion éthique pour vous accompagner lors d'une décision difficile.
- Assurer une prestation sécuritaire des soins et services.
- Améliorer en continu nos soins et services ainsi que de poursuivre le développement de nos compétences.
- Exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents, les déclarer sans délai et effectuer rapidement les rapports prescrits par la loi
- Promouvoir dans les soins et services les pratiques innovantes basées sur les avancées scientifiques en mettant à profit le savoir des clients.

# Soins de fin de vie

La personne en fin de vie doit en tout temps être traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Elle a le droit d'avoir accès à des soins de fin de vie et de pouvoir exprimer des demandes à cet effet.

Nous nous engageons à respecter vos volontés et à offrir des options pour recevoir des soins, en particulier les soins palliatifs, la sédation palliative et l'aide médicale à mourir contenus dans la loi concernant les soins de fin de vie.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Loi concernant les soins de fin de vie, chapitre S-32.0001

# Confidentialité des renseignements personnels et droit d'accès au dossier médical

*Comme personne travaillant au sein de Villa Medica, je m'engage à :*

- Être discret et vigilant à l'égard de vos informations en respectant leur caractère confidentiel.
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour vous éclairer dans votre prise de décisions.
- Établir et maintenir une communication ouverte et honnête avec vous.
- Donner accès à votre dossier médical selon les procédures en vigueur.
- Utiliser les outils technologiques et médias sociaux en faisant un usage raisonnable et éclairé du droit à l'expression et en respectant les autres droits protégés par la Charte et lois.



# Utilisation des coordonnées du client

## Sondages de satisfaction et dons

- Villa Medica peut utiliser vos nom, prénom, adresse et numéro de téléphone inscrits à votre dossier pour réaliser des sondages visant à connaître votre satisfaction et vos attentes à l'égard des services reçus.
- Villa Medica peut utiliser vos nom, prénom et adresse dans le cadre de sollicitation pour sa fondation *Denise Grégoire*.

**En tout temps, vous pouvez demander que les renseignements ne soient plus utilisés à l'une ou l'autre de ces fins.**

## Comité des usagers

Le Comité des usagers s'implique à faire de Villa Medica un endroit où le mieux-être et la qualité de vie demeurent une priorité et une réalité.

Sa mission première est de faire valoir et défendre les intérêts des clients de Villa Medica, individuellement ou dans son ensemble.

Plus précisément, le comité vise à :

- Renseigner les clients sur leurs droits et responsabilités.
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et services.
- Défendre les intérêts des clients.
- Accompagner et assister au besoin les clients dans leurs démarches lors d'une plainte.



**Comité des usagers**

**514-288-8201, poste 4362**

**[cuvm.vmed@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuvm.vmed@ssss.gouv.qc.ca)**

# Appréciation ou insatisfaction

**Votre opinion nous importe...Prenez le temps de nous en faire part.**

La perception de votre expérience comme client et votre niveau de satisfaction sont des éléments essentiels pour améliorer nos soins et services.

Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction sans craindre de représailles.

Vous pouvez vous référer au Guide d'accueil pour toutes les informations à ce sujet.



## Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut vous informer de vos droits, vous aider à poursuivre la démarche et intervenir si vous vous sentez lésé en regard des soins et services dispensés.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services agit en toute indépendance.

### **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Madame Marie Amzallag

**Tél. :** 514-288-8201 #4382

**Cell. :** 438-869-8062

**Courriel :** \_\_\_\_\_ .vmed@ssss.gouv.qc.ca

Le règlement complet concernant la procédure d'examen des plaintes est disponible au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

# Remerciements

Nous tenons à remercier sincèrement les nombreuses personnes et les groupes qui ont participé à cette démarche éthique. Un merci tout particulier aux membres du comité d'éthique clinique et organisationnelle pour leur engagement et leur généreuse collaboration tout au cours de la réalisation de ce Guide d'éthique.



Des gens de cœur  
pour des êtres  
de courage