

CODE D'ÉTHIQUE

Les soins palliatifs sont destinés à des personnes souffrant d'une maladie grave à pronostic réservé, qui ne reçoivent plus de traitement curatif et qui se retrouvent en fin de vie.

La Maison St-Raphaël offre des soins palliatifs qui reposent sur une approche globale, laquelle comprend la réponse aux besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels de la personne malade, dans le respect de son autonomie et de ses volontés. Les soins palliatifs visent à soulager la douleur, apaiser les souffrances et procurer le meilleur confort possible aux usagers. Ils visent également à offrir à ces usagers et à leurs proches et aidants naturels le soutien dont ils ont besoin pour vivre avec dignité et sérénité les derniers moments de leur vie. Les représentants de la Maison St-Raphaël (administrateurs, professionnels, employés et bénévoles) deviennent en quelque sorte des accompagnateurs privilégiés durant cette importante étape de la vie des usagers.

POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE ?

Ce code d'éthique a pour but d'informer les usagers de leurs droits. Il exprime l'engagement des représentants de la Maison St-Raphaël à les respecter et il dicte les pratiques et conduites attendues du personnel de la Maison St-Raphaël envers ses usagers. Il précise également les responsabilités des usagers et celles de leurs représentants en ce qui a trait à leur propre bien-être. De plus, ce code sert de guide pour soutenir la pratique quotidienne du personnel et les démarches d'amélioration continue de l'établissement.

VISION, MISSION, VALEURS

La **vision** de la Maison St-Raphaël est que chacun puisse vivre une fin de vie dans l'humanité et la dignité.

Sa **mission** est d'offrir, dans un environnement chaleureux et familial, des soins et services palliatifs exceptionnels et gratuits aux personnes atteintes d'une maladie incurable, pour qu'elles puissent vivre une fin de vie empreinte de compassion, de respect et d'humanité.

Ses démarches et ses actions sont animées par des **valeurs** de générosité, de respect, de bien-être et d'ouverture.

ENGAGEMENT DES REPRÉSENTANTS DE LA MAISON ST-RAPHAËL

Les représentants de la Maison St-Raphaël s'engagent à offrir aux usagers des soins et des services de qualité et sécuritaires, semblables à ceux qu'ils souhaiteraient eux-mêmes recevoir. Ces soins et services doivent être dispensés avec équité, efficience et de manière continue. Ils doivent tenir compte également des besoins des usagers, de leurs valeurs morales, culturelles et religieuses, et de leur conception de la qualité de la vie.

Cet engagement se réalise en accord avec les codes de déontologie des différents ordres professionnels concernés, des lois en vigueur et des droits des usagers.

DROITS DES USAGERS

Droit au respect et à la dignité

La Maison St-Raphaël s'engage à traiter ses usagers avec courtoisie, équité et empathie dans le respect de leurs besoins, de leurs valeurs, de leur rythme et de leurs capacités ; à assurer leur bien-être physique, psychologique, social et environnemental ; et à prendre toutes les dispositions et les précautions possibles pour respecter leur dignité, leur intimité et leur qualité de vie.

Droit à l'information

La Maison St-Raphaël s'engage à fournir à ses usagers une information juste, claire et complète de tout ce qui les concerne, afin qu'ils puissent faire des choix et prendre des décisions éclairées ; à leur expliquer les services et les soins qui s'offrent à eux ; à les informer de tout accident ou de toute erreur survenus dans les soins prodigués, de leurs conséquences probables pour eux et des mesures correctives qui seront adoptées ; et à leur indiquer la procédure d'examen des plaintes et la possibilité de signifier leur refus à toute sollicitation aux fins de sondage ou de contribution à la fondation.

Droit d'accès à son dossier et à la confidentialité

La Maison St-Raphaël respecte la vie privée de ses usagers et s'engage à protéger leurs renseignements personnels, tant ceux de leur dossier médical que ceux qui sont communiqués par eux, leurs proches ou des tiers.

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans leur consentement ; toutefois, la Maison St-Raphaël est autorisée par la loi de transmettre certaines données confidentielles à un établissement ou à un médecin dans la mesure où l'exige la continuité des soins ; pour répondre à des demandes d'information dûment autorisées par des autorités gouvernementales ; pour se conformer à une loi, un règlement, une assignation ou une ordonnance ; pour aider à prévenir la fraude, faire valoir ses droits ou protéger sa propriété ; ou pour protéger la sécurité personnelle de ses employées ou de toute personne qui se trouve sur sa propriété.

Droit à des services de qualité et impartiaux, libres de tout conflit d'intérêts

La Maison St-Raphaël s'engage à offrir à ses usagers des soins palliatifs adéquats sur les plans scientifique, humain, spirituel et social. Ces soins doivent être offerts dans des délais raisonnables, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire en tenant compte des ressources humaines et matérielles disponibles. Ces soins et services sont donnés aussi bien en français qu'en anglais.

Les soins de la Maison St-Raphaël sont accessibles sans discrimination ni privilège. Ses représentants entretiennent avec les usagers et leurs proches des relations à caractère strictement professionnel, afin de préserver l'intégrité de cette relation et d'éviter tout conflit d'intérêts, qu'il soit réel ou perçu.

Ainsi, le personnel ne peut accepter aucune forme de reconnaissance pécuniaire ou matérielle. D'autre part, il ne peut entretenir de relation personnelle avec un usager ou ses proches pendant six mois suivant son décès ou son départ.

Droit à l'autonomie

La Maison St-Raphaël s'engage à respecter l'autonomie de ses usagers ; à les impliquer dans les décisions concernant leur état de santé ou de bien-être ; et à les informer adéquatement préalablement afin d'obtenir

leur consentement libre et éclairé à des soins et services ; et à respecter leurs volontés exprimées par le biais de directives médicales anticipées.

Les usagers peuvent refuser de recevoir un soin, ou retirer leur consentement à un soin.

Droit d'être accompagné, assisté et représenté

Les usagers peuvent être représentés par une personne de leur choix pour tous les droits qui leur sont reconnus, pour obtenir de l'information, prendre des décisions ou pour porter plainte.

Dans le cas d'une personne majeure inapte, c'est le mandataire, le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche qui peut la représenter.

Les usagers peuvent être accompagnés ou assistés par une ou plusieurs personnes de leur choix tout au long de leur séjour à la Maison St-Raphaël.

Droit à des soins de fin de vie

Toute personne a le droit de recevoir des soins de fin de vie, lesquels comprennent les soins palliatifs et l'aide médicale à mourir.

Conformément à sa mission et ses valeurs, la Maison St-Raphaël offre des soins palliatifs et n'offre pas l'aide médicale à mourir. Elle s'engage cependant à fournir promptement l'assistance nécessaire à tout usager qui fait une demande d'aide médicale à mourir, afin que sa demande soit prise en charge par les intervenants appropriés, et ce, même s'il y avait préalablement renoncé.

Droit de porter plainte

Vous avez le droit de porter plainte, sans crainte d'aucunes représailles, auprès de la directrice générale de l'établissement concernant les services que vous avez reçus ou auriez dû recevoir.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

L'engagement de la Maison St-Raphaël à respecter les droits des usagers demande la participation et la collaboration de ces derniers. Les usagers ont la responsabilité de :

- participer aux soins et aux décisions qui les concernent ;
- respecter les autres usagers, leurs proches et le personnel; et
- agir en tout temps et en toutes circonstances de manière respectueuse, courtoise et polie.

MISE EN ŒUVRE DU CADRE ÉTHIQUE

Application du Code d'éthique

La directrice générale de la Maison St-Raphaël est responsable de l'application du présent Code d'éthique.

Diffusion, suivi et soutien à la réflexion éthique

Ce Code d'éthique est remis à chaque usager et à chaque représentant de la Maison St-Raphaël ; il est également affiché dans l'établissement et disponible sur le site Web pour consultation publique.

Le contenu et l'application de ce Code d'éthique feront l'objet de questions lors de sondages d'évaluation ou de questionnaires de satisfaction de la clientèle effectués périodiquement auprès des usagers, conformément à la Politique de soins palliatifs de l'établissement ; ils feront périodiquement l'objet de discussions dans le cadre des rencontres interdisciplinaires et des réunions du personnel. Les réponses aux questions de sondages et les fruits de ces discussions seront incorporés aux rapports d'activité effectués au conseil d'administration et aux démarches d'amélioration continue de l'établissement.

Dispositif de plainte

Toute personne peut déposer une plainte par écrit à la directrice générale de la Maison St-Raphaël. Cette plainte sera traitée par le comité de gestion. Le conseil d'administration en sera informé dans le cadre des rapports d'activité qui lui sont remis régulièrement.

Entrée en vigueur

Ce Code d'éthique a été approuvé par le conseil d'administration et est entré en vigueur le 25 septembre 2019.

Révision et mise à jour

Ce Code d'éthique doit faire l'objet d'une révision une fois par an.