

**Code d'éthique régissant
les rapports entre les usagers,
le personnel et l'établissement hospitalier**



Notre priorité: Bien vous servir

*Nos valeurs: Respect – Reconnaissance
Responsabilisation – Transparence*

Pour vous, pour la vie

Table des matières

1. Préambule	3
2. Vos droits / Nos engagements	4
3. Vos responsabilités	13
4. Favorisons un climat harmonieux	15

1- Préambule

L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR) est un établissement à vocation universitaire affilié à l'Université de Montréal où convergent soins, enseignement et recherches. Ses 5 000 employés, professionnels, médecins et étudiants œuvrent dans un milieu vivant et chaleureux pour répondre aux besoins de la population de l'Est de Montréal et même bien au-delà, puisque l'hôpital a une vocation suprarégionale. L'amélioration continue de la qualité des soins et des services inspire sa culture organisationnelle, autour de laquelle s'articulent ses valeurs : le respect, la reconnaissance, la responsabilisation et la transparence.

L'HMR se dote d'un code d'éthique non seulement pour répondre aux exigences du législateur, mais parce qu'il reconnaît que la raison d'être des services qu'il dispense est la personne qui les requiert et que le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes à son égard. L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Précisons que le code d'éthique ne se substitue pas aux divers lois, règlements en vigueur ou codes de déontologie des professionnels et n'entend pas établir une liste exhaustive des comportements attendus. Ce document est une affirmation des valeurs fondamentales de l'établissement. Il doit guider les conduites et les comportements des personnes qui interviennent directement ou indirectement dans les services rendus aux usagers ou à leurs

proches. De plus, il doit rappeler aux usagers quelles sont leurs responsabilités.

Vous êtes importants pour nous

Vous êtes une personne unique et votre bien-être est au coeur 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 vos droits.

2- Vos droits / nos engagements

Le droit au respect et à la dignité

Vous avez le droit d'être traité avec respect et dignité en tout temps et en toutes circonstances.

- Nous vous prodiguerons des soins et des traitements avec discrétion, délicatesse, professionnalisme et dans le respect de votre intimité et de votre dignité.
- Nous vous parlerons en utilisant le vouvoiement et un langage respectueux en nous abstenant de porter tout jugement qui puisse mettre en doute votre intégrité.
- Nous répondrons à vos questions et à vos demandes d'informations sur les services offerts et sur votre état de santé dans un langage accessible.

- Nous porterons notre carte d'identité en tout temps afin que vous puissiez identifier facilement le personnel de l'établissement.

Le droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à vous.

Vous pouvez obtenir de l'information sur les services et ressources disponibles dans notre établissement et dans la communauté, ainsi que sur les différentes façons d'y accéder.

Vous avez le droit de consulter votre dossier médical selon la procédure en vigueur et d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié pour favoriser votre compréhension. Sachez toutefois que certaines restrictions, prévues par la loi, peuvent s'appliquer.

Nous avons également le devoir de vous informer le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de la prestation de services que vous avez reçus et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.

- Nous vous informerons sur les différentes options de traitement et de soins que nous pouvons vous offrir et sur les risques et les conséquences associés à chacune d'entre elles.

- Nous respecterons notre champ de compétence ou de responsabilité et chaque intervenant fera de même. En effet, si nous étions dans l'impossibilité de répondre à vos besoins d'information, le cas échéant, vous seriez immédiatement dirigé vers un autre intervenant.
- Nous vous inviterons à discuter avec votre médecin si vous désirez consulter votre dossier médical et nous vous informerons des mécanismes prévus à cet égard.
- Nous porterons à votre connaissance toute information sur les mesures prises pour contrer les conséquences d'un accident dont vous auriez été victime et en éviter la récurrence.

Le droit aux services

Vous avez le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Vous pouvez également choisir le professionnel ou l'établissement duquel vous désirez recevoir des services de santé ou des services sociaux. Cependant, ce droit s'exerce en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont nous disposons.

Ce droit ne limite en rien la liberté d'un professionnel d'accepter ou non de traiter un usager, pourvu qu'une autre option existe pour ce dernier.

- Nous vous prodiguerons des soins avec justice et équité en respectant vos différences et vos choix.
- Nous exercerons nos fonctions conformément aux règles de bonne pratique et nous maintiendrons à jour nos connaissances.
- Nous ferons preuve de toute la vigilance requise afin de prévenir et d'éliminer les incidents et les accidents.
- Nous coordonnerons nos interventions avec rigueur afin d'assurer la continuité des services.
- Nous vous dirigerons, dans la mesure du possible, vers les ressources appropriées à votre situation de santé.
- Nous tenterons de bien identifier vos besoins spécifiques en sollicitant votre collaboration et celle de vos proches.

Le droit de participer aux décisions

Vous serez invité à participer à toute décision concernant votre état de santé et serez informé des chances de réussite et risques associés aux investigations et traitements proposés. Le médecin en charge de votre dossier est celui qui peut vous donner les renseignements les plus complets.

Lorsque vous exprimez votre choix à l'égard du traitement, les professionnels doivent le respecter. Ainsi, aucun 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 devez alors signifier par écrit votre refus afin de dégager le médecin et l'établissement de toute responsabilité.

L'HMR étant un centre hospitalier universitaire, vous serez en contact avec des étudiants et serez invité à collaborer avec eux à la réalisation de leur formation.

Vous pourrez également être invité à participer à un projet de recherche clinique. Vous recevrez alors toute l'information pertinente afin de prendre une décision éclairée. Votre accord fera l'objet d'un consentement écrit et, si vous ne souhaitez pas y participer, votre choix sera respecté sans que cela change quoi que ce soit aux soins que vous recevez.

Sachez qu'un enfant mineur de 14 ans et plus bénéficie également des dispositions énoncées ci-dessus.

- Nous devons nous assurer d'obtenir votre consentement avant de vous soumettre à toute intervention sauf en situation d'urgence ou si votre consentement ne peut être obtenu en temps utile.
- Nous vous encouragerons à maintenir votre autonomie et nous ferons appel à votre collaboration lors de l'élaboration de votre plan de traitement ou de soins, en respectant vos capacités, vos limites et vos besoins individuels.

- Nous vous inviterons à participer à nos activités de recherche dans le plus grand respect de vos droits. Toutefois, votre refus de participer sera respecté en tout temps.
- Nous vous accompagnerons dans votre décision lors d'un refus de traitement et nous vous préviendrons des conséquences d'une telle décision.

Le droit à la confidentialité

Votre dossier est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec votre consentement ou celui de la personne autorisée à donner un consentement en votre nom. Toutefois, dans certaines situations particulières, comme pour prévenir un acte de violence, s'il existe des motifs raisonnables de croire à l'imminence du danger, un renseignement contenu dans votre dossier peut être communiqué sans votre consentement.

- Nous garderons confidentiels tous les renseignements qui nous seront révélés concernant votre état de santé sauf lors des échanges professionnels pertinents et nécessaires.
- Nous vous assurons notre discrétion rigoureuse à l'égard des informations vous concernant. Entre professionnels nous discuterons de votre état de santé dans les endroits appropriés en évitant les corridors, l'ascenseur, la cafétéria, la pause café et l'extérieur de l'établissement. Lorsque nous vous rencontrerons dans une chambre partagée, nous assurerons le caractère privé de cette rencontre en fermant le rideau et nous discuterons avec vous à voix basse.

- Nous respecterons les politiques et procédures internes en lien avec la consultation, la tenue, la circulation, l'accès et la disposition des dossiers. Nul ne peut avoir accès au dossier de l'utilisateur sans son consentement ou celui de son mandataire.

Autres dispositions

Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, un établissement peut utiliser certains renseignements (nom, prénom, adresse et numéro de téléphone) contenus dans votre dossier pour la réalisation de sondages relativement à la qualité des services qu'il offre. Vous pourrez nous demander en tout temps de cesser cette utilisation.

Les mêmes renseignements peuvent être utilisés afin de vous inviter à effectuer un don au bénéfice de l'établissement ou de sa fondation. Nous vous offrirons une occasion valable de refuser une telle utilisation et vous pourrez nous demander en tout temps que cette utilisation cesse.

- Nous respecterons votre volonté de ne plus utiliser les renseignements vous concernant pour des fins de sollicitations ou de sondages.
- Ces renseignements ne seront en aucun cas communiqués à des tiers ou versés dans des banques de données accessibles à des tiers, sans votre consentement, sauf pour les autres fins ci-après mentionnées.

Les mêmes renseignements peuvent être communiqués à un organisme reconnu d'accréditation des services de santé et des services sociaux, aux fins de vérification de la satisfaction des services obtenus, aux conditions et selon les balises prévues aux articles 27.1 et 27.2 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*

Des renseignements contenus à votre dossier peuvent également être communiqués à une personne ou organisme aux fins de l'exercice d'un mandat ou de l'exécution d'un contrat de service, à durée déterminée, aux conditions et selon les balises prévues à ces articles 27.1 et 27.2.

Ressources intermédiaires

Les responsables et employés de toute ressource intermédiaire à laquelle l'établissement pourrait recourir en relation avec vous sont assujettis à votre endroit aux conduites et pratiques attendues des employés de l'établissement selon le présent code d'éthique.

Le droit d'être accompagné ou représenté

Vous pouvez être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par notre établissement.

Vous pouvez désigner la personne de votre entourage qui vous semble la plus apte à remplir ces fonctions. Le comité des usagers de l'hôpital, élu conformément à la *Loi sur les services*

de santé et les services sociaux, est également à votre disposition et à celle de votre représentant, afin de vous assister, conseiller ou représenter en toute neutralité.

- Nous vous respecterons dans votre désir d'être conseillé, assisté ou représenté par une personne de votre choix.
- Nous faciliterons le maintien et la continuité des discussions avec les personnes les plus significatives pour vous.

Le droit d'être protégé

Vous avez le droit d'être protégé tant sur le plan physique que moral. Si votre état le requiert, nous appliquerons les mesures légales appropriées.

Comme il est mentionné au Règlement sur les conflits d'intérêts du personnel et des professionnels de l'établissement (CA-022) adopté par le conseil d'administration, les intervenants ne peuvent accepter de cadeaux sauf un cadeau d'usage d'une valeur modeste. De plus, toute sollicitation auprès des usagers à des fins personnelles à l'intervenant, que ces fins soient de nature économique ou d'une autre nature, leur est interdite.

- Nous vous protégerons contre toute forme d'abus, de négligence, de harcèlement et d'exploitation provenant de nos employés, professionnels, médecins et étudiants.

Le droit d'exprimer votre opinion

Vous pouvez exprimer votre opinion relativement à l'expé-

rience que vous avez vécue à l'HMR. Ainsi, un processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle nous permet d'améliorer de façon continue les soins et services dispensés.

Nous considérons que 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.

- Nous respecterons vos opinions et nous serons disponibles pour recevoir vos commentaires.
- Nous vous aiderons à clarifier toute insatisfaction manifestée à l'égard des services obtenus. Le comité des usagers et le commissaire local aux plaintes pourront vous accompagner dans vos démarches.

Vous êtes au centre de nos préoccupations

Pour établir et favoriser une relation de confiance, nous avons besoin de votre appui en tout temps. Travaillons ensemble pour mieux vous servir.

3- Vos responsabilités

Nous attendons votre collaboration et celle de vos proches
Afin d'assurer le respect de vos attentes et une réponse adé-

quate à vos besoins, l'équipe de soins doit connaître tout ce qui est pertinent sur votre état de santé. Ainsi, toute information pouvant contribuer au diagnostic et 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 de la prestation de services.

Nous préconisons des échanges respectueux et courtois

Les relations avec les intervenants et les autres usagers de l'établissement seront toujours empreintes de respect, de courtoisie et de non-violence. Ces attitudes sont essentielles au maintien d'un climat harmonieux et propice à une collaboration réciproque.

Nous vous invitons à respecter 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. Nous vous invitons à collaborer au respect de ces règlements et nous vous prions également de respecter nos biens matériels.

Nous vous convions à utiliser de façon judicieuse nos services

Si vous ne pouvez vous présenter à un rendez-vous, il est souhaitable de nous prévenir dans les meilleurs délais car cette démarche nous permettra d'offrir nos services à un autre usager.

4- Favorisons un climat harmonieux

Un climat harmonieux repose sur un principe de base : le respect mutuel

- Utilisons un langage et un ton respectueux dans nos communications.
- Favorisons l'entraide entre les divers intervenants.
- Reconnaissons à sa juste valeur le travail effectué par notre personnel.
- Respectons les valeurs, règlements, politiques, procédures et directives de l'organisation.
- Respectons l'opinion des autres.
- Faisons preuve de respect et d'ouverture à tous les égards.

Pour vous, pour la vie, prodiguer des soins et des services de qualité dans le respect des droits des usagers constitue une de nos priorités.



Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Adresse postale

5415, boul. de l'Assomption
Montréal QC H1T 2M4
Téléphone : (514) 252-3400
www.maisonneuve-rosemont.org

Tous droits réservés
©HMR, 2008

CP-DGE-005