

Conduites attendues des personnes qui oeuvrent à l'Hôpital et responsabilités des patients et des personnes qui les représentent.

Le respect de la personne et la sauvegarde de sa dignité

La personne humaine est digne de respect. La sauvegarde de cette dignité est à la base de nos projets de société et elle est encadrée par les chartes qui affirment les droits, les législations et réglementations et les principes éthiques qui les guident.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- ▶ vous respecter dans vos droits et libertés et à vous fournir l'aide requise pour favoriser leur expression;
- ▶ vous traiter avec respect, courtoisie, équité et compréhension;
- ▶ vous appeler par le nom que vous choisissez et à vous vouvoyer si vous le désirez;
- ▶ vous permettre, autant que cela est possible, de vous exprimer dans la langue de votre choix;
- ▶ élaborer des plans d'intervention en recherchant votre meilleur intérêt;
- ▶ vous guider pour favoriser et respecter votre implication dans l'élaboration de ces plans d'intervention.

Vous avez la responsabilité de

- ▶ respecter les droits et libertés de ceux qui vous entourent;
- ▶ traiter les professionnels et employés avec respect et courtoisie;
- ▶ respecter les règles de civisme et de politesse élémentaires;
- ▶ participer activement à l'élaboration de votre plan d'intervention, selon vos capacités, afin d'utiliser au maximum vos possibilités.

Le respect de l'autonomie de la personne

Le respect de l'autonomie de la personne s'exprime de façon particulière par la considération de sa capacité de faire ses propres choix, son

droit de participer aux décisions qui la concernent, sa liberté d'action et d'opinion, son droit de donner un consentement libre et éclairé, son droit d'exercer un recours si elle le juge opportun et son droit d'être accompagnée ou assistée si elle le désire.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- ▶ respecter vos valeurs culturelles et religieuses;
- ▶ favoriser et solliciter votre participation à votre plan d'intervention;
- ▶ offrir le support nécessaire lorsque vous en avez besoin pour faire vos choix;
- ▶ offrir des activités adaptées à vos besoins, selon les ressources disponibles et vous laisser l'opportunité d'une prise en charge d'activités compatibles avec votre état;
- ▶ maintenir et favoriser votre capacité d'autonomie et votre rythme dans les activités quotidiennes et sociales et dans vos projets de vie, selon les ressources disponibles;
- ▶ respecter votre droit d'intenter un recours si vous le désirez et d'être aidé à cet effet si vous en ressentez le besoin.

Vous avez la responsabilité de

- ▶ exprimer aux intervenants et à ceux qui vous représentent l'aide dont vous auriez besoin en regard de l'organisation de votre projet de vie;
- ▶ participer activement à votre plan d'intervention avec le souci de développer et conserver le plus possible votre autonomie;
- ▶ demander des éclaircissements si vous ne comprenez pas les informations que l'on vous donne quant aux soins et services que l'on vous offre, afin que votre consentement ou votre refus soit libre et éclairé et que votre participation soit efficace;
- ▶ accepter les conséquences des choix que vous avez faits ;
- ▶ respecter la liberté d'expression et d'opinion de ceux qui vous entourent avec le même respect que vous désirez pour vous-même.

Le respect de la vie des personnes est une valeur fondamentale dans la société en général et dans un établissement de santé en particulier. En effet, les professionnels et employés se doivent d'assurer sécurité et protection aux patients qui leur sont confiés selon leurs besoins et avec diligence. Les soins et services offerts et auxquels ils ont droit doivent être empreints du respect de la personne et de la confiance dans sa coopération en vue de l'amélioration de sa santé et de sa qualité de vie.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- offrir et prodiguer des soins et services de qualité sur les plans scientifique, humain, social et spirituel, avec continuité, de façon personnalisée, appropriés à votre état et en tenant compte de l'encadrement légal relatif au fonctionnement de l'établissement et de la disponibilité de ses ressources;
- favoriser l'accès à de tels services, selon vos besoins;
- fournir l'opportunité d'une prise en charge personnelle et sécuritaire d'activités, dans le cadre de votre plan d'intervention et selon vos possibilités, et ce, en vous consultant au préalable;
- assurer vos soins d'hygiène de base aussi souvent que requis, souhaités ou compatibles avec votre condition selon les ressources disponibles;
- maintenir une surveillance vigilante et communiquer aux autorités concernées toute observation pertinente permettant votre protection;
- assurer votre protection contre toute forme d'exploitation;
- observer les consignes de sécurité qui sont liées à la prévention des incidents/accidents, à la prévention des infections et à la surveillance lors des tournées préventives et sécuritaires;

- déclarer tout incident/accident qui est lié de près ou de loin à votre sécurité et protection;
- divulguer tout accident avec conséquence significative présente ou appréhendée;
- utiliser toutes les alternatives possibles avant de prendre la décision d'utiliser les contentions et l'isolement et, lorsqu'une mesure de contrôle doit être utilisée, on doit recourir à la forme la moins restrictive, selon le plan d'intervention;
- assurer un environnement propre, accueillant et salubre.

Vous avez la responsabilité de

- collaborer, dans la mesure de vos possibilités, à votre plan d'intervention;
- observer les consignes de sécurité incluant la politique sur le tabac;
- informer les professionnels/employés des risques que vous croyez percevoir et qui seraient de nature à mettre en péril votre vie, votre sécurité ou celles des autres patients;
- collaborer au maintien d'un environnement qui soit propre, accueillant et salubre.

Le respect de la vie privée est une valeur affirmée dans notre société et dans certains domaines, des législations sont en vigueur à cet effet. Par ailleurs, nous savons tous que dans les milieux de santé, des informations personnelles doivent parfois être partagées entre les intervenants afin que les patients puissent recevoir les soins et services adéquats et requis par leur état. Des réglementations encadrent cependant le partage d'informations afin d'assurer le plus possible que la vie privée et l'intimité des personnes soient respectées. Depuis le 1^{er} avril 2006, la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux permet à l'Hôpital d'utiliser vos coordonnées afin que vous soyez sollicité pour souscrire à la Fondation de l'Hôpital et à participer à un sondage d'évaluation de la satisfaction.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- respecter vos moments de solitude et d'intimité selon votre plan d'intervention;
 - fournir les soins de base en respectant votre intimité;
 - encourager le fait que vous ayez des biens personnels et vous en faciliter l'utilisation;
 - favoriser l'accès à un espace personnel;
 - protéger vos biens personnels quand ceux-ci sont placés sous leur protection;
 - inspecter vos biens personnels que pour des raisons cliniques, d'hygiène ou de sécurité seulement, et vous en informer au préalable;
 - utiliser vos biens personnels, avec votre autorisation seulement et sans se les approprier;
 - informer immédiatement leur chef de service si elles sont témoins ou sont avisées qu'une personne a volé des objets qui vous appartiennent;
 - obtenir votre autorisation à divulguer des informations personnelles au besoin;
 - remettre promptement le courrier qui vous est destiné sans l'ouvrir, à moins d'avoir auparavant obtenu votre autorisation ou celle de votre représentant légal; ou bien, selon votre état et à votre demande, lire votre courrier avec ou pour vous;
- respecter vos conversations privées sans les interrompre;
 - demander, dans une perspective d'amélioration continue, vos attentes à l'égard de l'offre de service et votre niveau de satisfaction via une démarche de sondage. Selon le cas, la demande pourra être faite à votre représentant.

Vous avez la responsabilité de

- respecter la vie privée et l'intimité des professionnels, des employés et des patients, dans l'établissement ou dans des lieux publics;
- ne pas vous approprier les biens qui appartiennent aux professionnels, aux employés, aux patients et à l'établissement;
- signifier à l'établissement que les renseignements qui vous concernent ne peuvent être utilisés pour participer à un sondage d'évaluation de la satisfaction ou pour contribuer financièrement à la Fondation de l'établissement.

La franchise et la confiance mutuelle

La franchise est considérée essentielle pour le développement de relations de confiance entre les personnes. Dans un contexte de soins et services de santé, elle est d'autant plus importante que les professionnels et employés ne pourront adéquatement accomplir leur travail pour le mieux-être des personnes si cette confiance n'existe pas. Les rapports francs doivent exister dans les deux sens, c'est-à-dire que les intervenants doivent fournir des informations justes aux patients et à leurs représentants pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées; par ailleurs, les patients et leurs proches doivent leur donner les informations requises et vraies pour qu'ils puissent veiller à la santé et à la sécurité de ceux qui leur sont confiés.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- fournir les informations précises dont vous avez besoin pour prendre des décisions dans un climat de confiance et dans un souci d'améliorer et de maintenir une qualité de vie et de services basée sur la confiance.

Vous avez la responsabilité de

- contribuer au maintien de la confiance en fournissant aux professionnels et employés les renseignements dont vous disposez et qui seraient de nature à améliorer les soins et services qui vous sont offerts.

Le droit à l'information

Être informé de sa condition de santé et des conséquences qui l'accompagnent est un droit fondamental. Il inclut l'obligation de fournir toute l'information requise concernant les services offerts par l'établissement et dans la communauté. Il inclut de même l'obligation de vous informer sur votre état de santé et des conséquences personnelles et sociales afin d'obtenir votre consentement libre et éclairé face aux soins disponibles.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- vous informer de l'existence des soins, services et ressources à votre disposition et de la façon dont vous pouvez y avoir accès;
- vous remettre les documents qui vous informent sur l'établissement et ses services (guide d'accueil dans l'établissement, code d'éthique, procédure d'examen des plaintes, etc.);
- vous informer de l'horaire des activités qui ont cours dans l'établissement et de leurs objectifs, de même que des modifications qui leur sont apportées;
- vous fournir l'accès à votre dossier selon certaines conditions; si votre dossier contient des informations pouvant porter un préjudice grave à votre santé ou sécurité, ce droit d'accès pourrait cependant être temporairement interrompu.

Vous avez la responsabilité de

- demander des informations sur des services qui pourraient vous être offerts selon vos besoins;
- prendre connaissance des documents que l'on vous remet afin d'être mieux informé;
- demeurer au courant des activités qui se déroulent dans l'établissement ou à l'extérieur et qui pourraient vous intéresser et vous convenir.