



CODE
d'éthique



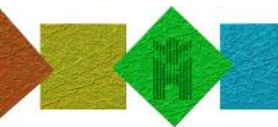
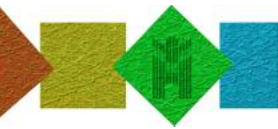


Table des matières

PRÉAMBULE	3
MISSION	3
VALEURS	4
NOTRE ENGAGEMENT	5
LES DROITS DES PATIENTS, LES RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS ET LES ATTENTES DE L'ÉTABLISSEMENT	5
<i>Le respect et la dignité</i>	5
<i>La participation du patient au processus décisionnel qui le concerne</i>	5
<i>L'accessibilité à l'information</i>	6
<i>La qualité et la sécurité des soins et des services</i>	6
<i>La discrétion et la confidentialité</i>	7
<i>À l'écoute des besoins des patients et soucieux du respect de leurs droits</i>	9



Préambule

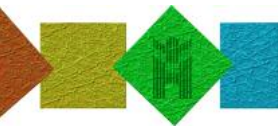
Manière d'agir ou de se comporter visant le bien et le mieux-être de la personne, l'éthique suppose un engagement constant de chaque individu à concrétiser, dans l'action, les principes moraux propres à l'être humain.

Le code d'éthique de l'Hôpital Rivière-des-Prairies est d'abord un code de bonne entente. Il énonce les pratiques et les conduites attendues à l'égard du patient et de sa famille et du respect de leurs droits.

Le code d'éthique traduit les valeurs organisationnelles devant guider l'engagement de chacun dans une démarche collective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Il s'adresse à l'ensemble des employés de l'Hôpital, qu'ils soient médecins, professionnels de la santé, employés généraux, bénévoles, étudiants, chercheurs mais aussi aux fournisseurs de services engagés par l'Établissement, aux patients¹ et à leur famille.

Chacune de ces personnes est invitée à s'approprier les principes définis dans le code et à les appliquer dans une perspective de responsabilisation individuelle et collective pour offrir une prestation sécuritaire de soins et de services de qualité.



Mission

Chef de file en pédopsychiatrie et en troubles envahissants du développement, pour une clientèle de tous âges, l'Hôpital Rivière-des-Prairies offre aux enfants et aux adolescents du Québec des soins et des services spécialisés et surspécialisés dans le domaine de la santé mentale.

La passion de ses chercheurs et cliniciens contribue à l'avancement du savoir, au transfert des connaissances et au développement des pratiques exemplaires.

En contexte hospitalier ou ambulatoire, l'Hôpital assure à sa clientèle et à son personnel un environnement sécuritaire.

¹Le terme « patient » vise aussi, le cas échéant, son représentant légal.



Valeurs

Pour accomplir sa mission, l'Hôpital fait appel à l'engagement de toutes les personnes qui œuvrent dans l'organisation pour offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires et pour adhérer aux valeurs qui sont :

LA COMPASSION

Offrir les soins et les services avec empathie, compréhension et dévouement.

LE RESPECT

Offrir une approche fondée sur des rapports sociaux harmonieux où les actions, les attitudes, les paroles et les comportements s'y reflètent.

LA RECONNAISSANCE

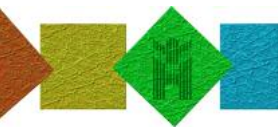
Valoriser au quotidien les personnes qui œuvrent dans l'organisation en étant sensibles à leur contribution, en reconnaissant leur expérience et en tenant compte de leurs intérêts et de leur motivation.

L'ENGAGEMENT

Responsabiliser chaque personne qui oeuvre dans l'organisation à sa contribution active à la réalisation de la mission et à l'atteinte des résultats escomptés.

Ces valeurs se transposent dans les liens avec les patients et leur famille, entre collègues et avec les partenaires.





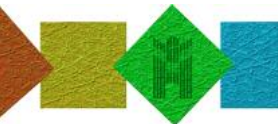
Notre engagement

L'Hôpital s'engage à offrir, par du personnel compétent, dans un environnement sécuritaire, propre et confortable, des soins et des services de qualité, individualisés, qui répondent aux besoins du patient, dans le respect de ses droits.

Notre signature :

« Leur mieux-être toujours en tête »

L'ENGAGEMENT QUOTIDIEN DU PERSONNEL
DE L'HÔPITAL RIVIÈRE-DES-PRAIRIES.



Les droits des patients, les responsabilités des intervenants et les attentes de l'Établissement

LE RESPECT ET LA DIGNITÉ

Le patient est accueilli avec respect et dignité en tout temps et en toutes circonstances. Il est traité avec courtoisie, équité, professionnalisme, compréhension et empathie.

L'intervenant respecte la confidentialité et applique les règles qui s'y rattachent. Il s'identifie, utilise un langage qui, tant par le ton, le contenu et la forme, est accessible et respectueux.

Le personnel de l'Hôpital s'attend à ce que les patients et leur famille entretiennent une relation de confiance en respectant les intervenants et les règles de civisme, de politesse et de courtoisie.

LA PARTICIPATION DU PATIENT AU PROCESSUS DÉCISIONNEL QUI LE CONCERNE

Le patient a le droit d'être informé de son état de santé afin d'être en mesure de consentir de façon libre et éclairée aux soins et aux traitements proposés pour sa santé et son bien-être.



Le patient est encouragé à exprimer ses opinions et sa participation est sollicitée dans la préparation et la réalisation de son plan d'intervention.

Le patient est invité à collaborer en exprimant son point de vue et en demandant des éclaircissements sur les informations reçues.

Le patient peut exprimer une insatisfaction sans crainte d'aucune forme de représailles.

Les intervenants respectent les limites du patient et considèrent ses besoins, ses habitudes de vie, son rythme d'apprentissage et sa capacité d'autonomie.

Les intervenants informent le patient des différentes options qui s'offrent à lui et obtiennent son consentement en toute occasion.

L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION

Le patient a droit à des soins et des services de santé adéquats, tant sur le plan scientifique, humain, social que spirituel.

Le patient est, dans la mesure du possible, directement et régulièrement informé de sa condition de santé et des conséquences qui en résultent. En s'impliquant dans son plan d'intervention individualisé (PII), il est informé, dans un langage clair et compréhensible, des soins donnés et des effets escomptés du traitement.

L'équipe clinique remet au patient les documents l'informant sur les différents services offerts par l'Établissement. Le patient a la responsabilité d'en prendre connaissance.

Le patient âgé de 14 ans et plus peut avoir accès à son dossier sauf lorsque, de l'avis du médecin traitant ou d'un médecin désigné par le directeur général, les informations qui y sont contenues pourraient porter un préjudice grave à sa santé ou à sa sécurité; il y aurait alors lieu d'interrompre temporairement le droit d'accès.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Le patient reçoit des soins et des services individualisés, de qualité et adaptés à son état de santé.

Le bien-être, la qualité de vie et la sécurité du patient font partie intégrante de la qualité des soins et des services.

Les intervenants ont le souci de maintenir à jour leurs connaissances et de développer leurs compétences en fonction de l'évolution des pratiques et du contenu clinique et scientifique du domaine de la santé.

Les intervenants font des choix quotidiens qui visent à maintenir une prestation sécuritaire des services. Ils portent une attention soutenue aux activités à risque et cherchent activement, avec le soutien de l'organisation, des solutions pour renforcer la sécurité de l'environnement et des pratiques.

Les intervenants doivent s'assurer de la protection des patients contre toute forme de mauvais traitements, d'exploitation ou de violence et de la protection de leurs biens. Ils doivent déclarer sans délai tout incident ou accident affectant le patient, appliquer les mesures correctives ou préventives requises et divulguer tout accident susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé.

Le patient, la famille et les proches doivent respecter les consignes générales ou spécifiques pour assurer leur sécurité et celle des autres patients, des intervenants et de l'environnement.

Le patient et les personnes qui le visitent ne peuvent avoir en leur possession quelque objet que ce soit qui pourrait devenir un danger pour lui ou pour les autres.

L'équipe clinique utilise toutes les options possibles avant de prendre la décision d'utiliser une mesure de contrôle, et ce, conformément au plan d'intervention individualisé et à la prescription médicale.

L'environnement dénote un respect rigoureux des normes et des règles de sécurité, d'hygiène, de salubrité et de protection contre les infections.

LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

Les informations concernant l'état de santé du patient, les renseignements personnels et le contenu du dossier du patient sont traités avec discrétion et confidentialité.

L'équipe clinique veille à ce que les moments de solitude et d'intimité du patient soient respectés, à ce qu'un espace soit accessible pour les biens personnels du patient et que les soins de base fournis respectent son intimité.

L'équipe clinique protège les biens personnels du patient qui lui sont confiés. Cependant, la famille est fortement encouragée à rapporter à la maison tous les biens personnels non requis ou de valeur.

L'équipe clinique inspecte les biens personnels du patient uniquement pour des raisons cliniques, d'hygiène ou de sécurité, et ce, en présence de ce dernier.

Le patient doit donner son autorisation pour que des renseignements confidentiels le concernant en regard de son dossier médical soient communiqués.

La consultation du dossier du patient est limitée aux intervenants dans l'exercice exclusif de leurs fonctions. Les renseignements utiles à l'amélioration du traitement sont échangés entre les membres de l'équipe qui s'abstiennent d'en discuter librement dans des endroits inappropriés.

Le patient respecte les droits des autres personnes, les politiques de l'Établissement qui le concernent, les heures des rendez-vous et son engagement à collaborer au traitement.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux permet à l'Hôpital d'utiliser les coordonnées du patient pour solliciter des dons au bénéfice de sa fondation ou pour des fins de sondage sur les attentes et la satisfaction à l'égard des services offerts, à moins que le patient s'y oppose conformément à la politique en vigueur.

À L'ÉCOUTE DES BESOINS DES PATIENTS ET SOUCIEUX DU RESPECT DE LEURS DROITS

Pour tout renseignement sur leurs droits, les patients peuvent s'adresser :

À LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Sous l'autorité du conseil d'administration, la principale fonction de la commissaire est d'assurer la promotion et la protection des droits des patients et du traitement diligent de leurs plaintes.

- ◆◆ Par téléphone
514 323-7260, poste 2154
- ◆◆ Par courrier électronique
ombudsman.hrdp@ssss.gouv.qc.ca
- ◆◆ Par courrier
Commissaire locale aux plaintes
Hôpital Rivière-des-Prairies
7070, boulevard Perras
Montréal (Québec) H1E 1A4

La procédure d'examen des plaintes en vigueur dans l'Établissement est disponible à la Direction générale.

AU COMITÉ DES USAGERS

Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le mandat du comité des usagers consiste à :

- ◆ Renseigner les patients sur leurs droits et leurs obligations;
- ◆ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des patients et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus;
- ◆ Défendre les droits et les intérêts collectifs des patients ou, à la demande de ce dernier, ses droits et ses intérêts en tant que patient auprès de l'Établissement ou de toute autorité compétente.

- ◆ Accompagner et assister, sur demande, un patient dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte, conformément aux dispositions législatives;
 - ◆◆ Par téléphone
514 323-7260, poste 2232
 - ◆◆ Par courrier électronique
comitedesusagers.hrdp@ssss.gouv.qc.ca
 - ◆◆ Par courrier
Comité des usagers
Hôpital Rivière-des-Prairies
7070, boulevard Perras
Montréal (Québec) H1E 1A4



Hôpital
Rivière-des-Prairies
Centre hospitalier de soins psychiatriques

UNIVERSITÉ
de Montréal

DIRECTION DES COMMUNICATIONS
ET DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

7070, boulevard Perras
Montréal (Québec) H1E 1A4

Téléphone : 514 323-7260
www.hrdp.qc.ca

ENTÉRINÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
LE 16 MARS 2011

ISBN : 978-2-922350-85-2





Hôpital
Rivière-des-Prairies
Centre hospitalier de soins psychiatriques

OFFICINE
Université
de Montréal

www.hrdp.qc.ca