



Code d'éthique

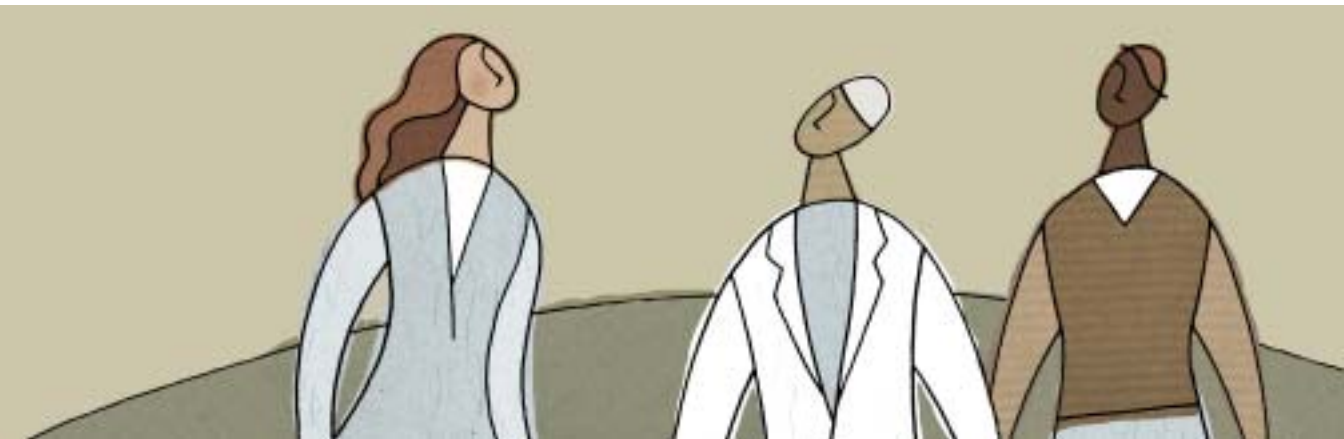


Table des matières

Avant-propos	5
Le code d'éthique	6
Article 1. Généralités	7
Article 2. La mission du CHUM	7
Article 3. Les engagement généraux à l'égard des usagers	8
Article 4. Les engagements spécifiques à l'égard des usagers	8
Article 5. Les engagements des personnes œuvrant au CHUM entre elles	11
Article 6. Disponibilité du présent code	11

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

envers les usagers et leurs proches



Nous, du Centre hospitalier de l'Université de Montréal, proclamons notre volonté de tout mettre en œuvre pour vous satisfaire en améliorant de façon constante la qualité de nos interventions.

Conformément à notre mission et à nos valeurs, nous nous engageons à :

- assurer l'accessibilité aux soins et aux services ;
- offrir des soins et des services efficaces et pertinents ;
- assurer la continuité des soins et des services dispensés ;
- contribuer au développement de l'enseignement de la médecine et des diverses disciplines de la santé ;
- promouvoir l'acquisition de la connaissance sur la maladie et la santé ;
- intervenir avec compétence, empathie et respect ;
- pourvoir un environnement sécuritaire et confortable ;
- respecter les droits de toutes et de tous.

Le conseil d'administration, le 5 mai 1998

*La Déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches,
telle qu'adoptée par le conseil d'administration du CHUM, le 5 mai 1998.*

Avant-propos

Pour bien assumer sa mission publique de soins et services de santé à la population, un hôpital comme le CHUM doit pouvoir compter sur un personnel engagé, compétent et respectueux des valeurs de notre organisation hospitalière.

En s'assurant que nos 10 000 employés, 900 médecins, 5 000 étudiants et stagiaires, 800 bénévoles et 355 chercheurs partagent ces valeurs, nous nous assurons du même souffle que les manières d'être et d'agir de tous respectent l'intégrité de notre institution et ce, en toute circonstance.

Dans le contexte actuel de grands changements, ces exigences sont devenues essentielles afin de répondre aux besoins et aux attentes grandissants de la population en matière de soins et de services de santé.

Ce code d'éthique est d'abord et avant tout un code de bonne entente. Il propose un ensemble de pratiques et de conduites attendues par rapport aux patients. Il en expose d'autres pour les employés, entre eux. Globalement, il s'inspire de valeurs qui ne sont pas inconnues pour la majorité des employés du CHUM. Ce sont celles qui ont été enchâssées dans la Déclaration d'engagement, adoptée en 1998, envers les usagers et leurs proches. Le CHUM ne réinvente donc pas la roue avec ce code d'éthique.

Dans une organisation hospitalière, la qualité des soins et des services se retrouve dans une foule de gestes quotidiens. Ces gestes témoignent ce que nous sommes et mettent aussi en relief notre sollicitude à l'égard d'autrui, principal fondement sur lequel repose notre désir de soigner nos patients. En outre, on comprendra que l'adoption de ce code d'éthique s'inscrit très bien dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et services que le CHUM a empruntée, il y a maintenant plus d'un an.

C'est cette voie qui nous guidera au cours des prochaines années.

Je vous souhaite une bonne lecture.



Denis R. Roy, M.D.
Directeur général



Code d'éthique

(Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, a. 233)

Tel qu'adopté par le conseil d'administration du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) à sa séance du 16 mars 2004. Ce document est entré en vigueur dès son adoption.

CONSIDÉRANT l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2 (ci-après désignée la « LSSSS »);

CONSIDÉRANT que le CHUM adhère pleinement aux lignes directrices énoncées à l'article 3 de la LSSSS, incluant notamment le principe voulant que la raison d'être des services est la personne qui les requiert ;

CONSIDÉRANT que le CHUM est d'avis que le respect des droits des usagers et de leurs proches doit être partie intégrante des préoccupations de toutes les personnes œuvrant au CHUM et se retrouver de manière concrète dans leurs façons de faire et d'être ;

CONSIDÉRANT la Déclaration d'engagement envers les usagers et leurs proches, adoptée par le conseil d'administration du CHUM le 5 mai 1998 et dont le contenu est reproduit en annexe du présent règlement ;

CONSIDÉRANT que le présent règlement se veut un code de bonne entente, plutôt que strictement un code de conduite, favorisant le respect mutuel et la promotion des droits et des responsabilités des usagers et de toutes les personnes œuvrant au CHUM ;

CONSIDÉRANT que le CHUM désire mettre en œuvre les moyens raisonnablement possibles pour satisfaire ses usagers et améliorer de façon constante la qualité de ses soins et de ses services.

IL EST RÉSOLU D'ADOPTER LE PRÉSENT RÈGLEMENT :

Article 1. Généralités

- a. Dans le présent règlement, l'expression « personnes œuvrant au CHUM » signifie : tous les employés, médecins, résidents, stagiaires et bénévoles du CHUM, de même que toutes les autres personnes qui y exercent leur profession ;
- b. le présent code d'éthique constitue l'affirmation des droits des usagers du CHUM de même que l'engagement pris par notre établissement de répondre à leurs besoins d'une façon optimale. Il constitue aussi l'expression d'attitudes responsables entre toutes les personnes qui se côtoient, se parlent et agissent dans le cadre des activités de notre établissement ;
- c. afin que notre établissement soit en mesure de fournir à ses usagers des services de qualité, ces derniers doivent, dans la mesure de leurs possibilités, faire preuve d'une bonne collaboration avec les personnes œuvrant au CHUM, tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans les soins qui leur sont prodigués. La collaboration et la participation des usagers sont essentielles afin de développer un esprit de partenariat et de confiance mutuelle entre les personnes œuvrant au CHUM et les usagers ;
- d. afin d'assurer la qualité des services, les personnes œuvrant au CHUM doivent favoriser le travail d'équipe, l'entraide et la complémentarité dans tous les secteurs de l'établissement ;
- e. néanmoins les usagers conservent en tout temps leur droit de refuser tout soin, service ou traitement qui leur est proposé ;
- f. toutes les personnes œuvrant au CHUM s'engagent à travailler non seulement à l'amélioration de la santé des usagers, mais aussi à leur bien-être.

Article 2. La mission du CHUM

Le CHUM a une mission de centre de soins généraux, spécialisés et ultraspécialisés.

Le CHUM a aussi une mission d'enseignement, ce qui signifie qu'il reçoit des stagiaires et des médecins en formation dans différentes disciplines médicales et paramédicales. Ces personnes, sous la supervision et l'autorité de professionnels compétents, dispensent des soins aux usagers en fonction de leur programme de formation. Elles contribuent à la qualité des soins et des services prodigués au CHUM, tout en se préparant à assurer la relève.

Enfin, le CHUM assume aussi une mission de recherche et d'évaluation de la technologie médicale, contribuant par conséquent à l'avancement de la science et à la qualité des soins. Les projets de recherche du CHUM sont étudiés par un comité d'éthique à la recherche avant d'être autorisés. Nos professionnels, en collaboration avec des chercheurs, peuvent donc demander aux usagers de participer à un projet de recherche. Toutes les informations nécessaires, le cas échéant, leur seront fournies afin qu'ils soient en mesure de donner, par écrit, un consentement éclairé. Néanmoins le refus d'un usager de participer à un projet de recherche n'affectera en rien la qualité des soins et des services qu'il continuera de recevoir.

Article 3. Les engagements généraux à l'égard des usagers

De façon générale, les personnes œuvrant au CHUM s'engagent, conformément à la mission et aux valeurs du CHUM et dans la mesure où ceci est applicable, à :

- a. assurer l'accessibilité aux soins et aux services ;
- b. offrir des soins et des services de qualité, efficaces et pertinents ;
- c. assurer la continuité des soins et des services dispensés ;
- d. contribuer au développement de l'enseignement de la médecine et des diverses disciplines de la santé ;
- e. promouvoir l'acquisition de la connaissance sur la maladie et la santé ;
- f. intervenir auprès des usagers et de leurs proches avec compétence, empathie et respect ;
- g. respecter les droits de tous ;
- h. faire tout ce qui est raisonnablement possible pour tenter d'établir et de maintenir une relation de confiance avec les usagers.

Article 4. Les engagements spécifiques à l'égard des usagers

De façon plus spécifique, les personnes œuvrant au CHUM s'engagent, dans la mesure où ceci est applicable, à :

- a. **être courtois envers les usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
 - s'adresser poliment aux usagers, en les vouvoyant et en les appelant par leur nom de famille ;
 - prodiguer des soins et traitements aux usagers en faisant preuve de civisme et de compréhension ;
 - démontrer de la sollicitude et une attention soutenue envers les usagers.
- b. **ne pas exercer de discrimination à l'égard des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
 - éviter toute parole ou comportement discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ;

- c. **respecter le droit à la confidentialité des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- préserver rigoureusement la confidentialité de toutes les informations concernant les usagers ;
 - éviter de commenter, sauf dans la mesure où cela s'inscrit dans le cadre des soins ou services prodigués à l'utilisateur et dans un endroit approprié, l'état de santé d'un usager, sa situation sociale ou son plan d'intervention ;
 - ne permettre l'accès au dossier d'un usager qu'avec son autorisation ou celle d'une personne pouvant consentir en son nom ou sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions.
- d. **respecter les autres droits des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- aider les usagers à mieux comprendre les soins et traitements proposés, les objectifs visés et les impacts sur leur bien-être ou leur santé afin qu'ils puissent donner un consentement libre, éclairé et spécifique aux soins et services requis par leur état ;
 - accepter le droit des usagers de refuser un soin ou un service, après s'être assuré qu'ils comprennent les conséquences d'une telle décision ;
 - diriger les usagers vers une autre ressource, lorsque leur état de santé requiert qu'ils reçoivent des services qui ne sont pas disponibles au CHUM ;
 - permettre à tout usager de 14 ans et plus d'avoir accès à son dossier médical dans les plus brefs délais sauf lorsque, de l'avis du médecin traitant de cet usager ou d'un médecin désigné par le directeur général, cet accès risquerait vraisemblablement de causer un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. Néanmoins, un usager n'a pas accès aux informations contenues dans son dossier et émanant de tiers ou concernant des tiers ;
 - appliquer les politiques, procédures, lois et règlements en vigueur au CHUM.
- e. **respecter l'intimité des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- démontrer de la réserve et de la délicatesse lors des soins et des services prodigués aux usagers ;
 - respecter l'espace intime des usagers et leur besoin de solitude et leur fournir, lorsque requis, des explications relatives aux lieux et à l'environnement.
- f. **respecter les usagers en tant que personne.** À cet effet, elles doivent notamment :
- dans la mesure du possible, prendre en considération les besoins physiques, psychosociaux et spirituels des usagers ;
 - tenir compte du potentiel, des limites et du rythme de chaque usager ;
 - avoir une tenue vestimentaire propre et convenable.
- g. **assurer l'accessibilité et la continuité des services.** À cet effet, elles doivent notamment :
- dispenser les soins et services disponibles dans les meilleurs délais possibles ;
 - planifier, dès son admission si possible, le congé de l'hôpital d'un usager, quitte à le reporter, le cas échéant, en cas d'impossibilité d'un retour à domicile dans des conditions sécuritaires. Lorsque requis, cela signifie également de prévoir le soutien à la convalescence de la part d'intervenants de l'extérieur, de la famille et des proches ou de la part de notre établissement ;
 - donner suite aux demandes des usagers de faire parvenir, à un autre établissement ou à un professionnel, une copie, un extrait ou un résumé de leur dossier médical.

- h. **assurer aide et assistance aux usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- être disposées à répondre, dans les limites de leurs compétences et attributions, aux demandes et besoins d'informations ou de soutien ;
 - s'identifier et préciser les raisons de leur intervention lorsqu'ils abordent un usager ;
 - Prendre le temps d'écouter les usagers attentivement, répondre adéquatement à toutes leurs questions relatives aux soins et aux services, et tenter de les rassurer ;
 - ne pas hésiter à consulter des ressources plus appropriées pour mieux répondre aux interrogations des usagers, le cas échéant ;
 - orienter les usagers avec obligeance dans les lieux physiques et les aider dans leurs déplacements, le cas échéant ;
 - assurer une assistance, par des professionnels, aux usagers qui désirent consulter leur dossier médical ;
 - permettre aux usagers d'exprimer leurs insatisfactions et les mettre en contact avec tout intervenant apte à leur répondre de façon adéquate ou à traiter leurs plaintes formelles.
- i. **assurer le confort et la sécurité des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- exercer toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incident et/ou d'accident et de protéger l'intégrité physique et psychosociale des usagers ;
 - intervenir promptement pour protéger les usagers en cas de situation d'urgence ou de force majeure ;
 - atténuer le bruit pour maintenir un environnement tranquille et confortable ;
 - protéger les effets personnels des usagers lorsqu'ils sont placés sous la responsabilité du CHUM ;
 - prendre toutes les mesures raisonnablement possibles afin de soulager adéquatement la douleur des usagers ;
 - protéger les usagers contre tout abus, exploitation ou traitement dégradant ou discriminatoire ;
 - maintenir l'ordre et la propreté des lieux.
- j. **assurer l'efficacité et la pertinence des services.** À cet effet, elles doivent notamment :
- être pleinement imputables des soins et des services qu'elles prodiguent aux usagers ;
 - faire en sorte que les soins et les services prodigués aux usagers le soient par un personnel compétent. À cet effet, elles doivent maintenir à jour leur expertise professionnelle, technique ou de soutien ;
 - planifier les interventions en fonction des données pertinentes fournies par l'utilisateur ou obtenues à la suite d'une évaluation de son état ;
 - prendre en considération toutes les données pertinentes permettant l'amélioration de l'environnement hospitalier ou de la qualité des soins et des services.
- k. **faciliter la participation des usagers.** À cet effet, elles doivent notamment :
- consulter les usagers en vue de la réalisation de leur plan d'intervention ou de services individualisés ;
 - tenir compte de la capacité des usagers et de leurs limites, ainsi que de celles de leurs proches, lors de la prise de décisions les concernant ;
 - favoriser l'implication des usagers dans l'évaluation et l'amélioration des soins et des services ;
 - prodiguer aux usagers et à leurs proches l'enseignement nécessaire pour qu'ils contribuent activement à leur convalescence et/ou à leur plan d'intervention ;
 - encourager les usagers à participer à l'action du Service des bénévoles de l'établissement.

Article 5. Les engagements des personnes œuvrant au CHUM entre elles

Dans leurs rapports entre elles, les personnes œuvrant au CHUM s'engagent à :

- a. faire preuve de courtoisie, de politesse et de compréhension dans leurs relations interpersonnelles ;
- b. éviter toute parole ou comportement discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ;
- c. faire preuve de civisme et respecter la propriété d'autrui ;
- d. respecter les politiques, procédures, lois et règlements qui sont applicables et qui sont en vigueur au CHUM.

Article 6. Disponibilité du présent code

Le CHUM remettra un exemplaire du présent Code d'éthique à tout usager qui lui en fera la demande et s'assurera de le faire connaître à l'ensemble des personnes œuvrant au CHUM.



Centre hospitalier de l'Université de Montréal
3840, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2W 1T8
(514) 890-8000