



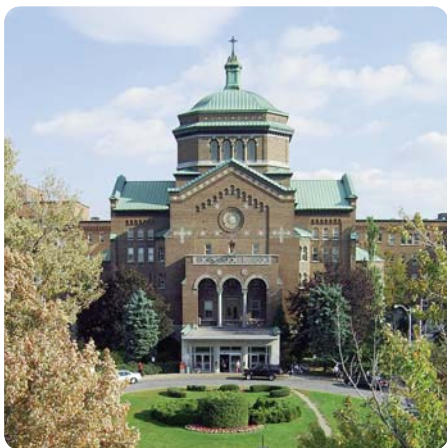
HSCM

**HÔPITAL DU SACRÉ-COEUR
DE MONTRÉAL**

Code d'éthique



Code d'éthique



*L'observance de ce Code d'éthique
contribuera à assurer
le respect des personnes entre elles,
à créer un climat de confiance
entre les usagers et le personnel
et à favoriser un fonctionnement
harmonieux de l'Hôpital.*

Le genre masculin est utilisé pour alléger le texte et en faciliter la lecture.
Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Table des matières

Mission et valeurs	3
Droits de l'utilisateur	4
Responsabilités de l'utilisateur	6
Responsabilités des intervenants	7
Responsabilités de l'établissement	10

Le présent Code d'éthique s'adresse à la clientèle de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ainsi qu'à l'ensemble des administrateurs, médecins et employés de l'établissement.

Le Code d'éthique définit les droits et responsabilités des usagers, de même que les responsabilités de l'Hôpital et de ses intervenants. Les règles qui y sont inscrites s'inspirent de la mission de l'Hôpital et des valeurs qui la sous-tendent.

Mission et valeurs

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal a pour mission d'offrir à la population des services généraux, spécialisés et ultraspecialisés tout en contribuant, par ses activités d'enseignement, de recherche et d'évaluation des technologies et modes d'intervention, à la diffusion et à l'avancement des sciences de la santé.

Pour accomplir sa mission, l'Hôpital articule ses soins et services autour de cinq grands principes et valeurs partagés par l'ensemble de ses intervenants.

- **Humanisme**, où les notions de respect, de dignité, de compassion, de qualité de vie et d'éthique se complètent.
- **Excellence** dans la prestation des soins et des services, dans une optique fondamentale d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des personnes.
- **Engagement** à accueillir les usagers dans un environnement qui favorise la participation, la transparence et la communication avec les personnes et les partenaires de soins et services.
- **Collaboration** avec le réseau de la santé et les maisons d'enseignement pour maintenir la qualité et la continuité des soins et services.

-
- **Responsabilité** de chacun des intervenants en vue d'accomplir la mission de l'Hôpital dans le respect de leurs obligations, notamment à l'égard de la sécurité des personnes et de l'application des meilleures pratiques professionnelles.

Droits de l'usager

Le respect

L'usager, considéré comme une personne à part entière, a droit au respect de son individualité, de ses opinions et de ses croyances.

L'usager a le droit de recevoir les soins et les services requis par son état de santé sans égard à son âge, son sexe, son origine ethnique, sa langue, sa religion, son orientation sexuelle, ses capacités physiques ou mentales ou son statut socio-économique.

La dignité

L'usager a droit au respect de sa vie privée, de son intimité, de sa pudeur et de tout ce qui contribue au maintien de sa dignité et de son autonomie.

Les soins et les services

L'usager a le droit de recevoir des soins et des services de qualité adaptés à ses besoins particuliers et dispensés par les intervenants compétents en tenant compte de l'évolution des technologies, des connaissances scientifiques et des ressources mises à la disposition de l'établissement.

L'information et la divulgation

L'usager a le droit d'être informé sur les services et les ressources disponibles ainsi que sur la façon d'y accéder.

L'utilisateur a le droit d'être informé sur son état de santé, sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins et traitements qui lui sont proposés ou prescrits ainsi que sur un accident dont il a été l'objet.

L'utilisateur a le droit de consulter son dossier médical s'il en fait la demande selon la procédure établie.

La participation

L'utilisateur a le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention et à toute décision qui concerne sa santé, ce qui inclut le droit de refuser les soins et traitements prescrits.

Sauf en cas d'urgence, aucun soin ou traitement ne peut être administré à l'utilisateur sans son consentement ou, s'il est inapte, celui d'une personne autorisée.

L'utilisateur a le droit de refuser de participer à une activité d'enseignement ou de recherche.

La confidentialité

L'utilisateur a droit à la confidentialité des informations qui concernent sa vie privée et au respect du secret professionnel de la part des intervenants qui ont accès à son dossier médical.

Utilisation de renseignements à des fins de sollicitation

L'Hôpital peut utiliser le nom, le prénom et l'adresse d'un utilisateur afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou de sa fondation, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. Ce dernier peut donc, en tout temps, demander à l'Hôpital que les renseignements le concernant ne soient pas ou plus utilisés à une telle fin.

La sécurité

L'utilisateur a droit à une prestation de soins sécuritaire, dans un environnement exempt de danger, propice au repos et confortable.

L'accompagnement et la représentation

L'utilisateur a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour obtenir de l'information, entreprendre une démarche ou exercer un recours.

En cas d'incapacité physique ou mentale, l'utilisateur a le droit d'être représenté par une personne autorisée qui agira et parlera en son nom.

Responsabilités de l'utilisateur

Le respect

L'utilisateur doit se montrer respectueux et courtois avec les intervenants et les autres usagers; il doit aussi éviter tout geste, parole et comportement agressif ou discriminatoire envers quiconque.

Le civisme

L'utilisateur doit respecter la propriété et les biens de l'établissement, de même que ses règles et politiques, notamment en ce qui concerne les heures de visite, le nombre de visiteurs et l'interdiction de fumer.

Les règles en vigueur dans l'Hôpital de même que plusieurs autres informations pertinentes sont décrites dans le *Guide d'information pour l'utilisateur* remis à chaque usager au moment de son hospitalisation ou de sa visite aux services ambulatoires.

La collaboration

L'utilisateur doit participer aux soins et aux services qui lui sont prescrits en fournissant à l'équipe soignante toute l'information dont il dispose sur son état de

santé, en suivant les directives de l'équipe et en respectant les heures fixées pour les rendez-vous.

La sécurité

L'usager doit respecter les règles de sécurité établies dans l'Hôpital :

- Se laver les mains régulièrement et s'assurer que ses visiteurs le font aussi, c'est la meilleure façon d'éviter que microbes et bactéries ne se transmettent.
- Informer le personnel soignant de ses allergies.
- Ne jamais prendre de médicaments en sa possession autres que ceux donnés par le personnel soignant. Des réactions graves peuvent se produire entre la médication personnelle et celle prescrite à l'Hôpital.
- Avant l'administration de médicaments, montrez votre identification (ex. votre bracelet d'identité) et précisez votre nom. Pour assurer la gestion sécuritaire de votre médication, l'horaire d'administration de vos médicaments pourrait être modifié durant votre hospitalisation.
- Respecter la diète prescrite. Certains produits alimentaires et médicaments, quand ils sont pris ensemble, sont contre-indiqués.
- Informer immédiatement le personnel soignant de tout accident, incident ou situation qui peut causer une blessure comme une défectuosité du mobilier, un bris d'équipement.
- S'assurer de se conformer, tout comme ses visiteurs, aux mesures de précaution en matière d'infections nosocomiales, affichées à l'entrée de la chambre.

Responsabilités des intervenants

Respect, dignité, confidentialité

L'intervenant doit traiter les usagers et leur famille ainsi que leurs collègues avec respect, courtoisie et équité, en évitant toute discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'orientation sexuelle ou le statut social.

- L'intervenant doit se présenter à l'utilisateur, adopter une tenue vestimentaire adaptée à ses fonctions et porter sa carte d'identité.
- L'intervenant doit vouvoyer les usagers et leurs proches.
- L'intervenant doit prendre les moyens nécessaires pour protéger la pudeur et l'intimité des usagers et les préserver contre toute atteinte à leur dignité.
- L'intervenant doit prendre les moyens nécessaires pour protéger la vie privée des usagers et la confidentialité des informations les concernant.

Soins et services

L'intervenant doit, dans ses rapports avec l'utilisateur et ses proches, faire preuve de compassion et tenter, dans la limite de ses attributions, de répondre à ses préoccupations, ses priorités de soins et ses inquiétudes.

Chaque intervenant membre de l'équipe soignante a la responsabilité d'offrir, dans le cadre de son champ de compétence, des soins et des services de qualité, conformes aux bonnes pratiques et au code de déontologie qui régit sa profession.

Afin d'assurer la continuité des soins et services, l'équipe soignante élabore un plan d'intervention interdisciplinaire pour chacun des usagers. Si nécessaire, cette continuité des soins peut exiger que les usagers soient dirigés vers des ressources externes spécialisées pouvant mieux répondre à un besoin spécifique.

L'équipe soignante se doit d'obtenir le consentement éclairé des usagers avant d'entreprendre les services ou interventions auprès d'eux.

L'équipe soignante a le devoir de maintenir la qualité des soins et des services indépendamment de l'acceptation ou du refus des usagers de participer à un traitement ou à une activité d'enseignement ou de recherche.

Information et divulgation

L'intervenant contribue, dans la limite de ses responsabilités professionnelles, à fournir aux usagers une information compréhensible sur leur état de santé ainsi que sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins et traitements proposés ou prescrits. Il s'assure que l'utilisateur reçoive une réponse claire à ses interrogations.

L'équipe soignante fournit aux usagers et aux familles l'information pertinente sur les soins et les services offerts dans l'établissement et s'assure qu'ils puissent prendre connaissance du Guide d'information pour l'utilisateur.

Selon les modalités établies dans l'Hôpital, l'équipe soignante divulgue à l'utilisateur l'accident ou l'incident dont il a fait l'objet. Lors d'un tel événement, l'équipe soignante offre disponibilité et soutien à la personne et à ses proches, les informe de leurs droits et les aide à les faire valoir.

Chaque intervenant de l'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer une prestation de soins et services sécuritaire, dans un environnement exempt de danger (accident, blessure, infection), propice au repos et confortable.

Responsabilités de l'établissement

L'établissement dispense les soins et les services de santé requis à toute personne qui s'y présente, en fonction des ressources disponibles.

Exerçant ses activités en complémentarité avec les autres composantes du réseau de la santé, l'établissement assure à l'utilisateur une continuité des soins. Pour ce faire, il dirige, s'il le faut, l'utilisateur vers des ressources externes qui peuvent le mieux répondre à ses besoins spécifiques en matière de santé.

L'établissement met à la disposition des professionnels de la santé les fournitures et équipements requis pour poser des diagnostics ainsi que pour effectuer des traitements et en vérifier les résultats.



HSCM

**HÔPITAL DU SACRÉ-COEUR
DE MONTRÉAL**

Centre affilié universitaire suprarégional

5400, boul. Gouin Ouest, Montréal (Québec) H4J 1C5
Téléphone : (514) 338-2222

www.hscm.ca

AFFILIÉ À

Université 
de Montréal