



© bc anna

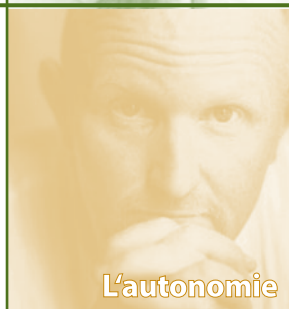


Le respect



**La bienveillance
et la bienfaisance**

Énoncé de valeurs éthiques



L'autonomie



L'équité



**L'intégrité
et la sécurité**

**Hôpital
Louis-H. Lafontaine**

APPILIA
Université
de Montréal



Énoncé de valeurs éthiques

Direction des ressources humaines

Mise en page

Marcel Bélisle

Impression, assemblage et finition

Imprimerie de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine

Dépôt légal

ISBN 2-922577-46-5

© Hôpital Louis-H. Lafontaine

Tous droits réservés

Mars 2006

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	5
Introduction.....	6
Les 5 valeurs éthiques à l’Hôpital Louis-H. Lafontaine	7
Le respect.....	7
La bienveillance et la bienfaisance.....	9
L’autonomie	9
L’équité	11
L’intégrité et la sécurité	12
Droits des usagers.....	13
Ressources et recours.....	14

PRÉAMBULE

Cet **Énoncé de valeurs éthiques** s'adresse aux usagers de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine de même qu'aux personnes qui y œuvrent. Il présente les valeurs qui doivent inspirer nos actions au quotidien.

Aux usagers, je tiens à réaffirmer que l'engagement fondamental des personnes qui œuvrent à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine consiste à les soutenir dans le cheminement vers leur rétablissement.

C'est donc un message d'espoir que je souhaite leur transmettre, de même qu'à leurs proches. Les médecins, employés, chercheurs, dentistes, gestionnaires, résidents, stagiaires et bénévoles sont tous mobilisés pour vous accompagner dans votre traitement, votre réadaptation et votre réhabilitation et vous permettre de vivre selon vos aspirations.

L'Énoncé de valeurs éthiques propose des valeurs qui doivent guider la conduite **des personnes qui œuvrent au sein de notre établissement**. Il a été adopté suite à une consultation à l'interne. Je crois qu'il est une notion qui transcende toutes nos valeurs et c'est l'espoir que nous devons nourrir chez les usagers et leurs proches. Cet espoir doit animer nos actions et s'inscrire au cœur de notre engagement.

C'est cet espoir, partagé par les usagers, leurs proches et les personnes qui œuvrent auprès d'eux, qui permettra de repousser les limites de la maladie mentale.

Le directeur général



André Lemieux

INTRODUCTION

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine ont à cœur d'approfondir leur réflexion sur leurs valeurs, motivations, attitudes et conduites. C'est dans cet esprit que cet *Énoncé de valeurs éthiques* a été préparé. Il est le fruit d'une démarche de réflexion menée au sein de notre établissement et présente les valeurs éthiques fondamentales qui doivent guider les pratiques et conduites des personnes qui y travaillent ou qui y reçoivent des soins et services. Ces valeurs constituent la base de notre philosophie d'intervention.

Cet *Énoncé de valeurs éthiques* évite toutes références à des pratiques, conduites ou comportements précis afin de laisser une plus grande place à l'appropriation des valeurs par les personnes, à la réflexion et à la responsabilisation individuelle et collective.

Nous savons tous que les personnes, qui œuvrent à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, constituent le principal levier permettant d'assurer des soins et services de qualité à la clientèle. C'est pourquoi le présent *Énoncé de valeurs éthiques* s'adresse à l'ensemble des acteurs de l'Hôpital, qu'ils soient médecins, résidents, chercheurs, dentistes, gestionnaires, employés, stagiaires et bénévoles ou membres d'un organisme lié par contrat à l'établissement. L'*Énoncé de valeurs éthiques* de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine vient compléter les droits et obligations qui sont conférés aux usagers et aux intervenants par les différentes lois, règlements et politiques en vigueur.

Ce document touche également aux attitudes et comportements attendus de tous incluant les usagers. Il fait état de leurs droits ainsi que des recours disponibles aux personnes (médecins, résidents, chercheurs, dentistes, gestionnaires, employés, stagiaires et bénévoles) qui estiment que certains comportements, attitudes et dispositions à leur égard contreviennent aux valeurs éthiques préconisées.

Mentionnons enfin que ce document s'inscrit dans une démarche d'éthique que nous avons appelé le *Programme d'éthique global de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine*. Il s'agit d'un ensemble d'outils (formation, communications) permettant d'intégrer à la pratique quotidienne les valeurs fondamentales présentées dans ce document.

Bonne réflexion éthique !

LES 5 VALEURS ÉTHIQUES À L'HÔPITAL LOUIS-H. LAFONTAINE

L'Hôpital Louis-H. Lafontaine s'inspire de valeurs qui placent au premier plan la dignité de la personne. L'organisation reconnaît que l'utilisateur recevant des soins et services en santé mentale est une personne à part entière, qui possède des libertés et des droits destinés à assurer sa protection et son épanouissement. L'Hôpital s'engage à lui offrir des soins et services de qualité, qui visent son rétablissement.

Pour ce faire, l'établissement voit à ce que les relations des personnes entre elles, qu'elles soient médecins, résidents, chercheurs, dentistes, gestionnaires, employés, stagiaires, bénévoles soient guidées par les valeurs suivantes :

1. **le respect;**
2. **la bienveillance et la bienfaisance;**
3. **l'autonomie;**
4. **l'équité;**
5. **l'intégrité et la sécurité.**

Ces valeurs sont définies dans le présent *Énoncé des valeurs éthiques*. Les lignes directrices devant guider la réflexion, l'action, les attitudes et les comportements y sont également énoncées en lien avec ces valeurs éthiques.

Le respect

Sentiment qui porte à traiter quelqu'un avec égards

La valeur du respect occupe une place fondamentale dans les rapports humains et prend tout son sens dans le contexte d'un établissement de soins et services en santé mentale. À l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, le respect porte sur trois aspects : le *respect de la dignité*, le *respect de l'individualité* et le *respect de la confidentialité*.

Respect de la dignité

Le respect de la dignité se traduit par la reconnaissance de la valeur de toute personne en tant qu'être humain. En ce sens, chacun doit s'engager à :

- se respecter soi-même;
- respecter les autres;
- s'abstenir de ségrégation ou de discrimination;
- encourager et respecter la notion de citoyenneté et assurer une aide et un accompagnement dans l'exercice des droits et devoirs, civils et politiques, qui y sont liés.

Respect de l'individualité

Chaque personne est libre de faire valoir ses goûts, ses préférences et sa personnalité. Ainsi, chacun doit s'engager à reconnaître et respecter :

- la personne dans sa globalité et dans son intégrité;
- les valeurs de l'autre;
- la diversité des choix de vie de l'autre, tant au niveau de sa religion, que de sa spiritualité; son orientation sexuelle ou son origine culturelle et ethnique;
- les particularités propres à chaque être humain et à sa vie intérieure, qu'il s'agisse de ses rêves, désirs ou projets;
- les décisions et préférences de chacun;
- l'intimité physique et psychologique de chacun;
- la vie affective, amoureuse et sexuelle de chacun;
- ses pairs dans leur expertise, leur expérience et leur complémentarité.

Respect de la confidentialité

La confidentialité est une obligation qui incombe à tous; aux médecins, résidents, chercheurs, dentistes, gestionnaires, employés, stagiaires et bénévoles à l'hôpital et ce, tout spécialement dans un contexte de soins de santé. Ces derniers se doivent de protéger les renseignements qui leur sont confiés et ne pas les communiquer à tort ou en faire mauvais usage. Cela signifie que toute personne s'engage à garder confidentielle toute information dont la divulgation n'est pas nécessaire. Conséquemment, chacun s'engage à :

- respecter le secret professionnel;
- faire preuve de discrétion lorsque l'on parle d'une personne;
- ne dévoiler indûment aucune information.

La bienveillance et la bienfaisance

Faire le bien et bien le faire

La *bienveillance* et la *bienfaisance* sont des valeurs qui imprègnent nos attitudes, nos comportements et nos actions.

La bienveillance

La bienveillance réfère aux attitudes des personnes qui démontrent de l'empathie, de la compassion et le souci du bien-être des autres.

Ainsi, à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, chacun s'engage à :

- être attentif aux besoins des autres;
- supporter et accompagner les personnes qui requièrent des soins et services;
- transcender ses propres valeurs et intérêts personnels pour prioriser l'intérêt de l'autre personne.

La bienfaisance

La bienfaisance consiste à offrir les meilleurs soins et services requis pour améliorer le bien-être et la qualité de vie de toute personne.

Conséquemment à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, chacun s'engage à :

- assurer des soins et services de qualité dans le cadre de la mission;
- maximiser les avantages et bénéfices de ses actions tout en en minimisant les conséquences négatives;
- travailler en interdisciplinarité afin que la rencontre des savoirs soit bénéfique à l'utilisateur.

L'autonomie

Réalisation de soi et développement de la personne

Favoriser l'autonomie figure au cœur même de nos valeurs organisationnelles, comme établissement dédié au traitement, à la réadaptation et à la réhabilitation des personnes qui présentent un problème de santé mentale ayant besoin de services spécialisés et surspécialisés.

La promotion de l'autonomie touche aux trois aspects suivants.

Reconnaître et encourager l'autonomie

L'atteinte de la plus grande autonomie possible constitue l'objectif poursuivi par toutes les personnes à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine. En ce sens, chacun s'engage à :

- **responsabiliser la personne dans la mesure de ses capacités;**
- **considérer le potentiel de l'autre;**
- **valoriser et encourager les capacités, forces et qualités de l'autre;**
- **impliquer la personne dans les décisions la concernant, ainsi que dans son plan d'intervention;**
- **favoriser l'autonomie et minimiser les pertes d'autonomie;**
- **respecter les limites de l'autre;**
- **respecter le rythme de l'autre.**

Viser le rétablissement

« Le rétablissement constitue un cheminement personnel de travail sur soi, sur ses attitudes, sur ses sentiments, sur ses buts, sur ses compétences, sur ses rôles et sur ses projets de vie ». Il s'agit « d'une expérience subjective que vit la personne de par ses efforts continus pour surmonter et dépasser les limites imposées par le trouble mental et les conséquences qui lui sont associées »¹. C'est pourquoi chacun s'engage à :

- **croire en l'autre et en son développement;**
- **croire au rétablissement de tous les usagers;**
- **respecter la signification que la personne donne à son rétablissement;**
- **favoriser la reprise de contrôle sur sa vie.**

Informier, communiquer et enseigner

L'information, la communication et l'enseignement constituent des éléments essentiels au développement et au maintien de l'autonomie et du rétablissement. En conséquence, chacun s'engage à :

- **favoriser la communication et fournir l'information adéquate;**
- **informer chacun des soins et services dont il peut bénéficier, des conséquences de ses choix et des alternatives disponibles;**
- **mettre en place des processus de rétroaction et de réévaluation;**
- **favoriser l'éducation des personnes.**

1. Provencher, H. L. (2002). L'expérience du rétablissement : perspectives théoriques. *Santé mentale au Québec*, 27(1). 35-64.

L'équité

Offrir des soins et services en fonction des besoins des personnes

L'équité garantit une juste répartition des ressources et de l'accessibilité aux services. Elle assure l'accès aux soins et services en fonction des besoins, des compétences et de l'individualité de chacun, dans la limite des ressources disponibles. Les droits de chacun sont respectés de façon impartiale et objective.

En conséquence, à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, chacun s'engage, dans son champ de compétence et de responsabilité, à être équitable dans :

- l'accès aux soins et services;
- l'allocation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles;
- la répartition de son temps;
- l'application des politiques et procédures.

L'intégrité et la sécurité

Protéger la personne et son environnement

L'intégrité et la *sécurité* constituent des éléments importants du quotidien qui doivent être considérés tant sur les plans physique et psychique que professionnel et institutionnel.

L'intégrité

L'intégrité fait référence aux concepts d'honnêteté, de transparence, de loyauté et à la capacité d'une personne de demeurer fidèle à elle-même, à ses connaissances et à ses valeurs. Conséquemment, chacun s'engage à :

- **démontrer de l'intégrité personnelle et professionnelle;**
- **privilégier une approche préventive dans ses rapports avec les usagers et les autres intervenants;**
- **instaurer un climat de confiance réciproque.**

La sécurité

Le concept de sécurité fait référence à la prévention et à l'obligation de protéger l'intégrité physique, morale et intellectuelle des personnes, de même que l'intégrité de leur l'environnement. Ainsi, chacun s'engage à assurer et à favoriser :

- **l'intégrité physique, morale et intellectuelle, ainsi que la sécurité physique et psychologique des personnes;**
- **l'intégrité et la sécurité matérielle de l'environnement (les objets et les lieux).**

DROITS DES USAGERS

Les droits en matière de santé et de services sociaux prennent appui sur un ensemble législatif très vaste². Ces droits sont d'une portée à la fois individuelle et collective et leur exercice protège la personne. Conséquemment, chacun, à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, s'engage à respecter les droits des usagers. Des droits fondamentaux énoncés dans l'ensemble législatif énoncé ci-dessus découlent notamment les droits spécifiques suivants pour l'utilisateur :

- être informé sur les services existants, les ressources disponibles et la façon de les obtenir;
- être informé sur son état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences;
- consentir ou refuser librement les soins qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention;
- participer aux décisions qui le concernent;
- être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information sur les services ou pour entreprendre une démarche relative à l'obtention d'un service;
- choisir le professionnel ou l'établissement duquel il recevra des services³;
- recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée⁴ et sécuritaire ;
- être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu lors d'une prestation de services;
- avoir accès à son dossier, dans le cadre de la loi et des règles d'accès à l'information;
- être assuré du respect de la confidentialité de son dossier et du secret professionnel;
- recevoir des soins en cas d'urgence;
- avoir droit à des services d'hébergement même s'il a reçu son congé du médecin mais qu'il ne peut réintégrer son domicile ou s'il est en attente d'hébergement dans un autre établissement;
- pour la personne d'expression anglaise, recevoir des services dans sa langue selon le programme d'accès à ces services établi pour la région;
- exercer un recours, porter plainte et être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné et assisté pour ce faire;
- être représenté pour tous les droits reconnus.

2. Cet ensemble législatif comprend: la Charte canadienne des droits et libertés; la Charte des droits et libertés de la personne; le code civil du Québec (C.c.Q.) la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS); la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, la Loi sur la santé publique; la Loi sur le Protecteur du citoyen; la Loi sur le curateur public; la Loi sur l'accès des documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels; le Code des professions et les lois professionnelles qui s'y rattachent; et la Loi canadienne sur la santé.

3. En tenant compte de l'organisation des établissements et de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières dont ils disposent.

4. Idem que 3.

RESSOURCES ET RECOURS

1. Pour les usagers

- Le Comité des usagers

Le Comité des usagers est au service des usagers. Il les informe de leurs droits et de leurs obligations, leur porte assistance et accompagnement de même qu'il défend leurs droits et intérêts. Il accueille les suggestions formulées sur les services offerts et reçus ou peut aider à rédiger une plainte. Les usagers peuvent communiquer avec le Comité pour toute question qui les préoccupe:

Hôpital Louis-H. Lafontaine
Pavillon Louis-Riel, 1^{er} étage, porte 1640
Téléphone: 514.251.4000, poste 3100

- Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services accueille les usagers, leur famille ou leurs proches, qui ont le sentiment qu'un manquement a été commis à leur endroit ou que leurs droits n'ont pas été respectés et qui recherchent une solution. Le Commissaire administre le régime d'examen des plaintes, prévu par la loi. Il s'agit d'un recours légitime qui peut contribuer à l'amélioration des services, tant pour le plaignant, sa famille ou ses proches, que pour l'ensemble des usagers.

Hôpital Louis-H. Lafontaine
Pavillon Bourget, 2^e étage
Téléphone: 514.251.4000, poste 2920.

2. Pour les employés

- Programme de prévention et d'intervention en matière de violence et de harcèlement

Le programme de prévention et d'intervention en matière de violence et de harcèlement présente les bonnes pratiques préconisées à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine pour prévenir toute forme de violence et de harcèlement et intervenir lorsqu'elles se manifestent.

Hôpital Louis-H. Lafontaine
Direction des ressources humaines
Pavillon Bourget, 2^e étage
Téléphone : 514.251.4000, poste 2261

- Programme d'éthique appliquée,

Le programme d'éthique appliqué vise le respect des valeurs éthiques auprès de tous les usagers, médecins, résidents, chercheurs, dentistes, gestionnaires, employés, stagiaires et bénévoles de l'hôpital.

Il vise à supporter tant les individus que les équipes de soins et services dans leurs réflexions sur leurs pratiques ou les différentes problématiques auxquelles ils sont confrontés.

Hôpital Louis-H. Lafontaine
Direction des ressources humaines
Pavillon Bourget, 2^e étage
Téléphone : 514.251.4000, poste 2261



Cet *Énoncé de valeurs éthiques* s'adresse aux usagers de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine de même qu'aux personnes qui y œuvrent. Il présente les valeurs qui doivent inspirer nos actions au quotidien.

Hôpital
Louis-H. Lafontaine

APPLIÉ A
Université
de Montréal

