

Code d'éthique

 Hôpital Louis-H. Lafontaine

AFFILIÉ À
Université 
de Montréal



Table des matières

Préambule

Première partie

Les droits des patients

Droit à des services de qualité	6
Droit d'être informé sur son état de santé	6
Droit d'être impliqué et de consentir à ses soins	7
Droit au respect et à la dignité	7
Droit d'être assisté et de porter plainte	7

Deuxième partie

Les pratiques attendues des intervenants

Le respect du patient dans toute sa personne	8
Respect de l'individualité	8
Respect de la confidentialité	9
Respect de la propriété	9

Le développement des capacités du patient

Association au traitement	10
Responsabilisation	10

L'importance de l'implication de personnes qui lui sont significative

Contact avec l'extérieur	11
Collaboration avec les proches	11
Support des ressources du quartier	12
Accompagnement et représentation	12

La qualité du milieu de vie

Environnement physique	12
Environnement humain	12
Milieu approprié et adapté	12

L'intégrité des relations interpersonnelles

Authenticité	13
Abus	13
Commerce	13

Conclusion	14
-------------------------	----

Préambule

Depuis ses origines, l'Hôpital Louis-H. Lafontaine s'inspire de valeurs humanistes qui placent la dignité de la personne au premier plan. Le patient souffrant de maladie psychiatrique est une personne à part entière. Il possède des droits et des libertés destinés à assurer sa protection et son épanouissement. Il est la raison d'être de notre établissement et se trouve au centre de nos préoccupations. L'établissement s'engage à lui offrir des services de qualité et accorde une importance particulière aux cinq valeurs suivantes :

- Le respect du patient dans toute sa personne;
- Le développement de ses capacités;
- L'importance de l'implication des personnes qui lui sont significatives;
- La qualité du milieu de vie;
- L'intégrité des relations interpersonnelles.

Les ressources humaines constituent le principal levier permettant d'assurer un service de qualité au patient. Le présent Code d'éthique s'adresse à l'ensemble de ces intervenants œuvrant dans le processus de dispensation des services, qu'ils soient employés, médecins, dentistes, stagiaires, bénévoles ou membres d'un organisme lié par contrat à l'établissement. Le patient s'y trouve également concerné et en est partie prenante.

Le Code d'éthique veut favoriser la mise en application de l'engagement de l'établissement à l'endroit des patients. Il s'agit d'abord de respecter les droits et libertés qui sont présentés dans les diverses législations en vigueur au Québec. À cet effet, la première partie du Code d'éthique mentionne et commente les droits des patients qui apparaissent les plus significatifs pour l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

L'engagement de l'établissement s'incarne également dans un ensemble de pratiques et de conduites des intervenants par rapport aux patients. Tel est l'objet de la deuxième partie du Code d'éthique. Loin d'être un système détaillé de règles de conduite rigides, le Code d'éthique se veut d'abord un guide pour orienter l'action. Il pourra être appliqué avec discernement aux diverses circonstances. Pour les intervenants, il s'agit d'un projet de ralliement autour d'un idéal commun qui appelle au dépassement.

N.B. Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et sans aucun motif de discrimination.

Première partie

LES DROITS DES PATIENTS

Tout en reconnaissant aux patients les droits définis dans les diverses législations applicables, le présent texte veut, par souci de clarté et d'accessibilité, mettre en relief les droits qui concernent plus directement l'utilisation des services de santé dans notre établissement psychiatrique. Ces droits sont actualisés en intégrant dans toute intervention une attitude courtoise et compréhensive dans le respect de la dignité, de l'autonomie et des besoins du patient. Ils tiennent compte de certaines responsabilités du patient dont celles occasionnées par la vie en communauté, celles de respecter les droits des autres ainsi que les ressources disponibles.

Les droits des patients

Droit à des services de qualité

- 1.1.1** Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.
- 1.1.2** Le droit de recevoir des services de santé adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, en tenant compte des règles de fonctionnement de l'hôpital et des ressources disponibles.

Droit d'être informé sur son état de santé

- 1.2.1** Le droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être de manière à connaître dans la mesure du possible les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant.
- 1.2.2** Le droit de consulter son dossier médical et d'en obtenir une copie, sauf si de l'avis du médecin traitant une telle connaissance lui causerait vraisemblablement un préjudice sérieux. Le patient n'a cependant pas accès aux renseignements fournis par un tiers ou concernant un tiers qui n'en a pas donné l'autorisation, à moins que ce tiers ne soit un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé dans l'exercice de ses fonctions. À la demande du patient, l'établissement doit lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans le dossier médical.

Droit d'être impliqué et de consentir à ses soins

- 1.3.1** Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. Il a notamment le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé, lorsque de tels plans sont requis.
- 1.3.2** Le droit d'accepter ou de refuser les soins qui lui sont proposés, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'exams, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Sa décision doit être prise sans contrainte, de façon libre et éclairée, sauf si l'exercice de ce droit constitue un danger pour lui-même ou pour autrui.

Droit au respect et à la dignité

- 1.4.1** Le droit d'être protégé contre toute forme d'exploitation.
- 1.4.2** Le droit au respect du secret professionnel.

Droit d'être assisté et de porter plainte

- 1.5.1** Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service.
- 1.5.2** Le droit d'exercer un recours concernant un service qu'il a reçu ou qu'il aurait dû recevoir. Il doit alors se référer à la procédure de traitement des plaintes en vigueur dans l'établissement.
- 1.5.3** Le droit, en cas d'inaptitude, de voir ses droits exercés par un représentant.

N.B. Toute personne désireuse de connaître de façon plus complète l'ensemble des droits peut référer à l'ombudsman, au Comité des usagers ou au service des bibliothèques.

Deuxième partie

LES PRATIQUES ATTENDUES DES INTERVENANTS

L'engagement de l'établissement à l'endroit des patients se reconnaît dans un ensemble de pratiques qui prennent leur sens dans des valeurs associées au respect et à la dignité. La deuxième partie du Code d'éthique présente les valeurs et les pratiques attendues de tous les intervenants. Chacun est responsable de les appliquer en tenant compte des besoins cliniques de chaque patient et des ressources disponibles.

Les pratiques attendues des intervenants

Le respect du patient dans toute sa personne

Le patient est une personne à part entière; il a besoin d'être respecté comme tel et plus spécialement au niveau de son individualité, de la confidentialité des informations le concernant et de la protection de ses biens et effets personnels.

Respect de l'individualité

En tant que personne unique, le patient exprime ses goûts et sa personnalité. Les intervenants agissent de manière à favoriser l'estime qu'il a de lui-même.

- 2.1.1** Le patient est encouragé à exprimer son opinion ainsi que ses sentiments.
- 2.1.2** Le patient a la possibilité de choisir ses vêtements et ses effets personnels, dans la mesure où il le fait dans un contexte socialement acceptable.
- 2.1.3** Le patient est vouvoyé et appelé Monsieur, Madame et par son nom de famille ou encore interpellé avec un vocable plus familier selon sa convenance. Le personnel vouvoie celui qui ne peut manifester son choix.
- 2.1.4** Le patient est traité en tout temps avec une attitude courtoise et respectueuse, notamment lors des périodes d'isolement et de contention.
- 2.1.5** L'intervenant s'abstient de toutes moqueries, insultes, paroles disgracieuses ou attentions importunes qui seraient de nature à blesser ou à humilier le patient.
- 2.1.6** Les services sont dispensés de façon équitable entre les différents patients.
- 2.1.7** Malgré les limites inhérentes à la vie en établissement, le patient a une vie privée dans le centre. Le personnel respecte alors son besoin de s'isoler et de converser avec les personnes de son choix.
- 2.1.8** Le patient peut recevoir les soins intimes par une personne du même sexe en tenant compte cependant des ressources disponibles. Le personnel essaie de trouver une base d'entente avec lui.

- 2.1.9** Le patient est reconnu et respecté dans sa sexualité. Il peut l'exprimer sans harcèlement venant de l'entourage, tout en respectant l'environnement communautaire. Il reçoit l'information appropriée, notamment au sujet des risques de maladies transmises sexuellement.
- 2.1.10** Les besoins spirituels et religieux du patient sont reconnus et respectés. S'il le désire, le patient peut recevoir un accompagnement spirituel ou pratiquer la religion de son choix, l'établissement lui facilitant l'accès aux ressources religieuses disponibles.
- 2.1.11** Le patient est invité à exercer son droit de vote au même titre qu'un autre citoyen et l'établissement lui procure des moyens pour lui permettre de le faire.

Respect de la confidentialité

Les intervenants sont attentifs à garder confidentielles toutes informations relatives au patient.

- 2.1.12** Le dossier du patient est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans son autorisation, sauf pour les professionnels impliqués dans ses services de santé ou ses services sociaux et pour certains cas particuliers prévus par la loi.
- 2.1.13** Les échanges d'information et les discussions à propos d'un patient se font dans un local approprié dans lequel aucun autre patient n'est présent. A cette occasion, les intervenants font d'abord appel à la confidentialité.
- 2.1.14** Les intervenants font preuve de discrétion en évitant de commenter dans des lieux publics le comportement d'un patient, son état de santé ou encore les mesures à prendre à son sujet.
- 2.1.15** Afin de protéger le patient contre certains préjugés à son égard, l'établissement favorise des procédures administratives qui font en sorte que celui-ci ne soit pas identifié publiquement comme étant une personne qui requiert des services psychiatriques.

Respect de la propriété

L'établissement s'assure de la protection des biens et effets personnels du patient.

- 2.1.16** Seul le patient peut disposer des objets qui lui appartiennent. Personne n'est autorisé à fouiller dans les effets personnels du patient, sauf si des raisons de sécurité ou d'hygiène l'imposent ou en conformité avec les politiques de l'établissement.

2.1.17 Personne ne peut effectuer un retrait d'argent appartenant à un patient sans son consentement ou, en cas d'inaptitude, de son représentant légal.

2.1.18 Le patient est informé avec transparence de sa situation financière. Si nécessaire, une entente est prise avec lui ou avec son représentant légal afin d'assurer une allocation pour ses menues dépenses.

Le développement des capacités du patient

Le patient possède des capacités et nous en favorisons l'utilisation optimale. Dans nos interventions, nous considérons ses forces et non pas seulement ses limitations. Nous cherchons à développer l'estime de soi et l'autonomie du patient. Cette valeur s'incarne principalement dans deux (2) principes d'action: l'association au traitement et la responsabilisation.

Association au traitement

Le patient est considéré comme un collaborateur actif de son propre traitement, et à ce titre, l'établissement privilégie les actions suivantes.

2.2.1 Le patient est tenu au courant de ce qui le concerne, notamment au sujet des services disponibles et de son plan d'intervention.

2.2.2 Les intervenants répondent à ses questions dans un langage simple et accessible.

2.2.3 Le patient est encouragé à participer aux décisions qui le concernent.

2.2.4 Les plans d'intervention sont conçus de manière à respecter et à stimuler l'autonomie du patient. Les mesures restreignant cette autonomie sont utilisées avec prudence.

2.2.5 Si pertinent, les intervenants encouragent le patient à participer à diverses activités, mais la décision finale lui appartient.

Responsabilisation

Chaque patient, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, assume la conséquence de ses actes. Il respecte les limites qui sont reliées à la vie communautaire et au respect des droits des autres. Le patient est encouragé à développer un comportement responsable et les intervenants valorisent son rôle social.

2.2.6 Le patient respecte les règlements en vigueur et utilise avec précaution les biens mis à sa disposition.

- 2.2.7 Le patient fait preuve de civisme, de politesse et de respect à l'endroit des autres patients, des intervenants et de tout citoyen.
- 2.2.8 Le patient est responsable de faire part de ses questions, d'exprimer ses besoins et de collaborer à l'élaboration et à l'actualisation de son traitement.

L'importance de l'implication de personnes qui lui sont significative

Les personnes significatives pour le patient sont considérées comme des partenaires dans son développement.

Contact avec l'extérieur

- 2.3.1 Les intervenants facilitent un exercice raisonnable de la liberté de communication, d'utilisation du téléphone et de sortie à l'extérieur compte tenu des ressources disponibles et des indications cliniques.
- 2.3.2 A moins d'indication contraire, le patient a la possibilité de recevoir les visiteurs de son choix à des heures raisonnables déterminées par l'établissement dans un local disponible approprié.
- 2.3.3 Aucun intervenant ne peut ouvrir ou disposer du courrier destiné au patient, à moins d'une autorisation de celui-ci ou de son représentant légal.

Collaboration avec les proches

- 2.3.4 Les personnes proches du patient sont traitées avec respect. L'établissement considère leurs inquiétudes et leurs demandes d'information qui ne contreviennent pas au secret professionnel.
- 2.3.5 Les personnes significatives peuvent recevoir de l'information adéquate leur permettant de se familiariser avec le fonctionnement général de l'établissement et notamment au sujet des services et recours susceptibles de les concerner.
- 2.3.6 A la demande ou avec l'accord du patient et dans le respect de la confidentialité, les personnes qui lui sont significatives sont impliquées dans son plan d'intervention. Elles sont également informées des incidents hors de l'ordinaire qui ont pu survenir dans la vie du patient.
- 2.3.7 Des mécanismes permettent aux personnes significatives d'être supportées et d'aider plus efficacement le patient qui leur est proche.

Support des ressources du quartier

2.3.8 L'établissement favorise la collaboration avec les bénévoles et les organismes communautaires susceptibles de favoriser l'épanouissement du patient.

Accompagnement et représentation

2.3.9 Le patient requérant assistance ou représentation est orienté vers la ressource disponible appropriée. Lorsque nécessaire, l'intervenant accompagne le patient dans sa démarche.

2.3.10 Le patient est informé de l'existence et du rôle de l'ombudsman ainsi que du comité des usagers, auquel il est également encouragé à participer.

La qualité du milieu de vie

L'Hôpital Louis-H. Lafontaine est plus qu'un lieu d'hébergement pour le patient. Il est constitué de milieux de vie appropriés à la condition de la personne et propices à sa santé et à sa croissance.

Environnement physique

2.4.1 L'établissement procure au patient des conditions de vie sécuritaires et toutes les mesures pertinentes sont prises afin d'éliminer les risques d'accident.

2.4.2 L'établissement assure au patient une alimentation saine et nutritive dans un milieu de vie attrayant où l'ordre et la propreté sont adéquatement maintenus.

2.4.3 Le patient se trouve dans un milieu calme et exempt de bruit excessif, notamment pendant ses périodes de repos.

2.4.4 La qualité de l'air respecte les exigences de la loi sur la protection des non-fumeurs.

Environnement humain

2.4.5 L'intervenant est attentif à adoucir les effets de l'institutionnalisation en créant et en maintenant des conditions de vie et des rôles socialement valorisés pour la personne.

Milieu approprié et adapté

2.4.6 Le patient est orienté vers le milieu qui apparaît le plus adapté à ses besoins thérapeutiques, que ce milieu soit l'hôpital, une ressource d'hébergement extérieure ou un service d'intervention.

L'intégrité des relations interpersonnelles

L'humanisme dans les relations interpersonnelles est fondamental pour nous. Toutes nos actions sont empreintes de professionnalisme et d'honnêteté.

Authenticité

- 2.5.1** Les confidences reçues d'un patient témoignent de sa confiance et de son estime envers l'intervenant. Celui-ci se montre à la hauteur en les gardant secrètes, sauf si elles sont de nature à éclairer la personne responsable de son traitement.
- 2.5.2** L'intervenant évite de mentir, de faire de fausses promesses et d'entretenir des illusions chez un patient.
- 2.5.3** L'intervenant maintient une distance thérapeutique dans son implication affective avec le patient.

Abus

- 2.5.4** Aucune forme d'intimidation, de violence physique, psychologique ou verbale n'est tolérée de la part des intervenants et des patients.
- 2.5.5** Si un patient manifeste un comportement agressif, l'intervenant tente de le calmer par tout moyen thérapeutique adapté. S'il doit utiliser la force, celle-ci doit être limitée à ce qui est nécessaire à la maîtrise de la situation et ne doit nullement être employée dans un esprit punitif.
- 2.5.6** L'intervenant s'abstient d'utiliser sa relation de pouvoir dans le but d'obtenir des faveurs ou des contacts sexuels avec un patient ou une patiente, même dans le cas où ce dernier ou cette dernière y consent explicitement ou implicitement.

Commerce

- 2.5.7** L'intervenant s'interdit toute forme de commerce privé avec un patient.
- 2.5.8** L'intervenant décourage la mendicité en évitant de donner de l'argent au patient ou des objets sollicités par ce dernier.

Conclusion

Le présent Code d'éthique se veut une occasion de ralliement de tous ceux qui interviennent auprès du patient, du clinicien principal à l'employé engagé dans des activités de support au fonctionnement hospitalier. Il fait la promotion des droits des patients, tout en sollicitant leur sens des responsabilités. De même, il précise les pratiques attendues des intervenants.

Il relève donc le défi de concilier des intérêts parfois divergents. Il peut s'agir de divergences entre différentes catégories d'emploi, mais aussi entre la volonté des patients de faire valoir leurs droits et la difficulté qu'occasionne aux intervenants de nouvelles normes régissant leurs comportements. Si le Code d'éthique ne dit pas tout ce qu'on aurait souhaité, c'est qu'il cherche à concilier ces divergences. Il veut assurer le respect des droits des patients, sans pour autant créer une ambiance trop rigide, qui finalement serait nuisible à l'efficacité des intervenants.

Il mise sur la volonté des patients, de leurs proches et des intervenants pour développer un climat propice à la collaboration nécessaire à l'action thérapeutique. Il constitue ainsi un appel à la concertation, à l'action professionnelle et au respect. En ce sens et malgré ses limites, il pourra servir à notre ralliement.

Adopté par le Conseil d'administration
lors de la séance régulière du 14 décembre 1993