

CODE D'ÉTHIQUE



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
DÉFINITIONS À RETENIR	4
PARTIE 1 DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS	5
1.1 DROITS DES CLIENTS	5
1.1.1 Le droit d'être informé de votre état de santé et de l'accès aux services	5
1.1.2 Le droit à des services	6
1.1.3 Le droit au professionnel et à l'établissement de votre choix	6
1.1.4 Le droit d'être impliqué, de consentir ou de refuser un traitement	6
1.1.5 Le droit au respect et à la dignité	7
1.1.6 Le droit à la confidentialité	7
1.1.7 Le droit d'être représenté, accompagné ou assisté	7
1.1.8 Le droit de recevoir des services en langue française ou en langue anglaise	7
1.1.9 Le droit de porter plainte et d'exercer des recours	8
1.1.10 Le droit à la protection de vos biens	8
1.1.11 Le droit de connaître votre état financier	8
1.1.12 Le droit à la liberté d'expression	8
1.2 RESPONSABILITÉS DES CLIENTS	9
1.2.1 Collaborer à votre traitement	9
1.2.2 Utiliser les services de façon judicieuse	9
1.2.3 Contribuer financièrement à certains services	9
1.2.4 Collaborer au traitement d'une plainte	9
1.2.5 Respecter les règlements	9
1.2.6 Assumer vos actes	9
1.2.7 Prendre soin de votre personne	9
1.2.8 Surveiller vos biens.....	10
1.2.9 Respecter les droits et les biens d'autrui	10
1.2.10 Respecter les zones à accès limité	10
1.2.11 Respecter le personnel et les visiteurs de l'Hôpital Douglas	10

Publié par la direction générale de l'Hôpital Douglas avec la collaboration de l'ombudsman et du Comité des bénéficiaires.

Approuvé par le conseil d'administration de l'Hôpital Douglas.

Note au lecteur : Le premier document concernant les droits et responsabilités des clients a été adopté en 1977. Il a fait l'objet de révisions en 1991, 1996, 1998 et 2005 et est aujourd'hui désigné sous l'appellation « Code d'éthique ».

Le générique masculin est utilisé dans le seul but de faciliter la lecture et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

POUR OBTENIR UNE COPIE :

Pour les clients, les familles et les proches :

Comité des bénéficiaires

Pavillon Newman, bureau H-2124,
(514) 761-6131, poste 2286

Pour le personnel :

Direction des ressources humaines

Pavillon Dobell, bureau B-1103,
(514) 761-6131, poste 2724

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Hôpital Douglas, communiquez avec le Service des communications et des affaires publiques :

6875, boul. LaSalle

Arrondissement de Verdun

Montréal (Québec) H4H 1R3

Tél. : (514) 761-6131, poste 2769

Télé. : (514) 762-3043

comm@douglas.mcgill.ca

www.douglas.qc.ca

« La règle la plus simple est aussi la meilleure :
Agissez envers les autres comme vous souhaitez
les voir agir envers vous-même. »

- Dr Thomas Burgess - 1893

CAHN, M.D. (Charles H.), *100 ans d'histoire et de progrès,
Hôpital Douglas, Verdun, 1981, p. 28.*

Le client est la raison d'être de l'Hôpital Douglas et se trouve au cœur de notre mission, d'où notre préoccupation de respecter sa dignité, de le protéger et de veiller à son bien-être. La première partie de ce document concerne donc les droits et les responsabilités des clients.

L'engagement de l'organisation s'incarne dans un ensemble de conduites et de pratiques attendues par l'ensemble du personnel. Tel est l'objet de la deuxième partie de ce document.

Le présent Code d'éthique se veut un guide pour orienter l'action de chacun selon les diverses circonstances et a pour finalité de s'assurer que l'établissement offre des services de qualité¹. Il reflète les différentes législations en vigueur au Québec, telles que la Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur les services de santé et services sociaux ainsi que certains règlements administratifs de l'Hôpital Douglas.

Si vous êtes un client, pour toute préoccupation liée à votre traitement, n'hésitez pas à communiquer avec votre médecin traitant, avec les membres de l'équipe soignante ou avec leurs supérieurs. En effet, ceux-ci doivent veiller à la qualité des soins et des services offerts à la clientèle. Vous pouvez également décider d'en parler au Comité des usagers, (ci-après désigné Comité des bénéficiaires) au (514) 761-6131, poste 2286 ou à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, de l'Hôpital (ci-après désignée ombudsman) au (514) 762-3010 ou au (514) 761-6131, poste 3287. Toutes ces personnes sont là pour vous aider.

Si vous êtes un membre du personnel, pour toute préoccupation relative au contenu du présent document, veuillez communiquer avec votre supérieur immédiat ou avec la Direction des ressources humaines, au poste 2777.

¹ En tenant compte des règles de fonctionnement de l'Hôpital et des ressources disponibles, les soins offerts par l'Hôpital doivent être les moins contraignants, les moins abusifs et les moins intrusifs possible, selon la nature du problème présenté.

1.3	STATUTS DES CLIENTS	10
1.3.1	Admission volontaire.....	10
1.3.2	Admission non volontaire.....	11
1.4	AUTRES RENSEIGNEMENTS UTILES POUR LES CLIENTS	12
1.4.1	Régimes de protection.....	12
1.4.2	Recherche.....	13
1.4.3	Enseignement	13
1.4.4	Comité des bénéficiaires (Comité des usagers).....	13
1.4.5	Ombudsman (Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services)	14
1.4.6	Autres recours	14
PARTIE 2	CONDUITE ET PRATIQUES ATTENDUES DU PERSONNEL	15
2.1	RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL À L'ENDROIT DU CLIENT	15
	Respecter et protéger le client dans toute sa personne	15
2.1.1	Respecter l'individualité du client.....	15
2.1.2	Protéger le client	16
2.1.3	Respecter la liberté d'action du client	16
2.1.4	Respecter la confidentialité du client	17
2.1.5	Respecter la propriété du client	17
	Offrir des soins et des services de qualité	17
2.1.6	Respecter les droits d'accès aux soins et aux services du client.....	17
2.1.7	Assurer le bien-être et la sécurité du client	18
2.2	RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL À L'ENDROIT DE L'EMPLOYEUR, DES COLLÈGUES, DES FAMILLES, DES PROCHES ET DES VISITEURS	19
2.2.1	Respecter son employeur et sa mission	19
2.2.2	Respecter ses collègues	19
2.2.3	Aider et respecter les familles, les proches et les visiteurs	19
	DÉROGATION	20
	CONCLUSION	20

DÉFINITIONS À RETENIR

ÉTABLISSEMENT

L'Hôpital Douglas et ses installations, incluant les ressources résidentielles qui sont organisées sous sa responsabilité, ainsi que le Centre de recherche et la Fondation de l'Hôpital Douglas.

CLIENT

Toute personne, hébergée ou non, utilisant les services de santé et les services sociaux de l'Hôpital Douglas, ainsi que les sujets de recherche.

PERSONNEL

Membres du conseil d'administration, membres du personnel, membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, résidents en médecine, stagiaires, bénévoles et toute personne exerçant sa profession dans un centre exploité par l'Hôpital Douglas, son Centre de recherche ou sa Fondation, y compris les responsables et les employés de ressources résidentielles. Tous ces intervenants sont ci-après désignés par le terme « personnel ».

LOI

Loi sur les services de santé et les services sociaux

PARTIE 1 DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS



1.1 DROITS DES CLIENTS

L'Hôpital Douglas porte une attention particulière à la protection et au respect des droits des clients et de leurs représentants légaux.

À ce titre, vous avez les droits suivants :

1.1.1 Le droit d'être informé de votre état de santé et de l'accès aux services

- Le droit d'être informé de votre état de santé et de recevoir toutes les informations pertinentes liées à votre traitement et à votre médication (nature, but, conséquences, risques et alternatives), ainsi que les différentes options qui s'offrent à vous.²
- Le droit d'être informé, le plus rapidement possible, de tout accident survenu au cours de la prestation des services reçus et pouvant ou ayant entraîné des conséquences sur votre état de santé ou de bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou éviter la répétition d'un tel accident.

² De la part de tous les professionnels de l'Hôpital Douglas, incluant votre médecin traitant.

- Le droit d'accéder à votre dossier personnel (si vous êtes âgé de 14 ans et plus). Vous devez demander cet accès par écrit, que ce soit pour obtenir copie de documents ou pour consulter votre dossier. Si vous le souhaitez, l'assistance d'un professionnel qualifié pourra vous être fournie afin de faciliter la compréhension des renseignements cliniques et sociaux vous concernant. Ce droit peut cependant être suspendu momentanément si, de l'avis de votre médecin traitant, la communication de ces renseignements causerait un préjudice grave.
- Le droit d'être informé sur l'existence et les modalités d'accès des services et des ressources offertes par l'Hôpital Douglas en matière de santé et de services sociaux.

1.1.2. Le droit à des services

- Le droit de recevoir des services de santé ou des services sociaux adéquats sur les plans scientifique, humain et social, de façon continue, personnalisée et sécuritaire.
- Le droit de recevoir les soins que requiert votre état si votre vie ou votre intégrité est en danger. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

1.1.3 Le droit au professionnel et à l'établissement de votre choix

- Le droit de choisir le professionnel³ et/ou l'établissement⁴ duquel ou desquels vous désirez recevoir des services de santé ou des services sociaux, en tenant compte des règlements, des ressources humaines, matérielles et financières de l'Hôpital.

1.1.4 Le droit d'être impliqué, de consentir ou de refuser un traitement

- Le droit de participer à toute décision touchant votre état de santé ou de bien-être, notamment, le droit de participer à l'élaboration de votre Plan d'intervention individualisé (PII) ainsi qu'à toute modification de ce plan.⁵

³ Le professionnel a la liberté d'accepter ou de refuser de traiter une personne. Toutefois, toute demande de services sera prise en considération par l'Hôpital.

⁴ En fonction du niveau de soins requis.

⁵ Ceci concerne également le Plan de services individualisé (PSI), dans le cas où vous recevez également des services de d'autres établissements.

- Le droit d'accepter ou de refuser de vous soumettre à un examen, à un prélèvement ou à toute autre intervention. Ce droit prévaut en tout temps, sauf lors d'une situation d'urgence lorsque votre consentement ne peut être obtenu et sauf si une ordonnance d'un tribunal s'applique.⁶
- Le droit d'accepter ou de refuser de participer à un projet de recherche.
- Le droit de refuser catégoriquement un soin, même si cette décision est contraire à celle de votre représentant légal. L'exercice de ce droit ne s'applique pas aux cas d'urgence, aux soins d'hygiène et s'il y a une ordonnance d'un tribunal à ce sujet.

1.1.5 Le droit au respect et à la dignité

- Le droit d'être traité avec respect, dans le respect de votre intimité, avec courtoisie et dignité.
- Le droit à la protection de votre personne, à des conditions de vie décentes, à une alimentation saine et à l'entretien régulier de vos vêtements lorsque vous êtes hospitalisé.

1.1.6 Le droit à la confidentialité

- Le droit à la confidentialité de votre dossier personnel ainsi qu'au respect du secret professionnel, à l'exception des cas prévus par la Loi.

1.1.7 Le droit d'être représenté, accompagné ou assisté

- Le droit, en cas d'inaptitude, de voir vos droits exercés par votre représentant légal qui parlera et agira en votre nom.
- Le droit d'être accompagné et assisté par une personne de votre choix lorsque vous cherchez à obtenir des informations ou à entreprendre une démarche relativement à un service.
- Le droit à une défense pleine et entière, c'est-à-dire que vous avez le droit de consulter un avocat lorsque vous le souhaitez.

1.1.8 Le droit de recevoir des services en langue française ou en langue anglaise

- Le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux soit en français, soit en anglais, selon votre choix.

⁶ Votre consentement doit être libre et éclairé. Même si vous êtes sous garde en établissement, l'Hôpital doit obtenir votre consentement pour vous traiter, mais non pour vous hospitaliser.

1.1.9 Le droit de porter plainte et d'exercer des recours

- Le droit d'exercer tout recours contre l'établissement, ses administrateurs ou ses employés en raison d'une faute ou d'une négligence ayant causé des dommages, sans craindre de faire l'objet de représailles.
- Le droit de porter plainte à l'ombudsman de l'Hôpital si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, sans craindre de faire l'objet de représailles.

1.1.10 Le droit à la protection de vos biens

- Le droit de consigner de petits objets de valeur (montre, bijoux, cartes de crédit, etc.), en toute sécurité en autant que l'espace le permette. Une liste de vos biens remisés sera consignée à votre dossier et devra être révisée au besoin et lors de tout transfert d'unité. Si vous choisissez de garder vos biens avec vous, il est entendu que vous en assumerez l'entière responsabilité.⁷

1.1.11 Le droit de connaître votre état financier

- Le droit d'être informé régulièrement des dépenses faites ou des dépôts effectués dans votre compte à la Caisse des bénéficiaires de l'Hôpital Douglas et, sur demande, d'obtenir un relevé de vos finances à l'intérieur des heures régulières d'ouverture. Ceci vaut également pour les clients qui participent volontairement à la fiducie de l'Hôpital Douglas.

1.1.12 Le droit à la liberté d'expression

- Le droit de communiquer avec quiconque par lettre, en personne ou par téléphone sans qu'aucune censure ne soit exercée. Toutefois, cette liberté pourrait être quelquefois suspendue par votre médecin, si ce dernier juge que cela est préférable pour votre santé.⁸

Si vous estimez qu'il y a un écart entre les droits énoncés dans le Code d'éthique de l'Hôpital Douglas et les pratiques et conduites du personnel à votre endroit, nous vous invitons à vous adresser d'abord au responsable de l'unité ou du service concerné. Si vous n'obtenez pas satisfaction, nous vous encourageons à communiquer verbalement ou par écrit avec l'ombudsman de l'Hôpital. L'examen des plaintes vise le respect des droits, l'amélioration des services et la satisfaction des clients.

⁷ Toutefois, nous vous encourageons à ne conserver que l'essentiel.

⁸ Même si vous êtes mis sous garde en établissement, vos écrits seront acheminés immédiatement, sans interférence, aux destinataires suivants : un avocat, le Curateur public du Québec ou le Tribunal administratif du Québec.

1.2 RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

Les clients de l'Hôpital Douglas ont également des responsabilités reconnues dans les diverses législations applicables dont la Charte des droits et libertés et la Loi, ainsi que dans les règlements administratifs de l'Hôpital Douglas.

À ce titre, vous avez les responsabilités suivantes :

1.2.1 Collaborer à votre traitement

- En collaborant avec le personnel de l'Hôpital aux soins et services vous concernant.
- En collaborant à l'élaboration de votre Plan d'intervention individualisé (PII).⁵

1.2.2 Utiliser les services de façon judicieuse

- En utilisant les services offerts par l'établissement de manière raisonnable, sans en abuser.
- En quittant l'Hôpital dès que votre médecin signe votre congé définitif, car cela signifie que votre état vous permet un retour ou une intégration à domicile ou qu'une place vous est assurée dans un autre établissement ou vers une ressource résidentielle.

1.2.3 Contribuer financièrement à certains services

- En acquittant certains frais exigés et en versant la contribution financière requise pour votre hébergement et pour certains services (ex. : lunettes, dentiers, besoins spéciaux, nettoyage à sec, etc.).

1.2.4 Collaborer au traitement d'une plainte

- En fournissant les renseignements permettant à l'Hôpital d'examiner votre plainte et, sauf excuse valable, en assistant à toute rencontre organisée dans le cadre de cet examen.

1.2.5 Respecter les règlements

- En vous conformant aux règlements de l'Hôpital et de ceux du service qui vous accueille.

1.2.6 Assumer la responsabilité de vos actes

- En assumant les conséquences de vos actes.

1.2.7 Prendre soin de votre personne

- En prenant soin de votre personne, en autant que votre condition le permette, à savoir : vous nourrir, vous laver, vous peigner et vous habiller correctement afin de conserver le plus d'autonomie possible.

1.2.8 Surveiller vos biens

- En surveillant vos biens de manière raisonnable et en rapportant immédiatement tout objet perdu au chef de l'unité ou du service où vous êtes admis.

1.2.9 Respecter les droits et les biens d'autrui

- En respectant les droits et les biens des autres clients et du personnel ainsi que la propriété de l'Hôpital Douglas.

1.2.10 Respecter les zones à accès limité

- En respectant les zones dont l'accès est interdit aux clients, à moins de rendez-vous fixés avec des intervenants en raison d'activités de réadaptation ou avec des chercheurs, ou pour toute autre raison valable.⁹

1.2.11 Respecter le personnel et les visiteurs de l'Hôpital Douglas

- En respectant tout le personnel de l'Hôpital Douglas, de même que les différents visiteurs qui se trouvent dans l'établissement de l'Hôpital Douglas.

1.3 STATUTS DES CLIENTS

Si vous êtes hospitalisé, vous pouvez vous renseigner auprès de votre médecin traitant pour connaître votre statut à l'Hôpital :

1.3.1 Admission volontaire

- Si vous avez été hospitalisé avec votre consentement, vous pouvez quitter l'Hôpital selon votre gré. Il est toutefois préférable d'en discuter avec votre médecin avant de prendre une telle décision. Dans les cas où votre état viendrait à présenter un danger grave et immédiat pour vous-même ou pour autrui, un médecin pourrait évaluer votre besoin de protection et vous garder contre votre gré à l'Hôpital, selon une des modalités suivantes : garde préventive, garde provisoire et garde autorisée.

1.3.2 Admission non volontaire

Dans tous les cas d'admissions non volontaires, vous ne devez en aucun cas quitter les terrains de l'Hôpital. Notez toutefois que vous avez le droit de consulter un avocat pour connaître vos recours lors d'une telle situation.

- **Garde préventive** (sur ordonnance médicale) : Tout médecin (psychiatre, omnipraticien, résident avec l'autorisation d'un psychiatre) peut décider de vous garder à l'Hôpital sans votre consentement, dès que votre état mental présente un danger grave et immédiat pour vous-même ou pour les autres. Ainsi, sur ordonnance médicale inscrite à votre dossier, spécifiant l'heure et la date du début de la garde, vous pouvez être mis sous garde préventive pour un délai maximal de 72 heures.¹⁰ Après le délai maximal, vous serez libéré automatiquement si aucune ordonnance du tribunal n'a été obtenue par l'établissement.
- **Garde provisoire** (sur ordonnance de la cour) : suite à une requête présentée par un médecin ou une personne intéressée vous concernant, un juge peut ordonner de vous soumettre à une évaluation psychiatrique pour déterminer si votre état mental présente un danger pour vous-même ou pour autrui. Vous serez pris en charge le jour même et gardé pour un délai maximal de 144 heures.¹⁰

Si, dans les premières 24 heures, l'examen psychiatrique ne conclut pas à la nécessité d'une garde, vous pourrez alors décider de demeurer en observation, sans garde provisoire, ou de quitter l'Hôpital.

Si l'examen psychiatrique conclut à la garde, un deuxième examen devra être effectué dans les 96 heures de votre arrivée. Si ce deuxième examen ne conclut pas à la nécessité d'une garde, vous pourrez alors décider de demeurer en observation, sans garde provisoire, ou de quitter l'Hôpital. Si l'examen conclut à la nécessité d'une garde autorisée, une ordonnance de la cour doit être obtenue avant l'expiration des 144 heures.

- **Garde autorisée** (sur ordonnance de la cour) : un juge peut ordonner votre garde en établissement en raison de votre refus de demeurer à l'Hôpital. Cette requête doit être présentée par l'Hôpital ou une personne intéressée à votre endroit après que deux évaluations psychiatriques aient conclu à la nécessité de la garde en établissement.¹¹

⁹ Ces zones comprennent : les services administratifs des différents programmes, la cafétéria du personnel et la cuisine principale (pavillon Perry), les services de la maintenance et de l'entretien ménager (pavillon Perry), la buanderie de l'Hôpital et le Département d'ingénierie (pavillon Caton), les postes infirmiers, les archives médicales, les lieux occupés par le Centre de recherche de l'Hôpital et le Centre de la petite enfance Funville.

¹⁰ Si le délai de cette garde expire un samedi, un dimanche ou pendant un congé férié, il y a prolongation de cette garde jusqu'au premier jour juridique qui suit.

¹¹ La requête pour garde en établissement doit avoir été signifiée au client deux jours avant sa présentation à la cour.

Le délai maximal de la garde sera déterminé par le tribunal et vous en serez avisé. Par contre, la fin de la garde doit être ordonnée dès que votre état mental ne présente plus un danger pour vous-même ou pour les autres. Il est donc possible que votre médecin traitant lève la garde avant la fin du délai. Il est également possible que la garde soit prolongée si des examens périodiques concluent à cette nécessité au 21^e jour et, par la suite, à tous les trois mois. Prenez toutefois note que dans le cas d'une garde autorisée, vous avez le droit de faire appel au Tribunal administratif du Québec pour qu'il examine votre situation.

- **Commission d'examen des troubles mentaux (CETM) :** La CETM est un tribunal administratif créé en vertu du Code criminel qui a pour fonction de rendre des décisions concernant toutes personnes qui font l'objet d'un verdict :
 - d'inaptitude à subir son procès ;
 - de non-responsabilité pour cause de troubles mentaux.

Conséquemment, la CETM doit se prononcer sur l'importance du risque que vous présentez pour la sécurité du public et, si ce risque est important, décider des mesures à prendre pour assurer la protection du public. Pour connaître toutes les modalités relatives à la CETM, communiquez avec le coordonnateur psychiatrie-justice, au (514) 761-6131, poste 2249.

1.4 AUTRES RENSEIGNEMENTS UTILES POUR LES CLIENTS

1.4.1 Régimes de protection

Si vous croyez que vous avez besoin d'aide pour protéger votre personne ou gérer vos biens et que vous croyez devoir être assisté ou représenté dans l'exercice de vos droits civils, vous pouvez demander l'ouverture d'un régime de protection. L'ouverture d'un tel régime peut également être demandée par votre conjoint, vos proches ou par toute personne qui vous porte un intérêt particulier, y compris le Curateur public. Pour en savoir plus, communiquez avec la Direction des services professionnels et hospitaliers au (514) 761-6131, poste 2755, ou avec le Curateur public du Québec au (514) 873-3002.

1.4.2 Recherche

Il est possible que vous soyez sollicité afin de participer à un projet de recherche clinique. Le cas échéant, le chercheur devra obtenir votre consentement de manière libre et éclairée, après vous avoir expliqué, en termes clairs, tous les détails du protocole de recherche. Vous aurez la possibilité d'annuler votre participation à tout moment, même verbalement, et ce, sans représailles. Si vous refusez toute participation, votre refus n'affectera en rien votre traitement ou les autres soins qui vous sont prodigués en tant que client de l'Hôpital Douglas.

Si vous êtes mineur ou placé sous un régime de protection, l'autorisation écrite de votre représentant légal sera nécessaire pour autoriser votre participation à toute recherche. Si vous êtes en mesure de comprendre la nature et les conséquences de l'expérimentation et si vous vous y objectez, on ne pourra passer outre à votre refus.

Pour plus de renseignements sur les études cliniques en cours, visitez la section du Centre de recherche du site web de l'Hôpital : www.douglas.qc.ca.

1.4.3 Enseignement

L'Hôpital Douglas est un centre de formation pour de futurs professionnels de la santé. Au cours de votre traitement, il est possible que vous soyez en contact avec des résidents en médecine, des stagiaires et des étudiants de tous les domaines de la santé. Ces personnes doivent vous informer qu'elles sont en formation. Si vous avez des questions à leur sujet, adressez-vous à leur superviseur clinique.

1.4.4 Comité des bénéficiaires (Comité des usagers)

Le mandat du Comité des bénéficiaires est de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts collectifs des clients ou, sur demande, d'accompagner ou d'assister un client pour porter plainte auprès de l'ombudsman, du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ou du protecteur du citoyen (protecteur des usagers). De plus, ce comité doit promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des clients et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus de l'Hôpital.

Si vous avez des préoccupations concernant les intérêts collectifs des clients ou si vous désirez obtenir des renseignements concernant vos droits ou responsabilités ou bien à propos du fonctionnement de ce comité, vous pouvez communiquer avec le Comité des bénéficiaires au (514) 761-6131, poste 2286, (pavillon Newman, salle H-2124).

1.4.5 Ombudsman (Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services)

L'ombudsman assure la promotion et la protection des droits individuels des clients. Ainsi, tout client de l'Hôpital Douglas, hospitalisé ou non, peut se prévaloir de l'aide de l'ombudsman. Son rôle est d'améliorer la qualité des services, d'accroître la satisfaction; d'écouter les problèmes et préoccupations; de renseigner sur les droits, responsabilités et recours; de recevoir et de traiter toutes demandes (information, assistance ou intervention) et d'examiner les plaintes; ainsi que de promouvoir le Code d'éthique de l'Hôpital Douglas.

Si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, vous devez en discuter d'abord avec votre intervenant et le chef du service concerné. Si cela s'avère difficile, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman au (514) 761-6131, poste 3287, (pavillon Dobell, salle B-1135), qui vous aidera ou encore vous orientera vers les personnes ou les recours appropriés.

1.4.6 Autres recours

Action autonomie

1260, rue Ste-Catherine Est
bureau 208
Montréal (Québec) H2L 2H2
(514) 525-5060

Curateur public du Québec

La direction territoriale de Montréal
454, Place Jacques-Cartier
bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
(514) 873-3002

CAAP-Île de Montréal

420, rue de la Gauchetière Ouest,
bureau 320
Montréal (Québec) H2Z 1E1
(514) 861-5998 / 1 (877) 767-2227

Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux

500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
(514) 873-3205
(valide jusqu'au 31 mars 2006)

Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Agence de développement des réseaux locaux des services de santé et des services sociaux de Montréal
Service à la population
3725, rue St-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9
(514) 286-5615

Protecteur du citoyen

1, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 2B6
(514) 873-2032

(à compter du 1^{er} avril 2006)

Commission d'accès à l'information du Québec

480, boul. St-Laurent, bureau 501
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
(514) 873-4196

Tribunal administratif du Québec

500, boul. René-Lévesque Ouest
21^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7
(514) 873-7154

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

360, rue St-Jacques Ouest, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5
(514) 873-5146

PARTIE 2 CONDUITE ET PRATIQUES ATTENDUES DU PERSONNEL



2.1 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL À L'ENDROIT DU CLIENT

L'Hôpital Douglas s'attend à ce que le personnel porte une attention particulière à la protection des droits des clients, à leur respect et à leur dignité et qu'il offre des services de qualité selon les meilleures pratiques.

En tout temps et en toutes circonstances, le personnel s'engage à :

Respecter et protéger le client dans toute sa personne

Le client a des droits à l'égard des services de santé et des services sociaux qui lui sont prodigués. Il doit être respecté au niveau de son individualité, de la confidentialité des informations le concernant et de la protection de ses biens et effets personnels.

2.1.1 Respecter l'individualité du client

- En favorisant l'épanouissement du client dans le respect de son individualité et de son intimité.
- En maintenant des relations professionnelles, courtoises et respectueuses.

- En respectant sa pudeur et sa dignité lors de tout traitement, examen ou soin d'hygiène corporelle et son choix de recevoir les soins intimes par une personne de même sexe (selon les ressources disponibles).
- En évitant toute familiarité et en s'adressant à lui par son nom ou son prénom, selon sa préférence. Si le tutoiement est utilisé, il l'est avec discernement et pour témoigner de la bienveillance, non de l'autorité. L'emploi irrespectueux de surnoms est interdit.

2.1.2 Protéger le client

- En s'abstenant de toute brusquerie physique, verbale ou toute indécence à son endroit.
- En n'ayant avec lui aucune activité ou relation sexuelle, et ce, sous aucun prétexte.
- En le protégeant contre toute forme d'abus, d'exploitation ou de harcèlement et contre tout traitement dégradant ou discriminatoire.
- En intervenant promptement en sa faveur dès que l'employé est témoin d'une agression de toute nature ou est mis au courant d'une telle agression. L'employé en informe alors son supérieur, à défaut de quoi, l'Hôpital Douglas considère qu'il se rend complice de l'agression.
- En signalant tout comportement inacceptable envers lui, qu'il soit hébergé ou qu'il réside dans les ressources résidentielles rattachées à l'Hôpital Douglas.¹²

2.1.3 Respecter la liberté d'action du client

- En favorisant sa participation à des activités sociales ou récréatives tout en respectant son choix d'y participer ou non.
- En encourageant sa participation aux activités du Comité des bénéficiaires tout en respectant son choix d'y participer ou non.
- En facilitant l'exercice de son droit de communiquer avec l'extérieur, en tenant compte des indications cliniques et des ressources disponibles.
- En facilitant l'exercice de son droit de vote et de ses devoirs de citoyen et en respectant ses opinions politiques.

¹² Ce signalement fait l'objet d'un préjugé favorable de la part de la direction générale qui s'assure qu'aucunes représailles ne soient exercées à l'endroit de l'employé.

- En respectant ses valeurs spirituelles et en lui facilitant, si possible et s'il le désire, l'accès à un membre du clergé de son choix.

2.1.4 Respecter la confidentialité du client

- En assurant la confidentialité des dossiers et des informations obtenues dans le cadre du travail ou d'un stage. Nul ne peut en révéler la teneur, verbalement ou autrement, à moins d'y être autorisé par le client ou par la Loi.
- En échangeant des renseignements à propos d'un client dans un local approprié dans lequel aucun autre client n'est présent.
- En évitant de commenter dans des lieux communs ou à l'extérieur de l'établissement, le comportement d'un client, son état de santé ou les mesures à prendre à son sujet.

2.1.5 Respecter la propriété du client

- En protégeant et en respectant les biens et les effets personnels du client, quand ceux-ci sont placés sous la responsabilité du personnel.
- En ne fouillant pas dans les effets personnels du client, sauf pour des raisons cliniques, d'hygiène ou de sécurité.
- En informant immédiatement son supérieur dès qu'il est témoin d'un vol au préjudice du client. À défaut, l'Hôpital Douglas considère qu'il est complice du méfait.
- En remettant promptement le courrier au client, sans l'ouvrir, à moins d'avoir obtenu préalablement une autorisation à cet effet de sa part ou de son représentant légal.
- En n'acceptant pas de cadeau, sauf si de valeur modeste ou symbolique, ou de legs d'un client de l'Hôpital, à moins d'être son conjoint ou son proche.

Offrir des soins et des services de qualité

La qualité des soins dispensés au client, de même que sa sécurité et son bien-être sont des priorités pour l'Hôpital Douglas.

2.1.6 Respecter les droits d'accès aux soins et aux services du client

- En lui offrant un accès aux soins et aux services sans discrimination.
- En offrant la meilleure qualité de soins et de services en vertu des ressources disponibles.

- En collaborant avec le client et son représentant légal en répondant à ou en référant toute demande d'information (incluant les risques et les effets secondaires possibles) concernant son Plan d'intervention individualisé (PII).¹³
- En s'assurant de la participation du client et de celle de son représentant légal dans l'élaboration et les modifications du Plan d'intervention individualisé (PII).¹³
- En respectant le Plan d'intervention individualisé (PII)¹³ du client.
- En informant immédiatement son supérieur dès qu'il constate l'inobservance du Plan d'intervention individualisé (PII) du client.
- En ne recourant à l'isolement et à la mise sous contention que de manière exceptionnelle et minimale, après inefficacité des mesures alternatives et après avoir obtenu le consentement nécessaire (sauf en cas d'urgence), et ce, dans le respect de la Loi et des règlements et politiques de l'Hôpital.

2.1.7 Assurer le bien-être et la sécurité du client

- En le protégeant lors de situations d'urgence.
- En se souciant continuellement de l'ordre et de la propreté des lieux qu'il occupe de manière à lui offrir un milieu de vie agréable.
- En suivant les règlements et les procédures administratives de l'Hôpital.
- En exerçant toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incident et d'accident.
- En déclarant tout accident/incident visant le client, à l'aide du formulaire AH-223, Rapport sur les incidents/accidents, dans les meilleurs délais, et en le remettant à son supérieur immédiat.
- En divulguant au client, ou à sa famille, tout accident dont il a été victime au cours de la prestation des services, selon la procédure de divulgation de l'Hôpital.

2.2 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL À L'ENDROIT DE L'EMPLOYEUR, DES COLLÈGUES, DES FAMILLES, DES PROCHES ET DES VISITEURS

En tout temps et en toutes circonstances, le personnel s'engage à :

2.2.1 Respecter son employeur et sa mission

- En connaissant et partageant la vision et la triple mission de l'Hôpital : soins, enseignement et recherche.
- En effectuant un travail soigné, honnête et adéquat dans le cadre de ses fonctions.
- En utilisant judicieusement son temps de travail.
- En travaillant de façon sécuritaire. En cas d'incident/d'accident à sa personne, il a l'obligation de le déclarer en remplissant les formulaires AH-223 et n°517, Rapport sur la santé et la sécurité au travail, dans les meilleurs délais.
- En utilisant les ressources matérielles de l'Hôpital aux fins prévues, et de façon soignée et adéquate, garantissant la qualité du milieu environnant.
- En protégeant les intérêts et la réputation de l'Hôpital.
- En évitant toute situation pouvant le mettre en conflit d'intérêts ou en apparence de conflit d'intérêts, en déclarant la nature de ce conflit entre son intérêt personnel ou celui de l'un de ses proches et celui de l'Hôpital. Dans ces circonstances, il doit remplir le formulaire de Déclaration des intérêts et le transmettre au directeur général.

2.2.2 Respecter ses collègues

- En reconnaissant les droits fondamentaux de ses collègues et en s'abstenant de toute forme de harcèlement, d'intimidation ou de menace à leur égard.
- En respectant leurs origines ethniques, leurs valeurs et leurs croyances.
- En les considérant comme une ressource humaine importante, digne de respect, et en veillant à ce que les relations de travail soient harmonieuses.
- En respectant leur dignité et en s'abstenant de propos qui pourraient nuire à la réputation ou à la crédibilité de ceux-ci.

2.2.3 Aider et respecter les familles, les proches et les visiteurs

- En les traitant avec respect, en leur faisant observer les règlements et les politiques en vigueur dans l'établissement et en leur assurant un environnement sécuritaire.

¹³ Cette responsabilité s'applique également au Plan de services individualisé (PSI), dans le cas où le client reçoit également des services dispensés par d'autres établissements.

DÉROGATION

Aucune dérogation au présent Code n'est tolérée et peut entraîner des mesures administratives, disciplinaires ou académiques. Tout écart doit être immédiatement porté à l'attention du supérieur immédiat ou de son cadre supérieur (si votre supérieur immédiat ne peut résoudre cet écart ou refuse d'agir dans le cas où cet écart est survenu au cours de la prestation des services).

CONCLUSION

Le présent Code d'éthique se veut un document de sensibilisation, de promotion et de ralliement pour toutes les personnes qui interviennent dans l'organisation, qu'elles soient clientes, proches ou membres du personnel. Il vise à développer un climat propice à la collaboration, favorisant ainsi le rétablissement de la personne atteinte de maladie mentale.

Le Code d'éthique fait la promotion des droits des clients, en sollicitant leur sens des responsabilités. De même, il précise les pratiques attendues des intervenants afin d'assurer des services de qualité. Sans être limitatif, ce code doit être utilisé avec discernement selon les diverses situations.

Pour toute question concernant le Code d'éthique :

Si vous êtes client, communiquez avec :

le Comité des bénéficiaires au (514) 761-6131, poste 2286, ou l'ombudsman au (514) 762-3010 ou au (514) 761-6131, poste 3287.

Si vous êtes un membre du personnel, communiquez avec :

votre supérieur immédiat ou la Direction des ressources humaines au (514) 761-6131, poste 2777.