



Code d'éthique

de l'Hôpital Charles LeMoine

***Engagements, attentes et responsabilités
des intervenants et des usagers***



Hôpital Charles LeMoine

Centre affilié universitaire
et régional de la Montérégie

TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION 3

NOTRE VISION 3

NOS ENGAGEMENTS 4

- › Le respect
- › La protection
- › Les services de qualité
- › L'information
- › La participation
- › L'accompagnement et la représentation
- › La confidentialité et l'accès au dossier
- › Les recours en cas d'insatisfaction

NOS ATTENTES 5

- › La courtoisie et le respect
- › La participation
- › Les biens de l'établissement

NOS RESPONSABILITÉS 6

- › La qualité des soins
- › Le respect de la personne
- › La courtoisie et le respect
- › L'identification
- › La confidentialité
- › Le consentement ou le refus de traitement
- › L'appréciation des services



>> NOTRE MISSION



L'Hôpital Charles LeMoine est le centre hospitalier régional et universitaire de la Montérégie. Affilié à l'Université de Sherbrooke, il œuvre en partenariat avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les organismes concernés et la communauté. Sa mission est de veiller à la santé et au bien-être de la population de la Montérégie par le développement d'une gamme de soins et de services hospitaliers de courte durée en santé physique, en santé mentale et en réadaptation ainsi que par le déploiement d'activités de recherche et d'enseignement universitaires.

>> NOTRE VISION

À titre d'usager, vous êtes au cœur des préoccupations du personnel et des médecins de l'Hôpital Charles LeMoine et notre priorité est de vous procurer des services de qualité. Nous nous engageons à offrir des soins humanisés et attentifs, à caractère unique et individuel. Notre volonté de contribuer activement à l'avancement de la médecine se traduit par la recherche et la quête du savoir dans un contexte où les soins, l'enseignement et le développement sont exceptionnels.

Afin de refléter cet engagement, nous avons adopté un code d'éthique qui établit les engagements, les attentes et les responsabilités des intervenants de la santé et des usagers.

Ce code d'éthique vise à renforcer le lien de confiance, l'intégrité et l'impartialité du système de la santé. Il vise aussi à établir un cadre favorisant les relations de collaboration entre les usagers, leur famille et l'ensemble des intervenants de l'Hôpital Charles LeMoine.



>> NOS ENGAGEMENTS

LE RESPECT

Chaque usager sera traité avec respect et dignité en considérant ses besoins socioculturels. Nous agréons à la Charte des droits et libertés de la personne quant au respect de votre vie privée, de votre identité, de votre intimité et de votre autonomie.

LA PROTECTION

Votre intégrité physique et morale vous est propre et toute atteinte, qu'elle soit physique ou verbale, est intolérable et proscrite.

LES SERVICES DE QUALITÉ

Toute personne recevra des services professionnels adéquats et de qualité. Si votre langue maternelle n'est pas le français, vous pourrez demander de recevoir des services de santé dans votre langue. Ces services seront offerts sous réserve des ressources disponibles.

L'INFORMATION

Vous serez informé sur votre état de santé et connaîtrez les différents choix de traitements qui s'offrent à vous et les risques inhérents à ceux-ci.

LA PARTICIPATION

Vous participerez à toutes les décisions relatives à votre santé. Vous ne pouvez être soumis à des soins (examens, prélèvements, traitements ou autres interventions) sans votre consentement.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA REPRÉSENTATION

Vous pouvez être accompagné et assisté d'une personne de votre choix pour recevoir de l'information ou pour entreprendre toute démarche relative à votre état de santé et de bien-être. Selon les modalités prévues par la loi, si vous souffrez d'une incapacité physique ou mentale, vous pouvez être représenté par une personne de votre choix qui agira et parlera en votre nom.



LA CONFIDENTIALITÉ ET L'ACCÈS AU DOSSIER

Votre dossier est confidentiel. Nul ne peut divulguer des informations provenant de conversations ou de confidences vous concernant, sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de votre part ou de la part d'une personne désignée.

LES RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires, recommandations ou observations avec l'assurance qu'ils seront examinés avec respect, conformément à la loi sur les services de santé et les services sociaux. En cas d'insatisfaction, vous pouvez déposer une plainte au sujet des services reçus ou pour ceux, selon votre jugement, que vous auriez dû recevoir. Vous devez alors adresser votre requête auprès du commissaire local à la qualité.

>> NOS ATTENTES

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

Vous devez en tout temps être respectueux, poli et courtois avec les intervenants et les autres usagers. Les agressions verbales ou physiques, et toute forme de harcèlement ou de violence, sont inacceptables.

LA PARTICIPATION

Vous devez respecter votre engagement en ce qui a trait aux ententes convenues avec le personnel de l'hôpital et être ponctuel lors de vos rendez-vous.

LES BIENS DE L'ÉTABLISSEMENT

Vous devez respecter la propriété, les biens et l'environnement de l'hôpital. Par conséquent, les actes de vandalisme ne sont pas tolérés. Tout graffiti est également interdit à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital.



» NOS RESPONSABILITÉS

LA QUALITÉ DES SOINS

Chaque intervenant prodigue des soins de qualité qui respectent les normes professionnelles et se soucie continuellement du bien-être de l'utilisateur. Il respecte les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi ainsi que les politiques générales qui régissent sa profession ou son métier.

LE RESPECT DE LA PERSONNE

Il agit sans discrimination à l'égard de l'âge, du sexe, de la religion, de la langue, de l'état civil, de la culture, de l'ethnie, de l'orientation sexuelle, du statut socio-économique, des capacités mentales, physiques ou psychologiques, de la situation conjugale ou de toute autre forme de discrimination.

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

Chaque intervenant agit auprès de l'utilisateur avec respect, courtoisie et politesse. Il ne pose aucun acte de violence, de quelque nature que ce soit, envers un usager.

L'IDENTIFICATION

En tout temps, l'intervenant porte la carte d'identité officielle de l'hôpital et s'identifie lors d'un appel téléphonique.

LA CONFIDENTIALITÉ

Tout intervenant assure la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

LE CONSENTEMENT OU LE REFUS DE TRAITEMENT

Chaque intervenant doit obtenir le consentement ou le refus de l'utilisateur en regard des soins à recevoir. Il informe l'utilisateur des impacts relatifs à la décision de refuser un traitement.

L'APPRÉCIATION DES SERVICES

L'intervenant répond aux questions de l'utilisateur concernant la compréhension et l'appréciation des services rendus et fournit les explications nécessaires relevant de sa profession.



Loi sur les services de santé et les services sociaux

233. Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.



Hôpital Charles LeMoine

Centre affilié universitaire
et régional de la Montérégie

3120, boul. Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1
Tél.: (450) 466-5000
www.hclm.qc.ca

Édition mai 2005

© Service des communications



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE