



Centre hospitalier affilié universitaire

A University-Affiliated Hospital Centre



## Fondé en 1924

par la communauté irlandaise catholique de Montréal, le Centre hospitalier de St. Mary est situé au cœur d'un territoire comptant une des plus fortes populations multiculturelles au Canada. St. Mary est actuellement un hôpital à vocation communautaire et d'enseignement affilié à l'Université McGill.

Le respect de la personne soignée guide nos engagements et responsabilités en plus d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés de qualité.

Nous partageons et sommes témoins significatifs de moments importants et de marquantes expériences de vie et de mort, de bonheur et de tristesse. Il est de notre devoir de créer un climat empreint d'humanisme et d'assurer le respect des droits de la personne soignée en toutes circonstances.

CE CODE D'ÉTHIQUE respecte la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (la « LSSSS »), qui place l'être humain au cœur du système de santé et a pour principal objectif de réaffirmer les droits des personnes soignées. Il vise aussi à réitérer l'engagement de nos employés, professionnels de la santé, résidents, étudiants et bénévoles à adopter des comportements empreints de respect et d'humanisme dans l'exercice quotidien de leurs fonctions respectives. De façon corrélative, nous nous attendons à ce que la personne soignée et ses proches fassent preuve de respect envers notre personnel et nos professionnels.

## Les lignes directrices qui guident toutes nos actions envers la personne soignée

- Le respect de l'individualité et des spécificités de la personne soignée doit guider l'ensemble de nos actions. Nous devons respecter la personne soignée et faire preuve d'empathie et de compassion à son égard.
- La reconnaissance des droits de la personne soignée doit inspirer les gestes posés à son endroit, tout comme les principes éthiques de bienfaisance, d'autonomie et de justice.
- En tout temps, nous devons veiller à ce que les services offerts à la personne soignée soient accessibles, continus, pertinents et sécuritaires. Nous offrons aide et assistance et mettons tous les efforts possibles afin que ces services tiennent compte des habitudes, des préférences et de la conception de la qualité de vie de la personne soignée.
- En toutes circonstances, la personne soignée doit être traitée avec respect, dignité, courtoisie et n'être l'objet d'aucune forme de discrimination ou d'idées préconçues basées notamment sur l'origine ethnique, le sexe, l'âge, l'orientation sexuelle, l'origine socio-économique ou la religion.
- Le respect de l'autonomie et le meilleur intérêt de la personne soignée doivent guider l'ensemble de nos actions tout en considérant l'intérêt des proches, de la médecine ou de la connaissance.
- La personne soignée est partenaire avec l'équipe traitante quant aux soins et services qu'elle reçoit.

## Nos engagements spécifiques envers la personne soignée :

### Communication et information :

- Nous nous engageons à communiquer à la personne soignée de façon claire et non équivoque, toutes informations pertinentes relatives à son état de santé et aux soins et services qu'elle requiert.
- La personne soignée a le droit de connaître les bienfaits, les raisons, les risques et les conséquences probables des soins qu'elle reçoit ou qu'elle refuse de recevoir.
- Cette communication exige d'aménager du temps pour expliquer, discuter et répondre aux questions de la façon la plus complète possible et aussi pour écouter et comprendre les préoccupations et inquiétudes de la personne soignée.
- Communiquer de façon appropriée signifie de s'identifier et de s'adresser poliment à la personne soignée.

### Le consentement de la personne soignée et sa participation aux décisions la concernant :

- L'inviolabilité de la personne constitue un droit fondamental. La personne soignée doit consentir aux soins quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention la concernant, de façon libre, éclairée et exempte de toute forme de coercition.
- En ce sens, les informations claires qui lui auront été communiquées, adaptées à sa condition et à son rythme sont essentielles pour affirmer son autonomie et sa volonté.
- Si la personne soignée a le droit de consentir à ses soins et traitements, elle possède aussi celui de les refuser. À moins que l'incapacité de la personne soignée à consentir aux soins requis par son état de santé ne soit constatée, sa volonté doit être respectée.
- En tenant compte de ses capacités, nous nous engageons à écouter et à impliquer la personne soignée dans toute décision la concernant. Nous nous engageons de plus à respecter ses volontés sous réserve de nos ressources et de la loi. En cas d'incapacité, nous nous assurons que le représentant légal participe au processus décisionnel et agit dans le seul intérêt de la personne soignée.

### La confidentialité :

- Les communications dans le cadre de la prestation des soins et services portent souvent sur des éléments qui touchent l'intimité et la vie privée des personnes soignées.
- Nous nous engageons à maintenir strictement confidentielle toute information concernant la personne soignée, que ce soit dans le cadre d'échange entre les membres du personnel soignant ou avec quiconque.
- Avant de discuter avec les membres de la famille ou des proches, il est impératif de s'assurer que la personne soignée y consente lorsque cela est possible.
- Les membres du personnel soignant ou ceux qui sont témoins d'échange d'informations devraient en tout temps faire preuve de discrétion et de prudence et s'abstenir de tout commentaire sauf dans la mesure où cela s'inscrit dans le cadre des soins et services prodigués et dans un endroit sûr et approprié.
- Le droit à la confidentialité de la personne soignée implique aussi de ne pas permettre l'accès à son dossier sans son autorisation, celle de son représentant légal, le cas échéant, ou sur ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions et ce, dans les limites imposées par la LSSSS.

- À moins que la personne soignée ne s'y oppose, son nom, prénom et adresse pourront être utilisés afin de l'inviter à verser un don au bénéfice du Centre hospitalier de St. Mary ou de sa Fondation conformément aux dispositions de la LSSSS.

### Les soins et services fournis :

- Nous nous engageons dans la mesure des ressources à notre disposition à assurer l'accessibilité pour toute personne, à des soins et des services de qualité, efficaces et pertinents et à en assurer la continuité.
- Cet engagement exige que nos professionnels et notre personnel soignant répondent aux critères de compétence et de probité professionnelles les plus exigeants et assurent l'actualisation de leurs savoirs conformément à leurs codes de déontologie respectifs.
- Nos professionnels sont pleinement imputables des soins et services qu'ils prodiguent et ils les planifient notamment en fonction des informations obtenues auprès de la personne soignée. En ce sens, nos professionnels peuvent consulter des confrères ou référer la personne soignée à des ressources plus appropriées pouvant mieux répondre à ses besoins.
- Nous contribuons au développement de l'enseignement et de la recherche selon les standards les plus élevés. Les étudiants et chercheurs que nous accueillons sont aussi guidés par ce code d'éthique.
- Les recherches menées à St. Mary sont encadrées et conformes aux exigences législatives et politiques internes les plus strictes.

### La sécurité et le confort des personnes soignées :

- Nous favorisons la quiétude de l'environnement, le besoin de silence, de solitude et d'intimité des personnes soignées.
- Nous travaillons à titre préventif afin d'éviter les abus physiques et psychologiques, les risques d'incident et d'accident. À cette fin, la violence, l'agressivité, la menace ou le chantage sous toutes leurs formes sont proscrits et font l'objet d'une vigilance accrue.
- Nous déployons tous les efforts possibles afin d'assurer le maintien de l'ordre et de la propreté des lieux, en respectant les règles en vigueur qui visent à minimiser les risques de transmission de maladies infectieuses.
- Nous prônons une approche et une culture de transparence. Nous nous engageons à informer la personne soignée le plus tôt possible de toute situation survenue au cours de la prestation de soins et de services susceptibles d'entraîner des conséquences sur son état de santé ou son bien-être.
- Le Centre hospitalier de St. Mary travaille sans relâche à l'amélioration de la qualité des soins et services. En ce sens, nous facilitons l'accès de toute personne à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour toute demande, assistance ainsi que dépôt de plaintes et leur cheminement.

Si vous souhaitez discuter plus amplement des principes énoncés à ce code d'éthique, vous pouvez communiquer avec la personne responsable du Service d'éthique clinique au 514-345-3511 poste 5009.

Si vous souhaitez faire une demande, formuler une plainte ou demander de l'assistance, vous pouvez communiquer avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 514-345-3511 poste 3301.