

Règlement 33

**RÈGLEMENT SUR LE CODE D'ÉTHIQUE DE L'HÔPITAL LAVAL**

L.R.Q., chapitre 42, art. 233, 619, 15.

**Adopté par le Conseil d'administration  
Le 6 mai 1993**

**HÔPITAL LAVAL**



## TABLE DES MATIÈRES

	Page
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>PRÉAMBULE</b> .....	2
<b>LES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS</b> .....	4
1. L'utilisateur a droit à l'information .....	4
2. L'utilisateur a droit à des services adéquats .....	4
3. L'utilisateur a droit au respect de l'inviolabilité de sa personne .....	5
4. L'utilisateur a le droit et le devoir de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent .....	5
5. L'utilisateur a droit au respect de sa personne et à la sauvegarde de sa dignité .....	6
6. L'utilisateur a droit au respect de sa vie privée .....	7
7. L'utilisateur a le droit d'être assisté ou d'être représenté .....	9
8. L'utilisateur a le droit de participer aux orientations et à la vie de l'établissement .....	10
9. L'utilisateur a le droit d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits .....	10
10. L'utilisateur a droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté .....	10
11. Autres droits et devoirs de l'utilisateur .....	11
<b>LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES EMPLOYÉS, DES STAGIAIRES, Y COMPRIS LES RÉSIDENTS ET ÉTUDIANTS EN MÉDECINE, DES PERSONNES QUI EXERCENT LEUR PROFESSION À L'HÔPITAL LAVAL ET DES BÉNÉVOLES</b> .....	12
12. L'engagement à l'information pertinente, claire et complète .....	12
13. L'engagement à la prestation de services adéquats .....	12
14. L'engagement au respect de l'inviolabilité de la personne .....	13
15. L'engagement à faire participer l'utilisateur aux soins et services qui le concernent .....	13
16. L'engagement au respect de l'utilisateur et à la sauvegarde de sa dignité .....	13
17. L'engagement au respect de la vie privée de l'utilisateur .....	14
18. L'engagement au respect du droit à l'assistance ou à une représentation de l'utilisateur .....	14

---

19.	Encouragement de l'utilisateur à participer aux orientations et à la vie de l'établissement . . . . .	15
20.	Engagement au respect du droit de recours des usagers . . . . .	15
21.	Engagement au respect de la vie, de la sécurité, de l'intégrité et de la liberté de l'utilisateur . . . . .	15
22.	Autres engagements des intervenants . . . . .	16
<b>CONCLUSION . . . . .</b>		<b>18</b>

---

**LA CHARTE DES DROITS FONDAMENTAUX  
ET LIBERTÉS DES USAGERS  
ET LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES  
DES INTERVENANTS À L'HÔPITAL LAVAL**

## INTRODUCTION

En vertu de l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives [L.Q., 1991, chapitre 42], «*tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues*» de l'ensemble des intervenants à l'endroit des usagers.

L'Hôpital Laval veut, par le présent code d'éthique, promouvoir la reconnaissance et l'affirmation des droits de la personne et préciser les devoirs qui incombent à l'usager dans le cadre des soins et services qui lui sont prodigués. Il veut aussi, par l'état des pratiques et conduites attendues, témoigner de son engagement à en assurer le respect.

Ce document représente une étape, au sein du processus amorcé d'une réflexion positive et continue, visant à ce que le respect des droits des usagers imprègne de manière durable et profonde les relations entre les ressources humaines et les usagers de l'Hôpital Laval. Le code d'éthique est donc un instrument d'éducation continue, évoluant au rythme de l'évolution des valeurs communes autour desquelles l'ensemble des ressources humaines se ralliera.

**PRÉAMBULE**

L'Hôpital Laval est un centre hospitalier avec des surspécialisations en cardiologie et en pneumologie desservant la population de l'Est du Québec. L'Hôpital Laval offre aussi des soins de courte durée généraux et spécialisés et des services de soins prolongés non seulement comme services d'appoint nécessaires aux surspécialisations, mais également pour offrir des services médicaux et chirurgicaux généraux et spécialisés adéquats à la population des districts de Sainte-Foy, Laurentien et Portneuf et ce, en complémentarité avec les services offerts dans les autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux du secteur.

La mission de l'hôpital est d'offrir des services de santé de première, de deuxième et de troisième ligne aux usagers hospitalisés et ambulants, adultes âgés de 14 ans et plus. Quant aux enfants, l'hôpital leur offre des services de santé généraux aux soins respiratoires à domicile, aux cliniques externes et à la salle d'urgence, ainsi que des services surspécialisés de chirurgie cardiaque. De plus, l'Hôpital Laval offre à sa clientèle des services de diététique, de thérapie respiratoire, de physiothérapie, de rééducation respiratoire, de loisirs, d'ergothérapie et un service social.

L'Hôpital Laval est un centre d'enseignement universitaire rattaché à l'Université Laval par un contrat d'affiliation. À ce titre, il accueille des étudiants en médecine de tous les niveaux, de la première année jusqu'à la maîtrise (M.Sc.) et au doctorat (Ph.D.), ainsi que des résidents dans 12 programmes couvrant des spécialités médicales et chirurgicales. Il participe aussi au programme de formation universitaire de professionnels de la santé en offrant des stages pratiques supervisés par des professionnels de l'institution, notamment en diététique, éducation physique, ergothérapie, microbiologie, pharmacie, physiothérapie, récréologie, sciences infirmières, etc. Il est enfin affilié à plusieurs maisons d'enseignement collégial, accueillant des stagiaires de nombreuses disciplines.

L'Hôpital Laval opère un centre de recherche dont les travaux sur le plan de la recherche clinique, fondamentale et épidémiologique sont axés surtout en cardiologie et en pneumologie.

Inspiré de sa mission et des caractéristiques de sa clientèle ainsi que de ses besoins, l'Hôpital Laval a énoncé un certain nombre de grandes valeurs qui l'animent. Celles-ci, regroupées sous trois grands thèmes, doivent être comprises et adoptées par la totalité des intervenants du milieu.

**L'utilisateur est la raison d'être des services de santé et des services sociaux offerts par l'Hôpital Laval. Les valeurs adoptées à cet effet sont:**

- d'accorder une priorité à l'écoute et à la réponse aux besoins exprimés par la

clientèle de l'hôpital;

- de favoriser, d'une part, une approche de santé globale qui vise à traiter l'ensemble des problèmes d'un usager et, d'autre part, une continuité de service en considérant ses dimensions physiques, psychologiques, sociales et spirituelles. Cette orientation a pour but de permettre à l'utilisateur d'acquiescer ou de maintenir une autonomie.

**L'Hôpital Laval a pour vocation d'offrir des soins et des services aux usagers.**

Ainsi, il a adopté et appliqué les valeurs suivantes:

- de favoriser et d'intensifier l'humanisation des soins et des services offerts par les différents intervenants de l'hôpital;
- de favoriser la présence et la participation des médecins, des cadres et des employés à des activités communautaires ou sociales afin de faire connaître l'Hôpital Laval et d'augmenter sa présence et son implication dans la communauté et sur la place publique.
- d'accentuer l'évaluation de la qualité des actes professionnels et administratifs.

**L'intervenant est la principale ressource de l'établissement en vue d'assurer un service de qualité à l'utilisateur et, à ce titre, les valeurs suivantes sont promues:**

- de favoriser la participation et l'implication des médecins, des cadres et des employés de l'hôpital aux processus décisionnels;
- de développer et de maintenir un leadership dans les surspécialisations de l'hôpital, tant au niveau des soins et services offerts que de l'enseignement et de la recherche, afin que les activités réalisées deviennent des standards, des normes et des modèles.

---

**LES DROITS ET LIBERTÉS DES USAGERS****1. *L'utilisateur a droit à l'information.***

- 1.1 Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux, ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. Par exemple, l'utilisateur requérant certains soins ou services de support au moment de son congé de l'hôpital et de son retour dans son milieu sera supporté dans sa démarche d'accès aux services existants et sera informé de la gamme des services qui lui sont accessibles. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 4]*
- 1.2 Tout usager des services de santé et des services sociaux a 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 les conséquences généralement associés à chacune de ces options avant de consentir à des soins le concernant. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 8]*
- 1.3 Tout usager a le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'Hôpital Laval, ainsi que de tous les éléments d'information requis par la loi qui en découlent, et d'en obtenir un exemplaire. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 30]*
- 1.4 Tout usager a le droit d'obtenir, à sa demande, un exemplaire du présent code d'éthique. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 233]*
- 1.5 Tout usager a le droit d'être informé sur l'existence du comité des usagers et des fonctions assumées par ce comité. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 209 et 211]*

**2. *L'utilisateur a droit à des services adéquats.***

- 2.1 Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 5]*
- 2.2 Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. Rien ne limite par ailleurs la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 6]*

- 2.3 Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement, prévus aux articles «2.1» et «2.2», s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'Hôpital Laval, ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 13]
3. ***L'usager a droit au respect de l'inviolabilité de sa personne.***
- 3.1 Toute personne a droit au respect de son autonomie, ainsi qu'à l'auto-détermination de sa personne. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 3, para. 3]
- 3.2 Toute personne a droit à l'intégrité, à la reconnaissance de l'inviolabilité de sa personne: nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou son refus est donné par l'usager ou, en cas d'inaptitude de l'usager, par le consentement substitué du représentant de l'usager ou du tribunal. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 9]
- 3.3 Tout usager doit être préalablement informé du désir d'un représentant des médias de l'interviewer ou d'obtenir une prise d'image (photo, vidéo) dans laquelle l'usager peut être identifié. L'usager a le droit de refuser l'entrevue et toute prise d'image sur laquelle il pourrait être identifié.
4. ***L'usager a le droit et le devoir de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent.***
- 4.1 Tout usager a le droit et le devoir de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 10]
- 4.2 Tout usager a le droit et le devoir de participer à l'élaboration ainsi qu'à la modification de son plan d'intervention ou de son plan de services individualisé lorsque de tels plans sont requis. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 10, 102 et 103]
- 4.3 Tout usager a le devoir de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 3, para. 4]

- 
- 4.4 Tout usager a le devoir de quitter l'établissement dès qu'il reçoit son congé, conformément à la réglementation pertinente et sous réserve que son état lui permette de quitter l'Hôpital Laval pour son domicile ou qu'une place lui soit assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services requis par son état. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 14]*
- 4.5 Tout usager peut quitter l'hôpital en tout temps, sauf en cas de cure fermée dont les mécanismes sont prévus dans la Loi de la protection du malade mental. Tout usager quittant contre avis médical doit signer un formulaire de refus de traitement dégageant de toute responsabilité l'Hôpital Laval et le médecin traitant.
- 4.6 Tout usager bénéficiant d'un congé temporaire doit respecter les consignes et directives qui lui sont données pour l'occasion.
- 4.7 Tout usager doit respecter les consignes et directives qui lui sont adressées dans le cadre des soins et des services qui lui sont prodigués.
5. *L'usager a droit au respect de sa personne et à la sauvegarde de sa dignité.*
- 5.1 Tout usager a droit au respect de son identité.
- 5.2 Tout usager a droit au respect de son intimité.
- 5.3 Tout usager a le droit que lui soient reconnus des besoins particuliers et, fonction de la mission de l'Hôpital Laval, de son organisation et de ses ressources, que lui soit reconnue la légitimité de la satisfaction de ces besoins dans les limites et le respect des droits et des besoins des autres usagers.
- 5.4 Tout usager a droit au respect de ses valeurs spirituelles et il a le droit de recevoir les services reliés à ses croyances lorsque cela est possible.
- 5.5 Tout usager a le droit d'être traité, dans toute intervention, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 3, para. 3]*

- 5.6 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter l'intimité des autres usagers et faire le moins de bruit possible.
- 5.7 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter le règlement n° 13 d'application de la «Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics». Il est strictement interdit de fumer à l'Hôpital Laval, sauf au casse-croûte et à la cafétéria où des tables ont été identifiées à cette fin.

**6. *L'usager a droit au respect de sa vie privée.***

- 6.1 Tout usager a droit au respect du secret professionnel. Il est interdit à toute personne tenue par la loi au secret professionnel de divulguer, même en justice, les renseignements confidentiels qui lui ont été révélés en raison de son état ou de sa profession, sauf si elle a l'autorisation du confident ou si s'applique une disposition expresse de la loi.
- 6.2 Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec l'autorisation de l'usager ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, ou dans le cas où la Loi sur la santé et les services sociaux prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement.

Toutefois, un professionnel peut prendre exceptionnellement connaissance d'un dossier d'un usager à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, à condition d'obtenir les autorisations exigées et conformément à certains critères. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 19]*

- 6.3 Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès (dans les plus brefs délais) à son dossier. L'Hôpital Laval pourra, à certaines conditions strictes, lui refuser l'accès momentanément dans le cas où la communication pourrait vraisemblablement causer un préjudice grave à sa santé. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 17]*
- 6.4 Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier ce tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager - un profession-

nel de la santé ou des services sociaux ou un employé de l'hôpital dans l'exercice de ses fonctions n'est pas un tiers. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 18]

**6.5** L'usager de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire. Toutefois, cette interdiction n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre usager et intervenant. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 20]

**6.6** Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier d'un usager mineur. Toutefois, l'accès au dossier d'un usager mineur est refusé lorsque l'usager est âgé de moins de 14 ans et qu'il fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse [L.R.Q., chapitre P-34.1] ou qu'il est visé par une décision prise en vertu de cette loi, et l'Hôpital Laval, après avoir consulté le directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

Le titulaire de l'autorité parentale n'a pas droit d'accès au dossier de l'usager mineur âgé de 14 ans et plus lorsque, après avoir été consulté par l'Hôpital Laval, ce dernier refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier, et l'hôpital détermine que la communication du dossier de l'usager ou titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 21]

**6.7** Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager a droit d'accès (dans les plus brefs délais) aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 22]

**6.8** La personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander pour un usager l'ouverture ou la révision d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat donné en prévision de son inaptitude a droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager, lorsque l'évaluation conclut à l'inaptitude de la personne à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens. Un seul requérant a droit d'accès à ces renseignements. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 22]

**6.9** Les héritiers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 23]*

**6.10** Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.

Les personnes liées par le sang à un usager décédé ont toutefois le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 23]*

**6.11** Tout usager a droit d'obtenir que l'Hôpital Laval fasse parvenir à un autre établissement ou à un professionnel qu'il désigne, une copie, un extrait ou un résumé de son dossier dans les plus brefs délais. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 24]*

**6.12** Tout usager a droit d'obtenir, à sa demande, l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre un renseignement de nature médicale ou sociale contenu dans son dossier et obligation spécifique de l'Hôpital Laval de lui fournir telle assistance. Ce droit s'étend au titulaire de l'autorité parentale ainsi qu'au représentant de l'usager. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 25]*

**6.13** Tout usager a droit de recours devant les tribunaux, la Commission d'accès à l'information ou la Commission des affaires sociales en cas de refus d'accès à son dossier. Ce droit s'étend notamment au titulaire de l'autorité parentale, au représentant de l'usager ou à ses héritiers et représentants légaux. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 27]*

## **7. *L'usager a le droit d'être assisté ou d'être représenté.***

**7.1** Tout usager a le droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service ou un soin dispensé par l'Hôpital Laval ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans l'établissement. *[L.Q., 1991, chap. 42, art. 11, 54, et 212 - para. 4]*

- 
- 7.2 Droit de l'usager à la représentation.
- 7.2.1 Tous les droits reconnus à l'usager en vertu de la loi peuvent être exercés par un représentant appelé à agir en lieu et place de l'usager. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 12]
- 7.2.2 Sont présumées être des représentants de l'usager les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Bas Canada: le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur de l'usager mineur - le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte - le mandataire de l'usager majeur inapte ou la personne qui démontre un intérêt particulier pour celui-ci. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 12]
8. ***L'usager a le droit de participer aux orientations et à la vie de l'établissement.***
- 8.1 Tout usager a le droit d'être informé sur l'existence du comité des usagers. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 212]
- 8.2 Tout usager déclaré hébergé en soins de longue durée peut être élu au sein du comité des usagers. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 209]
9. ***L'usager a le droit d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits.***
- 9.1 Tout usager a le droit de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir de l'Hôpital Laval conformément à la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'établissement. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 29 à 41]
- 9.2 Tout usager, ou ses ayants droit, a le droit d'exercer un recours contre l'Hôpital Laval ou contre ceux qui y oeuvrent en raison d'une faute professionnelle ou autres. Tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 16]
10. ***L'usager a droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté.***
- 10.1 Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. [L.Q., 1991, chap. 42, art. 7]

- 10.2 Toute personne âgée ou toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation et a le droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

**11. *Autres droits et devoirs de l'usager.***

- 11.1 Tout usager a droit à la propriété de ses biens, à leur administration, ainsi qu'à leur protection.
- 11.2 Tout usager a droit à une qualité de vie institutionnelle.
- 11.3 Tout usager doit respecter la politique relative aux appareils électriques et téléviseurs stipulant qu'à l'exception des séchoirs, des rasoirs électriques et des radios portatives, seuls les appareils électriques approuvés et fournis par l'Hôpital Laval sont acceptés.
- 11.4 Tout usager doit s'assurer que ses visiteurs respectent le règlement du conseil d'administration concernant les visites, notamment en ce qui a trait à l'horaire et à la durée des visites, au nombre de visiteurs admissibles et aux lieux désignés.
- 11.5 Tout usager et ses visiteurs doivent respecter les intervenants qui oeuvrent auprès des usagers et les autres membres du personnel de l'Hôpital Laval.

**LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES EMPLOYÉS, DES STAGIAIRES, Y COMPRIS LES RÉSIDENTS EN MÉDECINE, ET DES PERSONNES QUI EXERCENT LEUR PROFESSION À L'HÔPITAL LAVAL****12. *L'engagement à l'information pertinente, claire et complète.***

- 12.1** Tout intervenant doit s'assurer que l'utilisateur, ou son représentant ou les personnes dont le consentement peut être requis par la loi, a reçu les explications nécessaires portant sur la nature, le but et les conséquences possibles de l'investigation, du traitement ou de la recherche qu'il s'apprête à faire.
- 12.2** Tout intervenant doit fournir à l'utilisateur qui en fait la demande, ou à telle personne que celui-ci indique, tous les renseignements qui lui permettraient de bénéficier d'un avantage auquel il peut avoir droit.
- 12.3** Tout intervenant doit informer l'utilisateur qui en fait la demande de l'existence d'une procédure d'examen des plaintes et du moyen d'en obtenir un exemplaire.

**13. *L'engagement à la prestation de services adéquats.***

- 13.1** Tout intervenant doit être loyal, intègre, attentif et respectueux envers les usagers.
- 13.2** Tout intervenant doit faire preuve d'une disponibilité et d'une diligence raisonnables à l'égard de l'utilisateur sous ses soins.
- 13.3** Tout intervenant doit exercer sa profession selon les normes actuelles les plus élevées possible; à cette fin, il doit tenir à jour et perfectionner ses connaissances.
- 13.4** Avant qu'un usager ne reçoive son congé, les intervenants doivent s'assurer qu'un usager peut continuer à obtenir les soins requis et y contribuer dans la mesure nécessaire.
- 13.5** L'intervenant ne peut refuser de dispenser des services ou des soins à un usager pour des raisons de moeurs, de race, de convictions religieuses, politiques ou de langue.
- 13.6** Tout intervenant ne doit ni directement ni indirectement tromper l'utilisateur ou le public, qu'il agisse seul ou avec le concours d'autrui. Il doit

notamment éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence.

- 13.7 L'intervenant doit favoriser l'amélioration de la qualité et de la disponibilité des services professionnels dans le domaine où il exerce.

**14. *L'engagement au respect de l'inviolabilité de la personne.***

- 14.1 L'intervenant doit s'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles de l'utilisateur qui ne sont pas de sa compétence afin de ne pas restreindre indûment l'autonomie de l'utilisateur.

- 14.2 Un intervenant ne peut soumettre un usager à des soins, quelle qu'en soit la nature, sans avoir obtenu le consentement de l'utilisateur, ou le consentement substitué en cas d'inaptitude de l'utilisateur.

**15. *L'engagement à faire participer l'utilisateur aux soins et services qui le concernent.***

- 15.1 Tout intervenant doit s'assurer autant que possible de la participation de l'utilisateur aux soins et services qui le concernent.

**16. *L'engagement au respect de l'utilisateur et à la sauvegarde de sa dignité.***

- 16.1 L'intervenant doit exercer sa profession dans le respect de la vie, de la dignité et de la liberté de la personne humaine.

- 16.2 Tout intervenant doit administrer les soins au chevet des usagers tels l'hygiène corporelle, la préparation pour un examen ou une chirurgie, les soins diagnostiques ou thérapeutiques, etc., avec un maximum de discrétion, de délicatesse et de professionnalisme. De plus, les usagers ne pouvant voir seuls à leurs besoins usuels ou à leurs activités quotidiennes: communication, alimentation, élimination, habillement, déplacements, se verront accorder toute l'aide nécessaire avec diligence.

- 16.3 Tout intervenant doit s'abstenir de manifester de la condescendance, de l'impatience ou de la brusquerie envers l'utilisateur. Le vouvoiement est de rigueur envers les usagers.

- 16.4 Toute personne oeuvrant à l'Hôpital Laval doit veiller et contribuer à

assurer un environnement accueillant, propre, salubre et sécuritaire aux usagers.

**17. *L'engagement au respect de la vie privée de l'utilisateur.***

- 17.1 L'intervenant doit garder secret ce qui est venu à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Il doit notamment s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet des usagers ou des services qui leur sont rendus ou de révéler qu'une personne a fait appel à ses services, à moins que la nature du cas ne l'exige.
- 17.2 Un intervenant ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un usager.
- 17.3 Tout intervenant peut cependant divulguer les faits dont il a eu personnellement connaissance lorsque l'utilisateur ou la loi l'y autorise ou lorsqu'il y a une raison impérative et juste ayant trait à la santé de l'utilisateur ou de son entourage.
- 17.4 À moins qu'il n'y ait juste cause, l'intervenant ne peut révéler à l'entourage de l'utilisateur un pronostic grave ou fatal si celui-ci le lui interdit.
- 17.5 Sauf quand cela est préjudiciable à la santé de l'utilisateur, l'Hôpital Laval doit respecter le droit de cet usager de prendre connaissance des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet et d'obtenir une copie de ces documents.
- 17.6 Tout intervenant désirant prendre connaissance du dossier d'un usager à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche doit obtenir les autorisations exigées conformément à la politique DSP-007.
- 17.7 Tout intervenant doit s'assurer que l'échange d'information de nature clinique, sociale ou autre, au sujet d'un usager, avec d'autres intervenants concernés se fasse en des lieux permettant le respect de la confidentialité. Ainsi, la discrétion sera toujours de mise dans les aires ouvertes, corridors, ascenseurs, etc.

**18. *L'engagement au respect du droit à l'assistance ou à une représentation de l'utilisateur.***

- 18.1 Le responsable des plaintes doit prêter assistance ou s'assurer que

soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation d'une plainte ou pour toute démarche relative à une plainte, et traiter cette plainte conformément à la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'Hôpital Laval.

- 18.2** Le responsable des plaintes reconnaît le droit de l'utilisateur à l'assistance de toute personne choisie par l'utilisateur dans toute démarche relative à un service dispensé par l'Hôpital Laval. Cette personne peut être informée ou recevoir copie de tout avis, décision ou autre communication écrite adressée à l'utilisateur.
- 18.3** À la demande d'un usager, le comité des usagers doit collaborer à la défense des droits et des intérêts individuels de l'utilisateur auprès de l'Hôpital Laval ou de toute autorité compétente, et l'accompagner et lui porter assistance dans toute démarche entreprise par celui-ci en vue de porter plainte conformément à la loi.
- 19. *Encouragement de l'utilisateur à participer aux orientations et à la vie de l'Hôpital Laval.***
- 19.1** L'Hôpital Laval informe tout usager hébergé de l'existence d'un comité des usagers.
- 20. *Engagement au respect du droit de recours des usagers.***
- 20.1** L'intervenant ne doit pas requérir d'un usager ou d'une personne une renonciation à la responsabilité résultant d'une faute professionnelle de sa part ou d'examen, de traitements ou d'interventions qu'il fait subir.
- 20.2** Le CMDP doit, pour sa part, traiter toute plainte portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique mettant en cause l'un de ses membres conformément à la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'Hôpital Laval.
- 21. *Engagement au respect de la vie, de la sécurité, de l'intégrité et de la liberté de l'utilisateur.***
- 21.1** Tout intervenant a le devoir primordial, à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, de protéger la santé et le bien-être des individus qu'il dessert, tant sur le plan individuel que collectif.

- 21.2 Lorsqu'un intervenant a raison de croire qu'un usager présente une condition susceptible d'entraîner des conséquences graves à moins d'attention ou de soins immédiats, il doit lui porter secours et lui fournir les soins les meilleurs possible.
- 21.3 Tout intervenant doit collaborer avec l'usager ou ses proches ou toute autre personne dans l'intérêt légitime de cet usager.
- 21.4 Aucun intervenant ne peut priver un usager de sa liberté ou de ses droits sauf pour les motifs prévus par la loi et suivant la procédure prescrite.

## 22. *Autres engagements des intervenants.*

- 22.1 Le port d'un insigne permettant l'identification est obligatoire chez tout intervenant oeuvrant auprès des usagers.
- 22.2 Tout intervenant doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il pourrait être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de l'usager ou que son intégrité et sa loyauté envers l'usager pourraient être affectées.
- 22.3 L'intervenant doit avoir une conduite irréprochable envers tout patient, que ce soit sur le plan physique, mental ou émotif.
- 22.4 Tout intervenant doit s'abstenir d'exercer sa profession dans des circonstances ou états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ou la dignité de sa profession.
- 22.5 L'intervenant doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce.
- 22.6 L'intervenant doit ignorer toute intervention d'un tiers en vue d'influer sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de l'usager.
- 22.7 Tout intervenant doit s'abstenir de rechercher à obtenir indûment un profit pour la prestation de soins ou de services.
- 22.8 L'Hôpital Laval doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

- 22.9** Tout intervenant s'engage à dénoncer toute situation préjudiciable ou susceptible de l'être pour les usagers, et peut utiliser à cet effet le formulaire de déclaration d'incident ou d'accident [AH-223].

**CONCLUSION**

Le présent code d'éthique est une étape au sein d'une importante démarche qu'entreprend l'Hôpital Laval, entraînant la mobilisation de ses ressources humaines dans un processus de raffinement, d'appropriation et d'articulation d'un code d'éthique.

S'il existe un écart entre les droits reconnus aux usagers à des soins et des services de l'Hôpital Laval et le respect concret de ces droits dans notre établissement, le code d'éthique favorisera la disparition de cet écart en informant adéquatement les usagers de leurs droits et en rappelant aux intervenants leurs obligations. Donc, la responsabilité première de tout intervenant est d'assurer l'intégration et le respect des dispositions du code d'éthique dans ses fonctions quotidiennes.

Le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le Conseil des infirmières et infirmiers, ainsi que le Conseil multidisciplinaire ont la responsabilité de favoriser collectivement une telle intégration et d'assurer une vigilance constante à cet égard. Par ailleurs, la collaboration de ces groupes d'appartenance sera très précieuse dans le cadre des réflexions sur la signification et sur la portée des droits des usagers et dans la traduction de manière encore plus concrète de ces droits.

Tous les niveaux de l'organisation contribueront à ces réflexions de façon à ce qu'au terme de l'exercice, le code d'éthique exprimera les consensus les plus larges possible en regard des pratiques et des conduites jugées acceptables et respectueuses des droits des usagers.

Pour l'instant, à l'aide du présent code d'éthique, le comité des usagers est en mesure de renseigner les usagers tant sur leurs droits que sur leurs devoirs. Pour leur part, les supérieurs hiérarchiques, chefs d'unité, de service ou de département, ainsi que les directeurs, dans le cadre de leurs responsabilités régulières quant au respect de l'ensemble des politiques de l'établissement, peuvent aussi contribuer, le cas échéant, à la transformation des pratiques, des attitudes et des mentalités qui peuvent limiter l'application des droits des usagers.