



CODE D'ÉTHIQUE À L'ÉGARD DU PATIENT

PRÉAMBULE

Ce code d'éthique à l'égard du patient a été élaboré conformément aux exigences des lois en vigueur au Québec, notamment la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)*, la *Loi concernant les soins de fin de vie* (Loi 2, art. 10), la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*.

L'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM) est un centre hospitalier supra régional ultraspécialisé en cardiologie voué aux soins, à la recherche, à l'enseignement, à la prévention, à la réadaptation, ainsi qu'à l'évaluation des nouvelles technologies en cardiologie.

L'ICM peut compter sur la compétence d'une équipe qui a à cœur de vous offrir les meilleurs soins et services possible, et ce, dans un cadre empreint de respect et d'humanité. L'ICM cherche à réaliser au quotidien sa mission et déclare vouloir mettre tout en œuvre pour atteindre et maintenir une qualité optimale dans son offre de services. À cet effet, l'ICM s'est doté d'un code d'éthique. Non seulement celui-ci indique les droits et les responsabilités du patient et de ses proches, mais il souligne également les pratiques et les conduites attendues de toute personne exerçant une fonction dans l'établissement. Par son code d'éthique, l'ICM invite le personnel, les médecins, les résidents, les stagiaires, les bénévoles, ainsi que toute autre personne œuvrant dans l'établissement, à adapter leurs attitudes et leurs comportements afin de répondre aux exigences requises à la prestation de soins et de services de qualité.

1. LE RESPECT DE LA PERSONNE ET LA SAUVEGARDE DE SA DIGNITÉ

Nous nous engageons à vous traiter avec respect et dignité en tout temps et en toute circonstance.

Pour ce :

- 1.1. Nous nous adressons à vous et à vos proches en privilégiant le vouvoiement et en utilisant un langage clair, accessible et respectueux, tant par le ton, le contenu et la forme.
- 1.2. En tout temps, nous portons notre carte d'identité et nous identifions par notre nom et notre fonction, en prenant le temps de vous expliquer, s'il y a lieu, la nature des actes qu'on s'apprête à vous faire.
- 1.3. Nous nous engageons à ce que nos communications interpersonnelles ou professionnelles avec vous soient empreintes de respect, de courtoisie et de civilité. Aucune brusquerie verbale ou physique ni aucune forme de harcèlement ne sont tolérées.
- 1.4. Nous respectons votre pudeur et votre dignité et faisons preuve de réserve et de délicatesse.

2. L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous nous engageons à vous offrir des services adéquats, de qualité, continus, complémentaires et répondants à votre état de santé. Pour ce :

- 2.1. Nous vous assurons des soins et des services de qualité, en fonction de vos besoins spécifiques et répondant aux normes scientifiques en vigueur, selon les ressources disponibles.
- 2.2. Nous faisons preuve de professionnalisme et de rigueur dans le respect des exigences de notre profession et maintenons à jour nos compétences.
- 2.3. En cours de traitement ou lors de votre congé, nous vous assurons la continuité des services requis par votre état au moyen d'une coordination efficace et efficiente.
- 2.4. Nous respectons votre droit de choisir, dans la mesure du possible, et en respect avec les droits des autres patients, l'établissement ou le professionnel duquel vous désirez recevoir les soins et les services requis.
- 2.5. Nous vous reconnaissons le droit d'exprimer ouvertement votre insatisfaction relativement aux soins et aux services que vous avez reçus ou auriez dû recevoir sans crainte de représailles de la part de quelque membre que ce soit de notre personnel ainsi que le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés ou, à défaut, une réponse adéquate, à la lumière de vos droits.

3. LES SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE

Nous nous engageons à respecter les droits des personnes en fin de vie (Loi 2, art. 10) et nous nous assurons que la mort de ces personnes survienne dans la dignité considérant que :

- 3.1. Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie (Loi 2, art.4).
La loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir (Loi 2, art.3).
- 3.2. Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.
Dans la mesure prévue par le Code civil, le mineur de 14 ans et plus et, pour le mineur ou le majeur inapte, la personne qui peut consentir aux soins pour lui peuvent également prendre une telle décision.
Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen (Loi 2, art.5).
- 3.3. Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin (Loi 2, art.6).
- 3.4. Une personne majeure et apte à consentir aux soins peut indiquer à l'avance, par le biais de directives médicales anticipées, les soins médicaux qu'elle accepte ou qu'elle refuse de recevoir dans le cas où elle deviendrait inapte.

4. LA RECONNAISSANCE DE L'AUTONOMIE ET LE RESPECT DES BESOINS INDIVIDUELS

Nous nous engageons à vous fournir des soins individualisés en fonction de vos besoins spécifiques dans le respect de vos opinions et vos croyances. Pour ce :

- 4.1. Nous démontrons de l'empathie, portons une attention soutenue et sommes à l'écoute de vos besoins spécifiques en tenant compte de votre état de santé.
- 4.2. Nous vous encourageons à participer aux soins et aux services qui vous sont prodigués. Nous favorisons votre autonomie tout en facilitant, avec votre consentement, l'implication de vos proches.
- 4.3. Nous n'exerçons aucune discrimination et nous vous traitons en toute égalité, en tenant compte de vos besoins, mais aussi de l'organisation et des ressources disponibles.
- 4.4. Nous favorisons l'élaboration de plans d'interventions qui encouragent votre collaboration et celle de vos proches.
- 4.5. Nous vous informons des services d'accompagnement spirituel offerts à l'ICM.
- 4.6. Nous respectons votre liberté de conscience ou de religion dans les limites prévues par la loi et dans la mesure où celle-ci ne nuit pas à votre propre sécurité, ni aux droits et aux libertés des autres personnes.

5. LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Nous nous engageons à vous fournir toute l'information possible concernant votre état de santé. Les renseignements personnels et le contenu de votre dossier sont traités avec discrétion et confidentialité. Pour ce :

- 5.1. Nous vous informons des services offerts en vous fournissant tous les renseignements pertinents sur notre mode de fonctionnement.
- 5.2. Nous vous aidons à mieux comprendre votre état de santé en favorisant la transmission de toute information pertinente et en répondant à vos questions.
- 5.3. Nous faisons preuve de discrétion et nous respectons rigoureusement les règles de confidentialité. Dans la mesure du possible, nous discutons avec vous des sujets sensibles vous concernant dans un lieu assurant cette confidentialité.
- 5.4. Nous vous permettons d'être assisté ou accompagné d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des informations.
- 5.5. Nous vous expliquons les objectifs des soins ou des services offerts et leurs impacts potentiels (risques ou conséquences) afin de vous permettre de prendre une décision libre et éclairée.
- 5.6. Nous nous assurons, sauf en cas d'urgence, de l'obtention de votre consentement ou celui de votre représentant dûment mandaté avant tout examen, toute procédure médicale ou toute intervention et respecterons tout refus de votre part.
- 5.7. Nous vous permettons l'accès à votre dossier selon les modalités d'accès en vigueur et les restrictions applicables.
- 5.8. À moins d'une opposition de votre part, nous utiliserons vos coordonnées pour la réalisation de sondages propres à l'ICM ou afin de vous inviter à faire un don à notre Fondation.

6. LA PROTECTION DE LA PERSONNE ET SA SÉCURITÉ

Nous vous offrons un environnement calme, accueillant, propre et sécurisant. Pour ce :

- 6.1. Nous veillons à la sécurité et à la salubrité du matériel, des lieux et des installations et tentons d'éviter tout bruit inutile pouvant déranger votre repos.
- 6.2. Nous apportons l'assistance et la protection à tout patient qui manifesterait ou serait témoin de comportements dangereux pour lui-même ou pour son entourage.
- 6.3. Nous ne tolérons aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucun geste ou attitude indécentes à l'endroit de quiconque. Toute forme d'atteinte à votre intégrité ou tout comportement inacceptable à votre endroit est immédiatement traité.
- 6.4. Nous assurons une prestation sécuritaire des soins et des services en exerçant toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents. Le cas échéant, nous déclarons sans délai l'événement afin que vous puissiez recevoir le soutien nécessaire et que des mesures soient prises pour en contrer les conséquences ou en prévenir la récurrence.

7. LES RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

Les droits ne peuvent exister seuls. Afin de pouvoir vous offrir des services de qualité, votre propre contribution, de même que celle de vos proches, sont primordiales et se traduisent par les responsabilités suivantes de votre part :

- 7.1. Vous êtes le premier responsable de votre état de santé. Votre implication dans le suivi et le traitement médical recommandé est primordiale. À défaut, vous acceptez les conséquences de vos choix et assumez les responsabilités de vos actions.
- 7.2. Vous êtes responsable :
 - d'utiliser de manière judicieuse les services offerts, de respecter les rendez-vous fixés et dans l'impossibilité, de prévenir dans les meilleurs délais ;
 - de vous comporter en tout temps d'une manière qui ne porte préjudice à personne. Vous êtes tenu d'entretenir avec le personnel et les autres patients des relations harmonieuses. Le respect, la patience, la courtoisie, la discrétion et la délicatesse sont de mise en tout temps ;
 - de nous transmettre toutes les informations nécessaires afin de faciliter l'évaluation de vos besoins et l'élaboration de votre plan de traitement ;
 - de nous informer de toute situation affectant votre bien-être ou présentant un risque pour votre état de santé ou celui des autres patients ou des intervenants de l'ICM ;
 - de prendre connaissance des documents remis et de demander des explications si vous ne comprenez pas les informations ;
 - de collaborer à maintenir l'environnement propre, d'assumer la protection de vos biens personnels, ainsi que ceux de l'établissement mis à votre disposition ;
 - de respecter les règlements de l'établissement. Entre autres, la possession de tout objet ou substance pouvant être nuisible pour vous-même ou pour autrui est prohibée ;
 - de fournir les coordonnées de la personne à qui le personnel devra se référer en cas d'incapacité de votre part et de signifier à votre médecin traitant la présence d'un mandat en cas d'incapacité ou d'un formulaire de directives médicales anticipées ;
 - de respecter les modalités d'admission, de libérer votre chambre dès l'obtention de votre congé et d'acquitter les frais encourus le cas échéant.

7.3. Votre appréciation demeure en tout temps une grande source de motivation pour toutes les personnes qui œuvrent à l'ICM. Veuillez cependant noter qu'en vertu de notre politique relative aux conflits d'intérêts, il est interdit aux membres du personnel d'accepter de l'argent ou un cadeau de valeur. En lieu et place, vous êtes invité à exprimer votre satisfaction à leur égard en leur adressant un mot.

8. LES DISPOSITIONS FINALES

- 8.1. **Application du code** – Tout manquement au présent code d'éthique de la part d'une personne qui y est assujettie peut faire l'objet d'une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- 8.2. **Responsable de l'application du code d'éthique** – Les gestionnaires sont responsables de l'application du présent code auprès de l'ensemble des personnes de l'ICM sous leur responsabilité. La Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques est par ailleurs responsable d'en assurer une application cohérente et uniforme.
- 8.3. **Révision** – Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les cinq années suivant son adoption par le conseil d'administration.
- 8.4. **Primauté** - Le code d'éthique ne remplace et ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

À L'ÉCOUTE DE VOS BESOINS ET SOUCIEUX DU RESPECT DE VOS DROITS

Pour tout renseignement sur vos droits en tant que patient, vous êtes invité à vous adresser :

AU COMITÉ DES USAGERS

Selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le mandat du comité des usagers consiste à :

- Renseigner les patients sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des patients et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des patients ou, à la demande de ce dernier, ses droits et ses intérêts en tant que patient auprès de l'ICM ou de toute autorité compétente ;
- Accompagner et assister, sur demande, un patient dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte, conformément aux dispositions législatives.

Comité des usagers
Institut de Cardiologie de Montréal
5000, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1T 1C8
Téléphone : 514 376-3330, poste 2427
Courriel : comitedesusagers@icm-mhi.org

AU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Commissaire aux plaintes
Institut de Cardiologie de Montréal
5000, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1T 1C8
Téléphone : 514 376-3330, poste 3398
Courriel : gabrielle.alain-noël@icm-mhi.org

Sous l'autorité du conseil d'administration, la principale fonction du commissaire est d'assurer la promotion et la protection des droits des patients et le traitement diligent de leurs plaintes.

- La procédure d'examen des plaintes en vigueur dans l'établissement est disponible à la Direction générale.

AUTRES MÉCANISMES

- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) – Île de Montréal (1 877 767-2227)
- Protecteur du citoyen pour les plaintes en matière de santé et de services sociaux (1 800 463-5070)
- Commission de l'accès à l'information (1 888 528-7741)
- Bureau du syndic des ordres professionnels