

CODES
DE RESPONSABILITÉ
ET D'ÉTHIQUE



Coordination

LUCIE LAURENT, adjointe au directeur général

Révision linguistique

FRANCE BEAUDOIN

MICHELINE LAMOUREUX

Conception graphique

JOHANE ROY

Production et distribution

Service des communications et du partenariat

Hôpital Rivière-des-Prairies

Documents revus et corrigés

Par le Conseil d'administration, avril 2006

ISBN 978-2-922350-61-6

CODE DE RESPONSABILITÉ

Préambule	5
Chapitre premier / Engagements de l'Hôpital	7
Section 1 : À l'égard du respect de la personne	7
Section 2 : À l'égard du respect de la confidentialité et de la vie privée	8
Section 3 : À l'égard de la liberté d'action et d'opinion	9
Section 4 : À l'égard de l'accès aux soins, aux services et à la qualité de vie	9
Section 5 : À l'égard de l'environnement, de la sécurité et de la qualité de vie	10
Section 6 : À l'égard de la propriété	10
Chapitre deuxième / Les responsabilités sociales et personnelles	11
Section 7 : La communauté et les partenaires	11
Section 8 : Les responsabilités de l'Hôpital face aux personnes qui y oeuvrent	12
Section 9 : Les responsabilités spécifiques des personnes qui oeuvrent pour l'établissement	13
<hr/> Code d'éthique	17
<hr/> Annexe	37

Code de responsabilité

PRÉAMBULE

Conformément à la loi sur les Services de santé et les Services sociaux et à la Charte des droits et libertés de la personne, le Conseil d'administration de l'Hôpital Rivière-des-Prairies adoptait et diffusait en 1994 un code de responsabilité qui soulignait les engagements prioritaires de l'Hôpital et de ceux qui y travaillent. Centre hospitalier de soins psychiatriques affilié à l'Université de Montréal, c'est par le savoir-faire et le savoir-être de notre personnel que se traduit notre mission: Offrir des soins spécialisés et surspécialisés de qualité en psychiatrie à une clientèle d'enfants et d'adolescents, de l'enseignement et de la recherche dans les sphères connexes à l'offre de service. Cette mission vise aussi à offrir des services surspécialisés à une clientèle d'enfants, d'adolescents et d'adultes présentant des pathologies psychiatriques ou de sévères problèmes adaptatifs associés à une déficience intellectuelle, à un trouble envahissant du développement ou à un autre trouble neurodéveloppemental complexe.

Le présent code de responsabilité ne prétend nullement constituer un substitut aux différentes lois et règlements qui nous régissent. Il vient avant tout témoigner de notre attitude de respect profond envers notre clientèle et de ses droits, en plus de constituer un engagement officiel face au rôle social que notre mission implique.

En bref, le texte qui suit se fonde sur une réflexion en vue d'établir, et cela de façon non limitative, l'engagement fondamental de l'établissement dans l'accomplissement de sa mission sous le sceau de la qualité et de la sécurité.

CHAPITRE PREMIER

ENGAGEMENTS DE L'HÔPITAL

SECTION I

À L'ÉGARD DU RESPECT DE LA PERSONNE

- I.1 L'Hôpital met à la disposition de chaque patient inscrit ou admis toutes les ressources dont il dispose pour qu'il bénéficie, dans un climat respectueux, de tous les soins et services de qualité et sécuritaires pour répondre à ses besoins.
- I.2 Chaque patient inscrit ou admis a droit au respect de la confidentialité et au secret professionnel. L'Hôpital constitue pour chaque patient un dossier où sont colligés notamment les résultats des évaluations, des examens et traitements et nul n'y a accès, sauf les personnes spécifiquement autorisées par la Loi. Les renseignements devant demeurer confidentiels sont protégés.
- I.3 L'Hôpital recherche la guérison du patient, l'amélioration ou, le cas échéant, la stabilisation de son état de santé. Il favorise l'épanouissement de l'autonomie personnelle du patient ainsi que son estime de soi et la réintégration dans la communauté dès que son état le permet. La personne peut quitter l'Hôpital dès que le médecin signe le congé définitif en autant qu'un retour ou une intégration à domicile est possible ou si une place lui est assurée dans un autre établissement, ressource intermédiaire ou ressource de type familial.
- I.4 L'Hôpital avise, dans les meilleurs délais, le représentant et la famille d'un patient advenant l'aggravation de son état, un accident ou une agression.
- I.5 L'Hôpital divulgue au patient ou à son représentant légal toute l'information nécessaire relative à un accident avec conséquence significative présente ou appréhendée et des

mesures prises pour contrer les conséquences et éviter la récurrence.

- 1.6 L'Hôpital veille à ce que toute mesure de contrôle à l'égard d'un patient soit motivée et justifiée et respecte les normes administratives et cliniques prévues au cadre de référence sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle.
- 1.7 L'Hôpital considère comme valeur primordiale le respect du patient et cherche à le protéger contre toute exploitation, tout abus, toute attitude irrespectueuse ou discriminatoire.
- 1.8 L'Hôpital préconise une implication soutenue de la famille dans le plan d'intervention du patient.

SECTION 2

À L'ÉGARD DU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA VIE PRIVÉE

- 2.1 L'Hôpital veille, dans la mesure du possible, à favoriser le respect de l'intimité du patient en toute circonstance, ainsi que la confidentialité de ses communications.
- 2.2 L'expression des goûts personnels du patient dans sa tenue vestimentaire est encouragée, dans la mesure où elle est respectueuse des autres et qu'elle ne contrevient pas au plan d'intervention individualisé.
- 2.3 Seules les personnes autorisées peuvent procéder à l'inspection des effets personnels (selon la politique et procédure en vigueur) ou, le cas échéant, à une fouille sur le patient.

SECTION 3

À L'ÉGARD DE LA LIBERTÉ D'ACTION ET D'OPINION

- 3.1 L'Hôpital favorise que le patient, selon ses besoins, puisse recevoir l'information pertinente et le support utile au développement responsable et harmonieux de sa vie affective et sexuelle. L'Hôpital, en contrepartie, met tout en œuvre dans la mesure de ses moyens pour éviter toute forme d'abus, y compris en matière sexuelle.
- 3.2 Le patient est encouragé à socialiser, à participer aux activités de loisirs organisées et à établir des contacts significatifs avec les autres, sans toutefois y être contraint.
- 3.3 L'exercice de la liberté de communiquer avec des interlocuteurs de l'extérieur est facilité, dans la mesure du possible, sous réserve des contre-indications cliniques déterminées dans le plan d'intervention individualisé et le plan de services individualisé.

SECTION 4

À L'ÉGARD DE L'ACCÈS AUX SOINS, AUX SERVICES ET À LA QUALITÉ DE VIE

- 4.1 L'Hôpital met tout en œuvre pour dispenser avec déférence, professionnalisme et honnêteté des soins et des services personnalisés, adaptés au rythme de développement de chaque patient.
- 4.2 L'accueil de chaque patient se fait de façon personnalisée et avec respect. Son anxiété, ses incertitudes, ses questionnements et ses convictions sont pris en considération.
- 4.3 L'Hôpital vise l'excellence et offre en tout temps des services professionnels de qualité conformes aux meilleures pratiques

et aux plus hauts standards. En ce sens, l'Hôpital met tout en œuvre pour permettre au personnel de développer ses connaissances, ses habiletés et attitudes selon l'évolution des pratiques et de maintenir le niveau de compétence requis, et ce, conformément à son plan de développement des ressources humaines.

SECTION 5

À L'ÉGARD DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA QUALITÉ DE VIE

- 5.1 L'Hôpital attache une importance primordiale à la gestion des risques, à la sécurité, au bien-être et à la qualité de vie de chacun de ses patients. L'Hôpital s'est doté de mesures, de politiques et procédures, de protocoles et procédés pour favoriser un environnement sécuritaire et minimiser les risques d'accident.
- 5.2 Pour assurer la protection de tous les patients en situation d'urgence, l'Hôpital a mis au point un protocole en cas de réanimation cardiorespiratoire et une procédure à suivre en cas d'incendie ou de catastrophe; l'Hôpital a la responsabilité de faire connaître régulièrement ces procédures à tout le personnel concerné.

SECTION 6

À L'ÉGARD DE LA PROPRIÉTÉ

- 6.1 L'Hôpital veille à protéger les biens et effets personnels de chaque patient avec la collaboration de tout le personnel.
- 6.2 L'Hôpital assume la garde des documents officiels du patient lorsque requis.

CHAPITRE DEUXIÈME

LES RESPONSABILITÉS SOCIALES ET PERSONNELLES

SECTION 7

LA COMMUNAUTÉ ET LES PARTENAIRES

- 7.1 En tant qu'établissement public, l'Hôpital gère de façon responsable et avec un souci d'efficience les ressources humaines, financières et matérielles qui lui sont confiées.
- 7.2 L'Hôpital joue un rôle dans la prévention et la promotion de la santé mentale des jeunes en particulier, incluant un mandat d'enseignement et de recherche, notamment par ses publications, ses productions audiovisuelles, son interaction constante avec les universités, les milieux scolaires, les instances communautaires, les CSSS et les autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- 7.3 L'Hôpital communique sa mission et diffuse des informations sur l'ensemble de ses activités selon son plan de communication.
- 7.4 L'Hôpital met tout en œuvre pour maintenir ses liens de collaboration et vise, par ses interventions, à favoriser un partage de soins avec ses partenaires de 1^{re} et 2^e ligne, et ce, de façon coordonnée à travers le continuum.
- 7.5 L'Hôpital valorise ses fonctions d'enseignement, de développement des sciences de la santé, ainsi que la formation des professionnels dans toutes les disciplines pertinentes à sa mission. Les étudiants, les résidents ou les stagiaires doivent informer les patients ou leur représentant légal de leur statut dans l'Hôpital lorsqu'ils sont en contact avec ceux-ci.

- 7.6 L'Hôpital favorise l'assistance apportée par les bénévoles et les organismes communautaires susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'état de santé du patient.
- 7.7 L'Hôpital favorise les échanges avec ses partenaires, tant des réseaux de la santé et des services sociaux que de l'éducation et il entend exercer un leadership dans tout ce qui touche l'offre de services spécialisés et surspécialisés en pédopsychiatrie et en troubles neurodéveloppementaux.

SECTION 8

LES RESPONSABILITÉS DE L'HÔPITAL FACE AUX PERSONNES QUI Y OEUVRENT

- 8.1 L'Hôpital agit sans forme de discrimination dans le choix et la gestion de son personnel. Il embauche des personnes possédant les compétences, les connaissances, la formation et l'expérience requises et favorise leur perfectionnement.
- 8.2 L'Hôpital considère toute personne qui œuvre dans l'Hôpital essentielle à la réalisation de sa mission et à l'atteinte de ses objectifs et reconnaît sa contribution; il veille à ce que les relations de travail soient aussi harmonieuses que possible.
- 8.3 L'Hôpital adopte des politiques et procédures afin d'assurer une gestion efficace des personnes qui y œuvrent. Il s'assure que ses politiques soient connues du personnel.
- 8.4 L'Hôpital recherche des rapports harmonieux avec les représentants syndicaux élus et s'assure que sa gestion s'inscrit dans le respect des contrats de travail individuels et collectifs tout en tenant compte des ressources disponibles.
- 8.5 En adoptant une approche interdisciplinaire, une pratique réseau et un modèle de gestion de la qualité, l'Hôpital adopte une gestion participative, favorise le développement des senti-

ments d'appartenance, de fierté et de mobilisation au travail de son personnel.

- 8.6 L'Hôpital veille à promouvoir la santé et la sécurité des personnes qui œuvrent pour l'établissement et agit en prévention des infections.
- 8.7 L'Hôpital prend les moyens nécessaires pour favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence et les mesures nécessaires pour y mettre fin lorsqu'il est informé de l'existence d'une conduite de harcèlement ou de violence.

SECTION 9

LES RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES DES PERSONNES QUI ŒUVRENT POUR L'ÉTABLISSEMENT

- 9.1 Toute personne qui œuvre pour l'établissement respecte les droits fondamentaux des patients et de ses proches, ainsi que ceux de ses collègues de travail.
- 9.2 Toute personne qui œuvre pour l'établissement maintient avec quiconque des relations empreintes de respect, d'attention, de courtoisie, de dignité et d'amabilité.
- 9.3 Toute personne qui œuvre pour l'établissement fournit de façon efficace, dans le cadre de ses fonctions, un travail de qualité. Elle respecte les règles et procédures mises en place par l'organisation. Elle se comporte avec honnêteté et agit de bonne foi.
- 9.4 Toute personne qui œuvre pour l'établissement est bien informée de ses responsabilités personnelles et s'acquitte de ses tâches en respectant les besoins du patient en fonction de son évolution et des objectifs du plan d'intervention individualisé et du plan de services individualisé.
- 9.5 Tout clinicien doit expliquer au patient les interventions et les dispositions cliniques relatives à son plan d'intervention indi-

vidualisé et plan de services individualisé, le respecter avec rigueur en tout temps et en assurer le suivi.

- 9.6 L'employé achemine, dans le respect de la confidentialité, les demandes d'information pertinentes de la part du patient ou de ses représentants aux cliniciens ou gestionnaires responsables. Il facilite et encourage la collaboration entre l'équipe soignante, le patient, son représentant et sa famille.
- 9.7 Toute personne qui œuvre pour l'établissement doit porter secours à quiconque est victime ou atteint d'un malaise dans le but d'éviter que son état ne s'aggrave en attendant l'arrivée des secours spécialisés.
- 9.8 Toute personne qui œuvre pour l'établissement s'abstient de toute forme d'intimidation ou de harcèlement. Elle s'abstient de tout comportement agressif ou répréhensible à l'égard de quiconque. Tout comportement préjudiciable ainsi que toute forme d'abus envers quiconque sont strictement interdits.
- 9.9 Toute personne qui œuvre pour l'établissement et qui est témoin d'une agression ou d'un abus de quelque nature que ce soit à l'égard d'un patient doit intervenir promptement, informer son supérieur immédiat ou, en son absence, une personne en autorité et, lorsqu'une intervention immédiate est requise, le Service de sécurité.
- 9.10 Toute personne qui œuvre pour l'établissement et qui est témoin d'un vol ou d'une fraude informe immédiatement son supérieur immédiat qui en saisit le directeur concerné.
- 9.11 L'utilisation du temps de travail et du matériel hospitalier et informatique à des fins personnelles constitue un détournement répréhensible des ressources.

- 9.12 Toute personne qui œuvre pour l'établissement ne peut accepter de cadeau, marque d'hospitalité ou autre, de la part d'un patient ou de sa famille, sauf s'il est d'usage et qu'il a une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à l'Hôpital ou à la Fondation.
- 9.13 De par son devoir de loyauté, toute personne qui œuvre pour l'établissement défend les intérêts de l'organisme. Elle se garde de tout conflit d'intérêt et doit, le cas échéant, divulguer son intérêt.
- 9.14 Toute personne qui œuvre pour l'établissement adopte une tenue vestimentaire respectueuse et appropriée à ses fonctions.
- 9.15 Tous respectent la politique qui interdit l'usage du tabac dans l'Hôpital et ses installations.
- 9.16 L'intervenant clinique respecte le repos du patient, son rythme personnel et le temps qui lui est requis pour prendre son repas.
- 9.17 Toute personne qui œuvre pour l'établissement exerce en tout temps la vigilance requise de façon à identifier les situations à risque et éviter les incidents ou accidents.
- 9.18 Chaque personne qui œuvre pour l'établissement est consciente du rôle spécifique qui lui est dévolu. Les pouvoirs décisionnels des gestionnaires s'exercent dans un esprit de gestion participative et chaque personne s'implique dans les prises de décision tout en respectant les décisions et les objectifs des plans de traitement.
- 9.19 Toute personne qui contrevient à l'un des articles de ce code ou aux politiques auxquelles il réfère pourrait être sanctionnée selon les modalités prévues dans la politique traitant des écarts de conduite.

CODE D'ÉTHIQUE

Préambule	19
Mission de l'établissement	21
Valeurs à promouvoir	23
Conduites attendues des personnes qui oeuvrent à l'Hôpital et responsabilités des patients et des personnes qui les représentent	25
Mécanismes en place pour le respect de vos droits	33

Code d'éthique

PRÉAMBULE

Le présent code d'éthique reflète l'engagement de la Direction, des médecins, des professionnels, des employés, des stagiaires et des bénévoles face aux valeurs qui doivent sous-tendre les pratiques et conduites de tous en regard des soins et services auxquels le patient a droit, et ce, dans le respect du traitement prévu expressément pour chaque personne.

Ce code d'éthique ne se prétend pas exhaustif. En tant que citoyen, le patient est d'ailleurs protégé dans ses droits fondamentaux par le Code civil, le Code criminel, de nombreuses chartes, des lois et leurs réglementations qui ont pour but d'engager la responsabilité de tous les citoyens et de le protéger contre tout abus. De plus, chaque profession exercée dans l'établissement est régie par un code de déontologie. Ce sont les valeurs éthiques de notre société qui constituent le fondement de ces chartes, lois et réglementations.

Nous savons tous, par ailleurs, que l'éthique se situe au-delà de la codification et qu'elle fait souvent appel à une qualité des relations entre les personnes, des valeurs, des attitudes et des comportements dont aucune réglementation ne peut rendre compte. C'est ce souci de qualité qui nous motive dans cette mission qui est la nôtre.

Ce code permet de bien cerner tant les responsabilités du patient ou de son représentant dans le cadre des soins et services qu'il reçoit que les conduites attendues des personnes qui oeuvrent à l'Hôpital. De plus, il faut comprendre que ces responsabilités peuvent aussi être attendues des membres de la famille et des amis qui, soucieux de l'état de santé de la personne admise à l'Hôpital, viendraient la visiter.

Le texte qui suit se fonde sur une réflexion éthique en vue d'établir, et cela de façon non limitative, l'engagement fondamental de l'Hôpital dans l'accomplissement de sa mission envers le patient et ceux qui le représentent.

Il importe pour le Conseil d'administration que chaque personne qui oeuvre à l'Hôpital soit bien au fait du code d'éthique remis au patient ou à son représentant au début d'une prestation de service.

En ce sens, les pages qui suivent reproduisent intégralement le document qui est remis aux familles.

1

MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Hôpital Rivière-des-Prairies est un centre hospitalier de soins psychiatriques, d'enseignement et de recherche, affilié à l'Université de Montréal. Il offre des services spécialisés et surspécialisés en psychiatrie à une clientèle d'enfants et d'adolescents.

L'Hôpital offre des services spécialisés et surspécialisés à une clientèle d'enfants, d'adolescents et d'adultes présentant des pathologies psychiatriques ou de sévères problèmes adaptatifs associés à une déficience intellectuelle, à un trouble envahissant du développement ou à un autre trouble neurodéveloppemental complexe.

Pour accomplir sa mission, l'Hôpital a privilégié l'approche par programmes-clients. C'est ainsi que deux programmes sont en place : la pédopsychiatrie et les troubles neurodéveloppementaux. Ils visent à offrir des services intégrés, de qualité et sécuritaires.

2

VALEURS À PROMOUVOIR

L'administration et les personnes œuvrant à l'Hôpital s'engagent à utiliser tous les moyens mis à leur disposition afin que vous soyez traité avec dignité et respect, que vous ayez accès aux soins et services requis par votre état et que les interventions convenues soient fondées sur la valorisation de votre potentiel et de vos capacités. Elles s'engagent aussi à maintenir des relations de coopération avec vous, vos proches ou ceux qui vous représentent, des relations fondées sur la confiance et le respect.

C'est ainsi que sur le plan éthique, l'Hôpital veillera au respect qui vous est dû, à la sauvegarde de votre dignité, au respect de votre autonomie, à votre droit à l'information, à votre protection et sécurité, au respect de votre vie privée et de votre intimité et au développement de relations basées sur la franchise et permettant la confiance mutuelle.

3

CONDUITES ATTENDUES DES PERSONNES QUI OEUVRENT À L'HÔPITAL ET RESPONSABILITÉS DES PATIENTS ET DES PERSONNES QUI LES REPRÉSENTENT

LE RESPECT DE LA PERSONNE ET LA SAUVEGARDE DE SA DIGNITÉ

La personne humaine est digne de respect. La sauvegarde de cette dignité est à la base de nos projets de société et elle est encadrée par les chartes qui affirment les droits, les législations et réglementations et les principes éthiques qui les guident.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- vous respecter dans vos droits et libertés et à vous fournir l'aide requise pour favoriser leur expression;
- vous traiter avec respect, courtoisie, équité et compréhension;
- vous appeler par le nom que vous choisissez et à vous vouvoyer si vous le désirez;
- vous permettre, autant que cela est possible, de vous exprimer dans la langue de votre choix;
- élaborer des plans d'intervention en recherchant votre meilleur intérêt;
- vous guider pour favoriser et respecter votre implication dans l'élaboration de ces plans d'intervention.

Vous avez la responsabilité de

- respecter les droits et libertés de ceux qui vous entourent;
- traiter les professionnels et employés avec respect et courtoisie;
- respecter les règles de civisme et de politesse élémentaires;
- participer activement à l'élaboration de votre plan d'intervention, selon vos capacités, afin d'utiliser au maximum vos possibilités.

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

SUITE

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

Vous avez la responsabilité de

- *informer immédiatement leur supérieur si elles sont témoins ou sont avisées qu'une personne a volé des objets qui vous appartiennent;*
- *obtenir votre autorisation à divulguer des informations personnelles lorsque demandées;*
- *remettre promptement le courrier qui vous est destiné sans l'ouvrir, à moins d'avoir auparavant obtenu votre autorisation ou celle de votre représentant légal; ou bien, selon votre état et à votre demande, lire votre courrier pour vous;*
- *respecter vos conversations privées sans les interrompre;*
- *demander, dans une perspective d'amélioration continue, vos attentes à l'égard de l'offre de service et votre niveau de satisfaction via une démarche de sondage. Selon le cas, la demande pourra être faite à votre représentant.*

LA FRANCHISE ET LA CONFIANCE MUTUELLE

La franchise est considérée essentielle pour le développement de relations de confiance entre les personnes. Dans un contexte de soins et services de santé, elle est d'autant plus importante que les professionnels et employés ne pourront adéquatement accomplir leur travail pour le mieux-être des personnes si cette confiance n'existe pas. Les rapports francs doivent exister dans les deux sens, c'est-à-dire que les intervenants doivent fournir toutes les informations pertinentes aux patients et à leurs représentants pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées; par ailleurs, les patients et leurs proches doivent leur donner les informations requises et vraies pour qu'ils puissent veiller à la santé et à la sécurité de ceux qui leur sont confiés.

Les personnes qui œuvrent à l'Hôpital s'engagent à

- fournir les informations exactes dont vous avez besoin pour prendre des décisions dans un climat de confiance et dans un souci d'améliorer et de maintenir une qualité de vie et de service basée sur la confiance.

Vous avez la responsabilité de

- contribuer au maintien de la confiance en fournissant aux professionnels et employés les renseignements dont vous disposez et qui seraient de nature à améliorer les soins et services qui vous sont offerts.

4

MÉCANISMES EN PLACE POUR LE RESPECT DE VOS DROITS

Afin que vos droits soient respectés, les mécanismes suivants sont en place :

- 1. Le Comité des usagers;*
- 2. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.*

LE COMITÉ DES USAGERS

Conformément à la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux, un Comité des usagers existe depuis 1981. Aujourd'hui, le mandat du Comité des usagers consiste à :

- ▶ Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- ▶ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
- ▶ Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager.
- ▶ Accompagner et assister sur demande un usager dans toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Le Comité des usagers peut être joint au poste téléphonique 2232 (boîte vocale)

LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Sous l'autorité du Conseil d'administration, la principale fonction du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est d'assurer la promotion et la protection des droits des patients et de recevoir et traiter une plainte formulée par le patient ou son représentant.

S'il y a insatisfaction, la personne peut s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Le commissaire local est responsable du traitement diligent d'une plainte.

Il est possible de joindre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au poste téléphonique 2154 (boîte vocale).

La procédure d'examen des plaintes est disponible à la Direction générale.

AUTRES MÉCANISMES

- ▶ Bureau du syndic des ordres professionnels.
- ▶ Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec - 514 873-7618.
- ▶ Commission d'accès à l'information - 514 282-6346.
- ▶ Curateur public du Québec - 514 873-4916.
- ▶ Le Protecteur du citoyen pour les plaintes en matière de santé et de services sociaux - 514 873-3205.
- ▶ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal - Service d'aide à la clientèle - 514 286-5615.
- ▶ Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) - Île de Montréal - 514 861-5998

Annexe

Il est compréhensible que les employés ne connaissent parfois que sommairement les politiques et procédures, les protocoles, les cadres de référence qui existent dans l'organisation.

Pour permettre de faire le lien entre les articles du code d'éthique et du code de responsabilité avec toutes les normes et directives à respecter dans notre établissement, voici une liste des principaux documents de référence : politiques et procédures, protocoles, règlements, codes ou cadres de référence en vigueur et disponibles dans tous les secrétariats.

ABSENCE NON AUTORISÉE D'UN PATIENT

Politique et procédures **DG-23**

Code jaune : recherche d'un patient

ACCÈS AU DOSSIER ET CONFIDENTIALITÉ

Politiques et procédures : **DSP-10, DSP/CMDP-11, DSP-63, DG-19, DG-48, DG-53.**

ACTIFS INFORMATIONNELS - UTILISATION DES LOGICIELS

Politiques et procédures : **DG-28, DG-55.**

CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LES DÉCISIONS ÉTHIQUES

CADRE DE RÉFÉRENCE SUR L'UTILISATION EXCEPTIONNELLE DES MESURES DE CONTRÔLE

CADRE RÉGLEMENTAIRE ÉLABORÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION CONFORMÉMENT AU PLAN D'ACTION MINISTÉRIEL EN ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE ET EN INTÉGRITÉ SCIENTIFIQUE

**DÉCLARATION OBLIGATOIRE DE MALADIES INFECTIEUSES
ET DE SYMPTÔMES ASSOCIÉS AU CLOSTRIDIUM DIFFICILE**
Politique et procédures : DG-57

DÉCLARATION OBLIGATOIRE DES INCIDENTS ET ACCIDENTS
Politique et procédures : DG-21 et formulaire AH-223

DEMANDE D'INTERVENTION MÉDICALE
Protocole des soins infirmiers

**DIVULGATION OBLIGATOIRE DES ACCIDENTS AVEC
CONSÉQUENCE**
Règlement 30 du Conseil d'administration

**ENTENTE MULTISECTORIELLE - OBLIGATION DE DÉCLARER
À LA DPJ TOUS LES CAS D'ENFANT VICTIME D'ABUS**
Politique et procédures : DG-21

**FOUILLE DES VÊTEMENTS ET DES EFFETS PERSONNELS
DES PATIENTS**
Politique et procédures : DSI-15

GESTION DES DÉCHETS BIOMÉDICAUX
Politique et procédures : DG-38

GESTION DES ÉCARTS DE CONDUITE
Politique et procédures : DDOGRH-19

**GUIDE DE RÉFÉRENCE PERMETTANT AU PERSONNEL DE
CONNAÎTRE LES ACTIONS À PRENDRE À L'ÉGARD D'UN
PATIENT QUI PRÉSENTE DES TENDANCES SUICIDAIRES**

HARCÈLEMENT ET VIOLENCE
Politique et procédures : DG-49 visant à prévenir et contrer
toute forme de violence ou de harcèlement

**INSPECTION DES EFFETS PERSONNELS COMPTE TENU DE L'USAGE
INTERDIT DE DROGUES, ARMES, BOISSONS ALCOOLISÉES**

Politique et procédures : DG-12

**IDENTIFICATION DES PERSONNES QUI OEUVRENT À L'HÔPITAL,
PORT DE LA CARTE D'IDENTITÉ**

Politique et procédures : DG-51

PISCINES - MODALITÉS DE FRÉQUENTATION

Politique et procédures : DSP/CMDP-51

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Politique et procédures : DDOGRH-21

PLAN DES MESURES D'URGENCE

Code rouge (opération concordé) - politique et procédures
DG-36 - cahier rouge

PLAN D'INTERVENTION INDIVIDUALISÉ (PII)

Droit du patient d'y participer - politique et procédures
DSP-65

PRÉSENTATION ET ÉVALUATION D'UN PROJET DE RECHERCHE

Politiques et procédures : DG-52

**PROTECTION DES OBJETS ET DES EFFETS PERSONNELS
DU PATIENT**

Politique et procédures : DG-56

PROTOCOLE DE PRÉVENTION DES INFECTIONS

RÉANIMATION CARDIORESPIRATOIRE

Code bleu (code 999)- cahier bleu - protocole, politiques et
procédures : DSI-DSP-39, DG-20.

SURVEILLANCE ET OBSERVATION DES PATIENTS

Politiques et procédures : DSI-1A, DSI-2, DSI-15,
DSP/CDMP-27.

**SIMDUT - SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES MATIÈRES
DANGEREUSES UTILISÉES AU TRAVAIL**

**USAGE DU TABAC - INTERDICTION DE FUMER -
APPLICATION DE LA LOI**

Politique et procédures : DG-3

UTILISATION DES ÉMETTEURS PERSONNELS

Politiques et procédures : DDOGRH-22, DSI-20.

VOLS - MESURES POUR ENRAYER LES VOLS À L'HÔPITAL

Politiques et procédures : DG-4, DSA-22.



Hôpital
Rivière-des-Prairies
Centre hospitalier de soins psychiatriques

UNIVERSITÉ
de Montréal

www.hrdp.qc.ca

7070, BOULEVARD PERRAS, MONTRÉAL (QUÉBEC) H1E 1A4