



CHARTRE DES DROITS ET DES RESPONSABILITÉS DES PATIENTS

L'HÔPITAL SAINT-BONIFACE

L'Hôpital Saint-Boniface, c'est « l'hôpital de chez nous », et nos membres du personnel et patients en sont le cœur. C'est un lieu dédié aux soins de santé. Une vision commune guide chaque membre du personnel : offrir une expertise médicale de calibre mondial dans un sanctuaire de compassion, où les découvertes d'aujourd'hui sont les guérisons de demain. **Nous travaillons dans un esprit d'innovation constante.**

VALEURS

- **COMPASSION** : S'occuper de chaque être humain et l'écouter avec un cœur ouvert, avec empathie.
- **DÉFENSE DES DROITS** : Respecter et promouvoir les droits de chaque patient.
- **DÉCOUVERTE** : Toujours aller plus loin dans notre propre apprentissage, dans la recherche et dans la formation des futurs professionnels de santé.
- **PASSION** : Nous sommes des professionnels de la santé passionnés qui s'engagent à toujours dépasser les besoins des patients.
- **AGILITÉ** : S'adapter avec professionnalisme et rapidité à chaque patient, chaque situation et chaque contexte.

POURQUOI CETTE CHARTE?

Ce document a pour but que **chaque patient qui franchit nos portes soit clairement informé** de ses droits et de ses responsabilités. Bien que ce document ne soit pas un instrument juridiquement contraignant, nous l'avons développé comme une opportunité d'établir la confiance entre les patients et le corps médical.

Nous espérons aussi que ce document puisse renforcer notre mission de base : **offrir à nos patients le meilleur soin global possible**, ainsi que, au besoin, les meilleurs soins spécialisés, tout en veillant à promouvoir la dignité humaine, l'estime de soi et l'autodétermination.

Nous ferons tout pour honorer ce document au mieux de nos capacités, de nos ressources et dans le respect des lois en vigueur qui régissent les institutions de soins de santé au Manitoba.

DROITS DU PATIENT

L'Hôpital Saint-Boniface aspire à accueillir ses patients et à défendre précieusement leurs droits, énumérés ci-après, dans les limites raisonnables de ses ressources et de ses espaces, et selon les lois provinciales et fédérales en vigueur :

I. LE DROIT AU RESPECT

Chaque patient a le droit :

1. D'**avoir accès à une qualité hautement professionnelle** de l'accueil, des traitements et des soins.
2. D'**être traité équitablement** dans le respect, la bienveillance et la compassion et ce, peu importe sa culture, son origine ethnique, sa religion, son sexe, son âge, sa capacité physique ou cognitive. Peu

importe sa classe sociale, sa situation économique, son orientation sexuelle, son identité de genre, son diagnostic, son statut de personne protégée ou non. Et ce, quelle que soit la durée de sa prise en charge par l'hôpital.

3. Que ses **besoins**, ses **souhaits**, ses **valeurs**, ses **croyances** et ses **expériences** soient **respectés**.

II. LE DROIT À LA VIE PRIVÉE, LA CONFIDENTIALITÉ ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chaque patient a le droit :

1. De **refuser l'affichage de son identité**, ou de toute autre information pertinente, dans sa zone de lit.
2. D'**avoir du temps pour lui-même**, s'il le souhaite.
3. De **Communiquer en privé** avec les personnes de son choix et de ne pas être interrompu sans raison valable. Il peut

aussi recevoir de l'aide pour communiquer avec les personnes de son choix, si nécessaire.

4. D'être assuré que ses **informations personnelles et médicales** seront traitées avec le plus haut **degré de confidentialité**.

III. LE DROIT À LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET AU BIEN-ÊTRE

Chaque patient a le droit :

1. D'être **protégé et en sécurité** dans son environnement.
2. De recevoir **l'aide du personnel** pour atteindre son autonomie et de recevoir de l'assistance du personnel au besoin.
3. De demeurer dans un **environnement sécuritaire, propre et sain**.

4. D'être à l'**abri de tout abus ou harcèlement** psychologique, physique ou sexuel.

5. De **Recevoir le nécessaire** (information et/ou matériel et médicaments) pour quitter l'Hôpital Saint-Boniface en toute sécurité.

6. De **Recevoir des soins médicaux**, en cas de besoin, conformément à ses valeurs et ses besoins.

L'Hôpital Saint-Boniface reste bien sûr à l'écoute et disponible pour vous. Si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations, n'hésitez pas à contacter le Bureau des relations avec les patients 204.237.2306 ou le Service d'éthique 204.235.3619 qui sont à votre disposition.

La Charte est disponible sur notre site Web dans les deux langues officielles du Canada, mais aussi dans les principales langues autochtones parlées dans la province du Manitoba.

IV. LE DROIT À L'INFORMATION ET LA LIBERTÉ D'EXPRESSION

Chaque patient a le droit :

1. D'être informé **sur tout ce qui le concerne à l'Hôpital Saint-Boniface**. Par exemple : des politiques de visite et des coûts potentiels associés à sa prise en charge.

2. D'être informé **de tous les services pertinents disponibles à l'Hôpital Saint-Boniface**. Il peut s'agir, par exemple, de services paramédicaux (travail social, santé spirituelle, éthique), de ressources en soins palliatifs et de services psychiatriques.

3. D'être informé dès son admission de **la façon de désigner une personne de confiance** qui pourra, en cas de besoin, l'accompagner dans ses démarches et s'exprimer en son nom.

4. D'être informé sur **son diagnostic, son traitement et ses prescriptions médicales**. Pour toute circonstance non urgente, le consentement du patient ou de son représentant légal sera demandé.

5. De **questionner son traitement et être informé sur les effets secondaires**, sur les autres options possibles de traitement et connaître les conséquences d'un refus de traitement sur sa santé.

6. De **connaître le nom des professionnels de santé qui le prennent en charge et la nature des services qu'ils fournissent**.

7. D'être **consulté et donner son**

consentement préalable lorsque l'équipe médicale souhaite être accompagnée d'étudiants en soins de santé en vue de leur formation.

8. D'être respecté dans **ses croyances et convictions et de recevoir du soutien pour pouvoir exercer son culte** (recueillement, présence d'un officiant de sa religion, nourriture). Toutefois, ces croyances ne peuvent pas entraver la capacité des professionnels de la santé à fournir des soins médicaux sécuritaires.

9. D'obtenir du **soutien dans ses besoins sociaux**.

10. D'exprimer **ses valeurs, ses croyances et ses émotions**.

11. De **Pouvoir communiquer dans sa propre langue** dans le cas où les ressources de l'Hôpital le permettent.

12. D'être informé de la **procédure à suivre auprès du Bureau des relations avec les patients dans le cas où des plaintes seraient à formuler**.

13. D'être pleinement **informé de tous les programmes, services et ressources éducatives** qui sont disponibles à l'Hôpital Saint-Boniface et dans la communauté.

14. D'**examiner son dossier médical** conformément à la législation en vigueur.

15. D'être informé de **l'endroit où un corps est pris en charge**, que ce soit à l'Hôpital Saint-Boniface ou dans une autre institution, en cas de décès.

RESSOURCES

Health Care Ethics Guide (2012)

Selkirk Mental Health :

<https://www.gov.mb.ca/health/smhcr/rights.html>

St. Joseph Health Care Hamilton :

<https://www.stjoes.ca/patients-visitors/patient,-family,-community-engagement/bill-of-rights.pdf>

Retrouvez la vidéo de présentation de la charte en scannant ce QR code avec votre téléphone intelligent.

Cette vidéo est accessible aux personnes sourdes et malentendantes.



RESPONSABILITÉS DU PATIENT

Dans son propre intérêt et dans celui d'autrui, nous encourageons les patients à respecter les points suivants :

• LA PARTICIPATION :

1. **Être un membre actif de son équipe soignante**. Cela comprend : poser des questions, être impliqué dans la prise de décision ou désigner un représentant de confiance qui participera activement en son nom aux prises de décision.

2. Suivre, au mieux de ses capacités, **le plan de soins** sur lequel il s'est engagé avec l'équipe soignante.

• LA COMMUNICATION

1. **S'exprimer s'il a des questions**, des préoccupations ou s'il ne comprend pas les informations incluses dans son plan de soins.

2. Fournir à l'équipe soignante les **informations pertinentes et précises** sur sa santé.

3. Dans la mesure du possible, choisir à l'avance **une personne de confiance** qui agira en son nom en cas de besoin, y compris en exécutant un plan de soins anticipés et/ou une procuration de soins de santé.

• TRAITER LES AUTRES AVEC DIGNITÉ ET RESPECT

1. Traiter tous les membres de l'équipe soignante ainsi que tout le personnel de santé, les autres patients et les visiteurs avec **dignité et respect**.

2. **Respecter la vie privée** et la confidentialité des autres, y compris les patients, les familles, les visiteurs et le personnel.

3. **Respecter la propriété** de l'Hôpital Saint-Boniface et se conformer aux politiques et aux règlements de l'Hôpital Saint-Boniface qui s'appliquent au patient.

Le complexe de l'Hôpital Saint-Boniface est situé sur les terres ancestrales des peuples anishinaabeg, cri, oji-cri, dakota et déné ainsi que de la nation métisse.

Nous respectons les Traités qui ont été conclus relativement à ces territoires, nous reconnaissons les préjudices et les erreurs du passé, et nous nous engageons à aller de l'avant en partenariat avec les collectivités autochtones dans un esprit de réconciliation et de coopération.