

| | | |
|---|--|---|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | |
| | | Page 1 sur 6 |

Table des matières

| | |
|--|---|
| 1. Objet de la politique | 1 |
| 2. Domaine d'application | 1 |
| 3. Contenu | 2 |
| 3.1 Comportements attendus à partir de nos valeurs institutionnelles | 2 |
| 3.2 Comportements reposant sur des principes fondamentaux | 4 |
| 4. Références | 6 |
| 5. Validations – Approbations | 6 |

1. Objet de la politique

La présente politique décrit le code de conduite attendu de **tous** les collaborateurs du CHUPMB, que ce soit dans leurs rapports entre eux ou en ce qui concerne les rapports avec la patientèle.

Ce document fait référence et complète la politique [décrivant la mission, la vision et les valeurs du CHUPMB](#) , il réfère également [cadre éthique institutionnel](#).

Le code de conduite vise à décliner les quatre valeurs institutionnelles en comportements attendus dans les relations interprofessionnelles et les relations avec les patients.

2. Domaine d'application

Tous les collaborateurs du CHUPMB sont concernés par la présente politique.

| | | | |
|---|--|---|--|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 | |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | | Date d'application : 29/03/2021 Date limite validité : 05/03/2024 |
| | | | Page 2 sur 6 |

3. Contenu

3.1 Comportements attendus à partir de nos valeurs institutionnelles

Nos valeurs institutionnelles doivent vivre dans notre quotidien. Nous reprenons ci-dessous une liste non exhaustive de comportements cohérents avec nos valeurs. Chacun dans son métier s'efforcera d'adopter ces comportements pour le bien de tous.

| Valeurs institutionnelles | Comportements attendus |
|---------------------------|--|
| Bienveillance | « Respecter chacun, le comprendre et agir pour son bien. » |
| Humanité/respect | Je fais preuve de politesse et de respect envers les patients, les visiteurs, les collègues...J'adopte une posture d'ouverture et un ton de voix apaisant. |
| | Je considère chacun comme mon égal et je ne lui impose pas mes croyances, mes émotions. |
| | Je m'engage à considérer mes collègues, les patients, les familles de manière identique sans aucune discrimination liée à l'âge, au sexe, à l'origine ethnique, à la religion ou au handicap. Je m'adapte à leurs besoins spécifiques. |
| | Je ne tutoie pas les patients, les visiteurs. |
| | J'applique le Sourire- Bonjour - Au revoir - Merci (SBAM) |
| Ecoute et empathie | Je traite et j'écoute les autres comme j'aimerais être traité ou écouté. |
| | Je m'efforce de comprendre le point de vue de l'autre. |
| | Envers les patients, je respecte une distance thérapeutique et maîtrise mes émotions. |
| Relation d'aide | Un sourire, un geste, une aide : peu importe ma fonction, je me rends disponible autant que possible |
| | J'accorde une attention particulière à la formation de mes nouveaux collègues. |
| Collaboration | « Cultiver l'entraide entre toutes les personnes qui contribuent au bien du patient. » |
| | Je respecte le rôle et la fonction de chacun. |
| | J'aide spontanément autrui. |
| | Je réagis de manière positive et constructive aux propositions et aux initiatives d'autrui. |
| | Je contribue au bon fonctionnement de l'équipe, je communique toute information pertinente et utile, je me concerte avec mes collègues pour les dates de mes congés, de mes formations. |
| | J'apporte ma contribution dans les discussions de groupe. |
| | Je partage toute information, connaissance ou expérience intéressante pour le groupe. |
| | Je suscite la participation du patient dans son projet thérapeutique |
| | Je veille à arriver à l'heure et à prévenir au plus tôt de mes absences afin de ne pas perturber le fonctionnement de mon équipe. |
| | Je fais preuve de disponibilité en cas de nécessité de remplacement de collègues absents ou empêchés |

| | | | |
|---|---|--|--|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 | |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | | Date d'application : 29/03/2021 Date limite validité : 05/03/2024 |
| | | | Page 3 sur 6 |

| Valeurs institutionnelles | Comportements attendus |
|---------------------------|---|
| | <i>Je veille à renflouer le matériel et les consommables pour les collègues qui me suivent.</i> |

| Valeurs institutionnelles | |
|---------------------------|---|
| Amélioration continue | « Saisir chaque occasion d'apprendre et d'améliorer notre façon de travailler. » <i>Je suis capable de me remettre en question.</i> <i>Je connais mes limites, je fais part de mes difficultés et j'adapte mon comportement en fonction des propositions émises.</i> <i>Je contribue à la recherche et à la mise en œuvre de solutions.</i> <i>Je participe activement aux formations.</i> <i>Je fais preuve d'initiative et de créativité.</i> <i>Je définis mes priorités en fonction des besoins du patient ou du client interne et non en fonction de mon confort ou de mes habitudes.</i> |
| Citoyenneté | « Agir de manière exemplaire et servir l'intérêt général, en tant que service public attaché à sa région. » <i>Je veille à une utilisation respectueuse des biens comme le matériel ou l'éclairage. J'applique le tri sélectif quand il est mis à ma disposition</i> <i>Je donne l'exemple, je suis un ambassadeur de mon institution.</i> <i>Je favorise l'intégration des stagiaires.</i> |

| | | |
|---|--|---|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | |
| | | Page 4 sur 6 |

3.2 Comportements reposant sur des principes fondamentaux

Au sein de nos départements et services, il est important de respecter certains principes fondamentaux. Chacun, dans son métier, doit les mettre en application. Cette liste non exhaustive nous permet de faire le point sur le respect de ceux-ci. Consultons-la régulièrement. Chacun dans son métier s'efforcera d'adopter ces comportements pour le bien de tous.

| Principes fondamentaux | Comportements attendus |
|--|---|
| Secret professionnel et devoir de discrétion | Chaque membre du personnel se doit de faire preuve d'un devoir de réserve et de confidentialité dans son travail quotidien. |
| | <i>Je ne consulte pas sans raison professionnelle, le dossier médical papier ou CARE ou les résultats d'examens d'un collègue, d'un parent, d'un ami, d'une connaissance, d'un voisin, d'un patient dont je n'ai pas la charge.</i> |
| | <i>Je ne divulgue pas un diagnostic ou des antécédents à des personnes non concernées par la prise en charge des patients.</i> |
| | <i>Je ne partage pas des informations sur un patient en présence d'autres patients ou de personnes étrangères au service et à l'hôpital (ex : dans les couloirs, ascenseurs, cafétéria, parking...)</i> |
| | <i>Je n'informe pas, à l'extérieur de l'hôpital, de la présence d'une personne dans l'institution, en consultation, en hospitalisation.</i> |
| | <i>Je respecte scrupuleusement l'accès aux logiciels informatiques</i> |
| | <i>Je ne répands pas d'informations concernant un patient, des collègues ou l'hôpital sur Internet (réseaux sociaux, forums...) ou à l'extérieur de l'hôpital ;</i> |
| | <i>Je ne parle pas fort ou je ne manque pas de discrétion dans les couloirs, à l'accueil, lors du tour de salle, dans la prise de rendez-vous :</i> |
| | <i>Je ne donne pas d'informations confidentielles lors de contacts téléphoniques (famille présumée demandant des nouvelles, médias...)</i> ; |
| | <i>Je ne prends pas de photos dans l'institution dans un but non professionnel. Je respecte la législation relative au droit à l'image</i> |
| | <i>Je change d'utilisateur si un collaborateur a omis de fermer la session de son ordinateur</i> |
| | <i>Je fais attention au risque de divulgation et prends garde de ne pas laisser des dossiers ou tout document mentionnant l'identité du patient à la vue du public</i> |
| Hygiène | |
| | <i>J'applique les procédures relatives à la tenue de travail et à l'hygiène au travail.</i> |
| | <i>J'applique les procédures relatives à l'hygiène hospitalière, dont l'hygiène des mains qui est primordiale.</i> |
| Sécurité | |
| | <i>Je porte les équipements de protection individuels adéquats de manière opportune (dosimètre, tablier de plomb, gants de protection, chaussures de sécurité...)</i> |
| | <i>J'applique la procédure relative aux accidents d'exposition au sang et autres liquides biologiques (AES), ainsi que la procédure relative aux accidents de travail</i> |

| | | | |
|---|---|--|--|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 | |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | | Date d'application : 29/03/2021 Date limite validité : 05/03/2024 |
| | | | Page 5 sur 6 |

| Principes fondamentaux | Comportements attendus |
|------------------------|---|
| | <i>Je respecte les procédures d'identitovigilance</i> |

| Principes fondamentaux | Comportements attendus |
|---------------------------------------|--|
| | <i>J'applique la procédure en cas d'incendie</i> |
| | <i>J'applique la procédure en cas d'agression (site Ambroise Paré et site CHP)</i> |
| | <i>Je déclare les les événements indésirables (EI)</i> |
| | <i>Je connais le rôle que je dois remplir lors d'un plan d'Urgence Hospitalier (PUH)</i> |
| | <i>Je porte mon badge de façon visible, et je l'actualise (sur la borne SALTO¹) chaque semaine.</i> |
| | <i>Je suis conscient des limites de mon domaine de pratique et de ma propre compétence.</i> |
| | <i>Je demande le conseil de personnes compétentes dès lors que je suis confronté à une situation dépassant mes propres connaissances, compétences ou domaines de pratique.</i> |
| | <i>J'adhère à la culture de la qualité des soins et de la sécurité des patients</i> |
| Déontologie | |
| | <i>Je respecte et applique le code éthique de l'institution</i> |
| | <i>Les médecins, infirmiers et sages-femmes respectent leurs codes de déontologie respectifs</i> |
| | <i>Je n'utilise pas mon GSM en dehors des heures de pause (sauf si accord de mon supérieur).</i> |
| | <i>Je respecte la pudeur et l'intimité du patient.</i> |
| Connaissance des outils informatiques | |
| | <i>Je recours à l'intranet et à la gestion documentaire pour chercher mes informations</i> |
| | <i>J'utilise adéquatement ma messagerie électronique</i> |
| | <i>Je consulte ma messagerie électronique professionnelle au moins une fois par semaine</i> |

¹ Les informations personnelles de sécurité concernant les serrures intelligentes SALTO du système de contrôle d'accès, nécessitent une mise à jour hebdomadaire. Passé ce délai, les accès doivent être reprogrammés.

| | | |
|---|--|---|
|  Site : CHUPMB | Processus : _M - Ethique Discipline : _Disciplines multiples Type : Politique | Référence : GED-POL-00018 Version : 001 |
| | CHUPMB - Code de conduite envers les patients et les collègues | |
| | | Page 6 sur 6 |

4. Références

- QMENTUM 4 – Norme leadership, critère 2.4.**
Un code de conduite visant toutes les personnes qui travaillent pour l'établissement est élaboré et mis en œuvre.
Ligne directrice, commentaire du critère :
Le code de conduite stipule les comportements attendus et ceux qui sont inacceptables dans l'établissement. Tous les membres de l'équipe sont assujettis aux mêmes attentes en ce qui concerne le comportement jugé acceptable. Le code de conduite doit concorder avec les valeurs et le cadre d'éthique de l'établissement. Lors de l'élaboration du code de conduite, il convient de solliciter la contribution des personnes qui seront touchées par le code, de manière à recueillir leur assentiment et leur appui à son égard.
- [CHUPMB - F2A - Objectifs institutionnels - GED-AN-00617](#)
- [CHUPMB - Mission - Vision - Valeurs du CHUPMB - GED-POL-00022](#)
- [CHUPMB - Cadre éthique - GED-POL-00023](#)

5. Validations – Approbations

Le présent code de conduite résulte du travail mené conjointement entre les organisations syndicales et le département des ressources humaines pour élaborer les [objectifs institutionnels assignés aux travailleurs salariés lors de leur engagement](#) . Afin d'être commun à tous les collaborateurs du CHUPMB, il a été approuvé par le Conseil Médical du site Chêne aux Haies le 15 février 2021, et par le Conseil Médical du site Ambroise Paré le 3 mars 2021.

| | Nom, Prénom |
|------------------------|---|
| Emetteur | Michel SLINGENEIJER |
| Rédacteur(s) | Michel SLINGENEIJER |
| Vérificateur(s) | Luc BISSEN, Philippe RUAUX, Juan martin TECCO |
| Approbateur(s) | Stéphane OLIVIER |