

NORTH BAY REGIONAL HEALTH CENTRE (NBRHC)

Centre régional de santé de North Bay (CRSNB)

Politique et procédure		N° de la politique		ADM – 21 <i>Anciennement ADM 1-10</i>	
Titre Code de conduite		Catégorie de la politique		<input type="checkbox"/> Service <input checked="" type="checkbox"/> Tout l'organisme <input type="checkbox"/> Conseil	
		Guide		Administration	
		<input type="checkbox"/> Nouveau	<input type="checkbox"/> Changements mineurs	<input checked="" type="checkbox"/> Changements majeurs	<input type="checkbox"/> Révision, aucun changement
Date de rédaction	26 juillet 2010	Concepteur			
Date d'entrée en vigueur	10 mai 2013	Généraliste en ressources humaines, politiques et programmes			
Renvois (CRSNB ou politiques organisationnelles d'anciens établissements) Sans objet		Politique comparable d'un fournisseur de services dans les installations du CRSNB Adoption du présent code par Aramark, JCI et Securitas			

REMARQUE : Le présent document **CONTRÔLÉ** est à usage interne. On doit **TOUJOURS** comparer un document sous forme imprimée à la version en ligne avant de s'en servir.

Le Centre régional de santé de North Bay (CRSNB) se consacre à la prestation de soins de compassion, de qualité et centrés sur chaque personne qui les reçoit. L'établissement est déterminé à prodiguer des soins sécuritaires dans un environnement sain où les gens sont valorisés, qui favorise une culture de respect mutuel et un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement.

On s'attend à ce que les gens de cet hôpital communautaire (y compris les membres du Conseil, le personnel, les médecins, les bénévoles, les étudiants, les entrepreneurs, les patients et les visiteurs) favorisent un environnement positif et de soutien par l'adoption de comportements et d'interactions sous le signe du respect, du civisme et de la politesse, conformément à la vision, à la mission et aux valeurs de tous les emplacements du CRSNB, ou en tout temps lorsqu'ils représentent l'établissement.

Un code de conduite définit les idéaux ainsi que les conduites acceptables et inacceptables convenus. Il établit aussi des normes de comportement qui permettent de reconnaître clairement le niveau de conduite affiché par chacun. Notre code se fonde sur la mission, la vision et les valeurs de bienveillance de notre établissement.

À titre de membre de l'hôpital communautaire qu'est le Centre régional de santé de North Bay, je m'engage à me conduire en respectant les comportements fondés sur les valeurs.

Bienveillance :

1. Respecter la volonté de tous de se « rétablir » d'une façon conforme à leurs besoins.
2. Plaider pour les gens incapables de leur faire eux-mêmes.
3. Communiquer efficacement des faits, des gestes et des renseignements, réagir de façon constructive à l'égard de chaque personne et de leurs soutiens;
4. Mettre l'accent sur les possibilités qui font une différence dans la vie des gens;
5. Déployer des efforts additionnels avec enthousiasme afin d'aider les autres.

Responsabilisation :

1. Respecter tous ses engagements pour manifester son respect envers les autres.
2. Apporter sa contribution à l'équipe afin d'atteindre un objectif commun.
3. Assumer la responsabilité de ses gestes et œuvrer à régler les questions, sans formuler d'excuses ni infliger de blâme.
4. Réagir aux commentaires et aux conseils constructifs de toutes les personnes ouvertes d'esprit afin d'améliorer son rendement personnel.

5. Assurer le respect de la confidentialité et de la vie privée.
6. S'exprimer et présenter des solutions possibles lorsque des problèmes surviennent ou si quelque chose semble incorrect.
7. Faire ce qui est bien, pas nécessairement rapide ni facile.
8. Appuyer les décisions organisationnelles.

Respect :

1. Appuyer chaque personne pour qu'elle se sente valorisée et qu'elle sache qu'on l'écoute.
2. Appuyer le travail et les efforts de tous au-delà de son propre domaine.
3. Trouver des points communs entre ses points de vue et ceux des autres, accepter leur point de vue comme faisant partie de leur réalité.
4. Reconnaître et accepter les rôles et contributions de tous, qui ont une importance égale dans les succès de l'organisme.

Excellence :

1. S'exprimer de façon positive et enthousiaste sur notre contribution au bien-être de la collectivité.
2. Mettre l'accent sur les aspects positifs.
3. S'engager à obtenir les meilleurs résultats possible au moyen de l'apprentissage, de l'amélioration de la qualité et de l'évaluation continus.
4. Faire part de son apprentissage.
5. Tenir compte des renseignements disponibles (y compris factuels) en prenant des décisions pour garantir la qualité.
6. Travailler fort afin que la qualité et la sécurité demeurent au premier plan du travail.

Exemples de conduite inacceptable (en fonction du contexte) :

- Propos menaçants ou paroles injurieuses;
- Ton ou vocabulaire condescendants;
- Vulgarité, jurons, commentaires dégradants ou sarcastiques;
- Remarques vexantes, injures, commentaires méprisants;
- Jurons et langage grossier;
- Gestes pour faire claquer une porte ou frappement de surfaces;
- Contact physique, non-respect de l'espace physique ou personnel d'autrui, de ses biens ou objets;
- Contact non voulu (toucher) avec une autre personne;
- Ton de voix exagéré, cris et hurlements;
- Langage corporel et expressions faciales menaçants;
- L'intimidation se définit comme typiquement un comportement répété, persistant et agressif envers une ou plusieurs personnes, qui a pour but (ou dont on devrait savoir qu'il a pour effet) de causer de la peur, de la détresse ou un préjudice corporel, ou de nuire à l'amour-propre, à l'estime de soi ou à la réputation. L'intimidation se produit dans un contexte de déséquilibre de pouvoirs réel ou perçu.
- Enlèvement brusque d'objets des mains d'une autre personne;
- Lancement d'objets;
- Critique vigoureuse à l'égard des autres, en privé ou en public;
- Expression de stéréotypes;
- Intimidation par la contrainte;
- Formulation de blagues et d'insultes discriminatoires;
- Tenue vestimentaire indécente, non professionnelle ou inconvenante;
- Commérages, rumeurs ou triangulation (pratique selon laquelle la transmission ou la communication d'informations sur la relation entre deux personnes est compromise lorsqu'une des deux transmet des renseignements préjudiciables à d'autres sans que la personne concernée le sache);
- Comportements d'exclusion (ignorer quelqu'un de façon répétée) à l'égard d'autres membres du personnel, de bénévoles, de professionnels de la santé, de travailleurs à contrat et d'étudiants;
- Infractions aux termes du *Code des droits de la personne* pour des motifs fondés sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance (religion), le sexe, l'orientation sexuelle, un handicap, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social, l'existence d'un casier judiciaire, l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle;
- Non-respect de la politique en matière de violence et de harcèlement au travail (HS-10).

Le CRSNB ne tolérera aucun geste de violence, d'intimidation, de discrimination ou de harcèlement. Veuillez vous reporter à la Politique sur la violence et le harcèlement au travail (HS-10).

OBLIGATION :

Tous les membres du Conseil et du personnel, les médecins, les bénévoles, les étudiants et les entrepreneurs doivent lire et accepter les dispositions du Code de conduite dès leur embauche. Tous les membres du personnel doivent réaffirmer qu'ils comprennent la teneur du document chaque fois qu'ils passent un examen du rendement.

Un comportement inacceptable n'étant pas corrigé ni réorienté est plus susceptible de se poursuivre et/ou de se détériorer pour devenir destructeur. Il peut donc s'agir d'un avertissement, tandis qu'il est plus probable qu'un comportement perturbateur cesse, s'améliore ou soit prévenu si l'on s'y penche.

Première étape : Dites-le à la personne en cause.

Il incombe à chaque membre de l'hôpital communautaire d'informer une personne que son comportement ou ses gestes semblent déplacés ou inconvenants et qu'ils devraient cesser immédiatement. Si cette personne (le plaignant) croit que le Code de conduite n'a pas été respecté, elle doit mentionner le comportement précis à la personne en cause (l'intimé) qui, selon elle, n'observe pas le Code, et lui demander d'y mettre fin ou de s'entendre à ce sujet. Tous les rapports à ce sujet sont confidentiels. (Veuillez vous reporter à la trousse d'outils du Code de conduite pour obtenir de l'assistance.)

Cette étape vise à favoriser le dialogue entre le plaignant et l'intimé afin de clarifier et de résoudre la question et/ou de mieux comprendre la situation, de s'entendre à ce sujet ou de résoudre le différend.

**Il peut exister des cas où le plaignant ne peut discuter directement de la situation avec l'intimé avant d'en parler à son superviseur immédiat. Dans de tels cas, on recommande de passer à la deuxième étape.*

Deuxième étape : Parlez-en à votre superviseur immédiat.

Après avoir suivi la première étape, si la situation n'a pu être comprise ou réglée de façon satisfaisante (p. ex. l'intimé a refusé d'écouter ou de reconnaître vos préoccupations, ou son comportement persiste), le plaignant est invité à d'abord discuter de la question avec son superviseur dans les 10 jours après les faits reprochés. Le superviseur doit répondre verbalement à la plainte dans les cinq jours suivant l'échange avec le plaignant. On invite les parties à tenter de trouver un terrain d'entente. Si la plainte implique le superviseur du plaignant, la question sera transmise au responsable suivant de la direction (voir la troisième étape).

Troisième étape : Mettez la situation par écrit.

Vous devez faire tout votre possible pour communiquer avec votre superviseur immédiat afin d'obtenir un soutien à la résolution du différend. Si la démarche est infructueuse après la deuxième étape ou si vous êtes mal à l'aise d'en discuter avec lui, vous pouvez le faire avec votre représentant syndical (le cas échéant) ou avec le responsable suivant de la direction et/ou un membre de l'équipe des ressources humaines afin d'obtenir appui et soutien. Afin d'amorcer un suivi plus poussé ou qu'une enquête soit amorcée, vous devrez présenter des documents qui indiquent la raison pour laquelle vous n'êtes pas à l'aise d'en discuter avec votre superviseur ou les raisons pour lesquelles la question n'a pas été adéquatement réglée à la deuxième étape.

On fera tout ce qui est possible pour traiter la plainte rapidement et de façon équitable. Chaque demande étant différente, les délais et la procédure convenus varieront.

Quatrième étape : Faire un suivi ou une enquête.

Une personne ou une équipe peuvent mener l'enquête. L'équipe peut se composer :

- du superviseur, gestionnaire ou directeur et/ou;
- d'un représentant des ressources humaines et/ou;

- d'un représentant du service de la gestion des risques et/ou;
- du chef de l'exercice professionnel et/ou;
- d'un membre du syndicat local (conformément à la convention collective applicable et/ou);
- d'un expert externe compétent qui mène l'enquête.

L'enquête doit être menée de façon confidentielle et rapidement; en communiquant ouvertement avec toutes les parties. Le responsable de l'enquête fera le point auprès du plaignant et de l'intimé toutes les deux semaines, à moins que les parties ne se soient entendues autrement. Si le plaignant et l'intimé ne sont pas informés de l'évolution de l'enquête ou d'un règlement, ils peuvent faire part de la situation au chef des ressources humaines.

REPRÉSAILLES :

L'hôpital ne permettra pas de représailles contre la personne signalant une telle situation, de bonne foi. Les plaintes considérées comme futiles, frivoles, vexatoires ou faites de mauvaise foi contreviennent au Code de conduite et on les traitera en conséquence.

MESURE CORRECTIVE :

Toute personne ne respectant pas le Code de conduite s'expose à des mesures correctives, notamment aux mesures de redressement suivantes, conformément aux politiques, aux conventions collectives, aux modalités d'emploi non syndiqué, aux politiques et à la procédure des ressources humaines du CRSNB ainsi qu'à toute loi applicable :

- des excuses verbales ou par écrit;
- du counseling ou des mesures d'information ou de sensibilisation;
- une suspension;
- le signalement à son ordre professionnel;
- la cessation du lien avec le CRSNB.

Les patients hospitalisés ou externes, les résidents, les clients ou les visiteurs trouvés coupables de non-respect du Code de conduite peuvent s'exposer notamment aux mesures de redressement suivantes : le retrait de droits de visite ou la mise en congé, le cas échéant. Un patient ou un client dont le jugement est altéré (temporairement ou en permanence) en raison de son état mental ou cognitif (délire postopératoire, démence, lésion cérébrale, psychoses, retard de développement, trouble du développement ou autisme) n'est pas nécessairement responsable de ses gestes. Dans de tels cas, les mesures appropriées seront déterminées selon la procédure concernant les patients et les clients, indiquée dans la Politique sur la violence et le harcèlement au travail de l'établissement (HS-10).

Paul Heinrich
Président-directeur général