

# CODE DE CONDUITE



**S'engager pour avancer**

01

02

03

04

05



02

03



## NOTRE VISION

Faire du CHU  
Tanger-Tetouan-  
Al Hoceima un  
pôle d'excellence  
médicale



# SOMMAIRE

Avant propos

A qui s'adresse t-il ?

02

03

Les engagements généraux à l'égard des patients

04

Les engagements spécifiques à l'égard des patients

01

05

Les engagements du personnel envers les familles et proches  
des patients

Les engagements du personnel envers l'établissement



## AVANT-PROPOS

Le CHU de Tanger Tetouan Al Houceima est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est soumis à la tutelle du Ministère de la Santé et du ministère des finances, il a été créé le 23 juillet 2018 ( décret n°2-17-589) en application de la loi 70-13 relative aux centres hospitalo-universitaires. Il prodigue des soins de niveau tertiaire, dispense des soins généraux, spécialisés et de sur spécialisés aux patients. Il ambitionne de faire de sa région un pôle médical d'excellence nationale et contribue, de façon significative, aux enjeux dans les domaines de la santé, de la science, du partage du savoir et du développement économique et social.

Le code de conduite se veut plus qu'une simple liste des conduites attendues des intervenants de notre CHU Il valorise la responsabilisation de toutes les personnes liées aux activités, incluant les patients et les membres de leurs familles.

Chacun est appelé à s'approprier les valeurs de ce code et à adopter un comportement en conformité avec celles-ci.

## NOS VALEURS

Nos valeurs sont ce que nous avons de plus précieux, ce qui doit nous guider dans l'élaboration de notre stratégie et dans notre pratique quotidienne. Nous avons opté pour 5 valeurs qui sont :

### **La qualité :**

Ce que nous entendons par la qualité est celle des pratiques de soins, de la relation aux patients et à l'étudiant ainsi que celle de la relation entre les professionnels de notre institution. Nous travaillerons ensemble pour accréditer et certifier nos structures et nos pratiques selon les meilleurs standards.

### **L'engagement :**

Rien de grand ne pourra être atteint si nous ne sommes pas tous engagés pour notre réussite collective. Dans un contexte caractérisé par la pression de la population et la rareté des ressources, les défis ne peuvent être relevés sans un, alignement et une contribution collective pour l'atteinte des objectifs communs.

### **L'intégrité :**

Valeur de référence, nous devons en permanence faire preuve de transparence et d'intégrité à tous les niveaux afin de conquérir la confiance des patients, de leurs familles et des citoyens en général.

### **L'innovation :**

L'innovation doit être promue dans nos actions afin de trouver de meilleures options pour l'amélioration du service rendu au patient et sa famille et à l'étudiant. Cette innovation devra concerner toutes les activités y compris les modes de gestion. Elle doit être orientée vers les bénéfices à la population servie.

### **L'éthique :**

Les pratiques aussi bien de soins que de recherche et d'enseignements sont porteurs de risques éthiques. Ce risque doit en permanence être évalué et toutes les approches doivent respecter les principes qui régissent l'éthique médicale.

# قيمنا

## Nos valeurs



## A QUI S'ADRESSE T- IL ?

Le présent code de conduite est destiné à l'ensemble du personnel du CHU Tanger- Tetouan - ALHoceima.

Les meilleures solutions proviennent d'un véritable travail d'équipe, entre nous et avec patients. Des relations enrichissantes et à long terme, le respect de chacun et le partage du savoir et de l'expérience favorisent chaque jour la concrétisation de cette valeur. En interne, les comportements de chacun doivent démontrer que ce Code de conduite est respecté et concrètement mis en œuvre.

Les chefs de services des différentes structures du CHU et les cadres infirmiers sont responsables de sa bonne diffusion, sa compréhension et son application effective.

Il va de la responsabilité de chacun d'entre nous de respecter le code de conduite de façon cohérente et appropriée et d'inciter les autres à faire de même.

Bien que ce code permette une application large des règles relatives à l'intégrité et à la conduite professionnelle, il ne peut évidemment répondre à toutes les situations auxquelles nous pouvons être confrontés. Nous sommes donc invités à solliciter conseils et soutien auprès des responsables, La force de notre CHU tient à l'importance de nos expertises collectives, à leur partage et à l'expérience qui les accompagnent.





## LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX À L'ÉGARD DES PATIENTS

Le patient est au cœur des priorités de notre établissement, il constitue sa raison d'être. Le droit du patient s'articule autour de plusieurs axes :

- Droit à la dignité et au respect
- Droit au respect de l'autonomie, de l'intégrité et des besoins individuels
- Droit à l'accompagnement et à l'assistance
- Droit à la sécurité et à la protection
- Droit au service de qualité continue, personnalisé et accessible
- Droit à l'information
- Droit d'accès au dossier médical, droit à la confidentialité ainsi qu'à la protection des données personnelles
- Conformément à la mission et aux valeurs de notre CHU, le personnel de l'établissement doit s'engager à :
  - Offrir des soins et des services de qualité, efficaces et pertinents;
  - Assurer la continuité des soins et des services dispensés;
  - Intervenir auprès des patients et de leurs proches avec compétence, empathie et respect;
  - Faire tout ce qui est raisonnablement possible pour tenter d'établir et de maintenir une relation de confiance avec les patients;
  - Pourvoir un environnement sécuritaire, salubre et confortable.



## LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES À L'ÉGARD DES PATIENTS

De façon plus spécifique, le personnel de l'établissement s'engage dans la mesure où ceci est applicable à :

- Etre disponible et accueillir le patient ou lui prêter assistance et le faire avec courtoisie, civilité et politesse;
- Démontrer de la sollicitude et une écoute attentive en tout temps;
- S'adresser au patient en s'identifiant par son nom et sa fonction, et porter en tout temps son badge de façon à ce que le patient puisse l'identifier.
- Respecter la pudeur, et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation des soins ou des services;
- Respecter la confidentialité et appliquer les règles du secret professionnel;
- Respecter l'environnement immédiat des patients en s'abstenant d'avoir des conversations personnelles ou tout commentaire déplacé ;
- S'assurer que les patients comprennent les soins et traitements proposés, les objectifs visés et leur incidence sur leur bien-être ou leur santé afin qu'ils puissent donner un consentement libre, éclairé et spécifique aux soins et services requis par leur état;
- Accepter le droit des patients de refuser un soin ou un service, après s'être assuré qu'ils comprennent les conséquences d'une telle décision;
- appliquer les politiques, procédures, lois et règlements en vigueur au CHU relatives à la sécurité et qualité des soins ;
- respecter l'espace intime des usagers et leur besoin de solitude et leur fournir, lorsque cela est requis, des explications relatives aux lieux et à l'environnement ;
- Encourager la participation du patient aux soins et aux services le concernant, à toute décision affectant son état de santé ou son bien-être et à l'élaboration de son plan d'intervention ou de services individualisés;
- Obtenir le consentement écrit et signé par le patient dans les cas suivants :
  - Lors d'une intervention chirurgicale ou acte avec risque vital ou fonctionnel majeur ;
  - lors de l'aliénation d'une partie du corps ou de tissus ;
  - lors de la participation à un essai clinique.



## LES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL ENVERS LES PATIENTS ET LEURS FAMILLES

Conformément à notre mission et nos valeurs, le personnel du CHU Tanger -Tetouan-Al Hoceima s'engage à fournir les meilleurs soins et les meilleurs services à travers plusieurs engagements :

L'engagement d'un accueil de qualité, grâce à une équipe mobilisée pour offrir à chacun un accueil individualisé, qui préserve au mieux son confort, sa liberté et son autonomie.

L'engagement d'une attention particulière envers les familles et visiteurs notamment:

- Les familles et amis des patients apportent réconfort et soutien au patient. Le personnel du CHU doit construire avec eux une alliance et maximiser leur implication pour apporter au patient durant son séjour et après sa sortie d'aide nécessaire.
- Contribuer à leur confort
- S'engager à respecter leur vie privée

# LES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL ENVERS L'ÉTABLISSEMENT

Le respect de l'autre est au cœur de notre éthique .Notre préoccupation est de maintenir des relations de respect mutuel qui favorise des rapports harmonieux et contribue à la prestation de soins et services de qualité et sécurisés. Le personnel du CHU s'engage à :

- Préserver en bon état les locaux, le matériel, les effets et objets de toute nature mis à leur disposition par le du CHU Tanger Tetouan Al Hoceima ;
- Faire preuve de courtoisie, de politesse et de compréhension dans les relations interpersonnelles;
- Faire preuve de civisme et respecter la propriété d'autrui;
- Respecter les politiques, procédures, lois et règlements du CHU notamment
  - les consignes de sécurité et de prévention des infections;
  - les démarches administratives ;
  - les notes de services de redéploiement en interne en cas de nécessité ;
  - les règlements relatifs au mode d'admission des patients, aux heures de visites et au nombre de visiteurs;
  - les modalités de demande de congé de l'établissement ou autres absences.
- Etre assidu et ponctuel: tout le personnel est tenu d'exercer ses fonctions au sein du CHU avec l'assiduité et la ponctualité indispensables au bon fonctionnement du service public hospitalier.
- Appliquer les plannings, les horaires de répartition et les fiches de



poste de chaque unité et service du CHU

- Porter une tenue vestimentaire correcte.
- Etre facilement identifiable : Afin d'être facilement identifiables. Les personnels du CHU sont tenus de porter en évidence, pendant l'exécution de leur service, le badge précisant leur nom, leur prénom et leur qualité ;
- Collaborer aux missions d'enseignement de recherche et d'évaluation ;
- Connaître et appliquer les politiques et procédures entourant la gestion des dossiers des patients ;
- Respecter la confidentialité et appliquer les règles du secret professionnel ;
- Dispenser les soins et les services adéquats sur les plans scientifiques, humain et social, de façon continue, personnalisée et sécurisé ;
- assurer au patient un environnement calme, propre et sécurisé ;
- Respecter les taches et responsabilités qui sont confiées : Tout personnel du CHU est responsable de l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Il doit se conformer aux instructions de son supérieur hiérarchique, sauf dans le cas où l'ordre donné est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt au patient.

*Date* : .....

*Nom et prénom* .....

*Lu et approuvé* :

*Signature* :