L’éthique à la carte – Violence verbale

**Article :** [Un patient condamné pour avoir méprisé un employé d’origine arabe](https://www.lapresse.ca/actualites/sante/201909/03/01-5239619-un-patient-condamne-pour-avoir-meprise-un-employe-dorigine-arabe.php)

**Quelle a été la situation?**

Un infirmier auxiliaire s’entretenait avec un patient quand la conversation s’est détériorée. Le patient a dit à l’infirmier de s’en aller, de retourner chez lui, et a fait des commentaires méprisants à l’égard de son origine ethnique. Une administratrice de l’hôpital a entendu l’incident et est intervenue au nom de l’infirmier. Le patient a refusé de s’excuser et a insisté qu’une personne qui n’était pas d’origine arabe lui fournisse des soins, ce qui lui a été refusé. Durant l’audience devant le tribunal, le patient a tenté de se justifier par le fait qu’il était sous l’effet de la morphine.

**Qu’est-ce qui a mal tourné? (Par le patient)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Violence verbale | Absence de sensibilité culturelle | Manque de politiques et de procédures organisationnelles |

**Utilisation du code de déontologie**

Le [Code de déontologie de la SCSLM](https://www.csmls.org/A-propos-de-nous/Nos-membres/Code-de-deontologie.aspx?lang=fr-CA) vise à définir et à développer les concepts d’éthique intrinsèques contenus dans le [Code de conduite professionnelle de la SCSLM](https://www.csmls.org/About-Us/Our-Members/Code-of-Conduct.aspx?lang=fr-CA), à documenter les attentes à l’égard du comportement éthique de tous les professionnels de laboratoire médical, et à fournir un cadre lors des évaluations professionnelles et des autoévaluations personnelles. Envisagez comment adhérer à ces codes auraient pu empêcher cette situation. Quels codes s’appliquent au professionnel des soins de santé?

*Code de déontologie*

* 4.4 S’assurer que les processus de consentement organisationnels sont respectés, y compris :
	+ le droit des patients d’être informés;
	+ le droit des patients de refuser ou de se retirer des procédures.
* 5.1 Offrir ses services avec dignité et respect envers tous, sans distinction de race, de religion, d’orientation sexuelle, de sexe, d’identité de genre, d’âge, d’état de santé, ou d’incapacité mentale ou physique.
* 5.3 Encourager la confiance du public par l’entremise des normes élevées de compétence professionnelle et de conduite.

*Code de conduite professionnelle*

* Les professionnels de laboratoire médical travaillent avec les autres professionnels de la santé à fournir des soins efficaces au patient.
* La vocation des professionnels de laboratoire médical consiste à satisfaire les besoins du public au niveau des soins de santé. Le bien-être du patient et le respect de la dignité de la personne doivent primer en tout temps.

**Articles pertinents :**

#

[Violence au CHUS : des employés dénoncent la situation](https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/806024/violence-chus-sherbrooke-syndicat-psychiatrique)

[La Ville d’Ottawa congédie 3 employés d’un centre de soins de longue durée](https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1058581/ville-ottawa-congediement-employes-foyer-soins-longue-duree-violence-verbale?depuisRecherche=true)

[Health Dept employees accuse manager of abuse, racism](https://qconline.com/news/local/govt-and-politics/health-dept-employees-accuse-manager-of-abuse-racism/article_0717fdcc-1d52-52f1-9df6-2073cf52e960.html)

[Facing Escalating Workplace Violence, Hospital Employees Have Had Enough](https://www.npr.org/sections/health-shots/2019/04/08/709470502/facing-escalating-workplace-violence-hospitals-employees-have-had-enough)

[‘A knife was pulled on me for refusing a prescription’](https://www.thejournal.ie/gps-violent-patients-3714265-Nov2017/)