

# Avis sur les normes comportementales à Stanford Medicine

## Un lieu de respect mutuel

En tant que partenaire de vos soins de santé, nous nous imposons les normes les plus élevées. Nous nous engageons à vous traiter avec respect, honnêteté, dignité et compassion.

Nous vous demandons, à vous, nos patients et à votre famille ou vos visiteurs, de nous soutenir pour que cet endroit reste un lieu de respect mutuel. Nous vous demandons de traiter les autres avec respect, honnêteté, dignité et compassion.

## Mauvais traitements et discrimination

Stanford Health Care est un lieu de guérison. Les mauvais traitements et la discrimination envers le personnel ou les prestataires ne sont pas autorisés. Ils ne sont pas autorisés en personne, sur MyHealth, au téléphone, sous forme écrite ou dans tout autre contexte. Cela inclut tout comportement d'un patient ou d'un visiteur qui :

- Interfère avec un environnement sain
- Empêche le personnel ou les prestataires de soins de prodiguer des soins aux patients
- Est violent à l'égard de toute personne en contact avec le patient ou de tout membre de l'équipe soignante
- Est discriminatoire ou raciste envers le personnel ou les prestataires

## Exemples de mauvais traitements et de discrimination

- Racisme envers le personnel ou les prestataires (par exemple : microagressions ou sectarisme)
- Discrimination à l'encontre d'une personne en raison de son identité et de son expression sexuelles, de son orientation sexuelle, de sa race, de sa religion, de son âge, de son handicap ou d'autres caractéristiques
- Violence verbale (par exemple : Injures, diffamation, dénigrement ou vociférations)
- Abus émotionnel (par exemple : Actes qui font que le personnel ne se sent pas en sécurité ou se sent mal à l'aise, ou harcèlement)
- Abus sexuel (par exemple : attouchements ou langage sexuel non désirés)
- Actes menaçants (par exemple : Claquer les portes, bloquer quelqu'un, crier ou intimider)
- Abus physique (par exemple : Frapper, donner des coups de pied ou cracher)

## Notre réponse aux mauvais traitements et à la discrimination

En cas de mauvais traitements ou de discrimination, une équipe décidera comment réagir. Toute maltraitance ou discrimination peut entraîner des conséquences allant jusqu'à et incluant :

- Le signalement d'un comportement à d'autres membres du personnel (par exemple : Responsables ou agents de sécurité)
- L'exclusion du bâtiment
- La restriction des visiteurs qui maltraitent le personnel et les prestataires (par exemple : Un visiteur qui maltraite le personnel ne sera pas autorisé à rendre visite au patient)

- Demander aux patients de partir au lieu de recevoir temporairement des soins, des traitements ou des services (par exemple : Les patients qui maltraitent les prestataires ne seront pas autorisés à se rendre à leur rendez-vous)
- Interdire à un patient de recevoir des soins dans les cliniques externes de Stanford Health Care, sauf pour les services d'urgence
- Appeler la police

## **Notre demande**

En tant que patient de Stanford Health Care, nous attendons de vous et de votre famille ou de vos visiteurs que vous preniez les mesures suivantes :

- Signaler tout mauvais traitement et toute discrimination dont vous êtes témoin ou victime à un membre du personnel ou à un prestataire
- Contribuer à créer un lieu de respect mutuel
- Ne pas maltraiter ou discriminer le personnel, les prestataires ou d'autres personnes