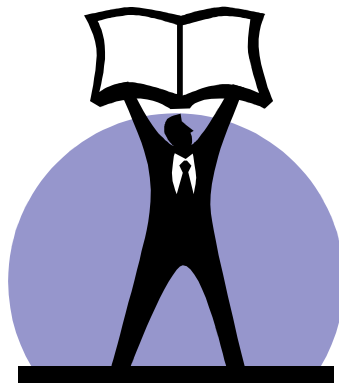


Centre de santé et de services sociaux
des Collines



CODE D'ÉTHIQUE CSSS DES COLLINES



Adopté par le conseil d'administration le 28 juin 2010

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Objectifs	3
Notions d'éthique.....	3
Qui est visé par l'éthique.....	4
Valeurs organisationnelles.....	4
Philosophie de gestion	5
Les droits des usagers	5
Les engagements du personnel.....	6
Responsabilité des usagers	11
Droits et responsabilités touchant les services offerts par le personnel à d'autres membres du personnel	11
Application du code d'éthique	12
Comité d'éthique	12
Référence	12

INTRODUCTION

La loi sur la santé et les services sociaux prévoit qu'un établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des médecins, des stagiaires, des résidents en médecine et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers (art 233). Ceci signifie que toutes les personnes qui travaillent à contrat ou qui viennent d'une agence privée doivent se conformer au code d'éthique. Les bénévoles qui viennent prêter main-forte dans notre établissement sont également tenus de respecter le code d'éthique. Pour les fins du présent document, lorsque nous parlerons du « personnel », nous engloberons toutes ces personnes. De plus, lorsque nous parlerons de l'utilisateur, nous inclurons son représentant légal et son réseau significatif. Les visiteurs sont également visés par le code d'éthique.

Le code d'éthique précise aussi les comportements attendus de la part des usagers et des visiteurs.

L'établissement remet un exemplaire de ce code d'éthique à chaque membre du personnel ainsi qu'à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande (art. 233).

Le Centre de santé et de services sociaux des Collines se doit d'actualiser la version adoptée en 2004 de son code d'éthique afin de l'adapter aux nouvelles réalités.

1. Objectifs

Le code d'éthique vise à mettre en évidence les valeurs, les droits et les responsabilités qui doivent guider les attitudes et comportements de tout le personnel et des usagers. Les objectifs spécifiques sont de :

- 1.1 S'assurer que les usagers connaissent leurs droits et responsabilités.
- 1.2 S'assurer que le personnel connaît et adhère aux valeurs de l'organisation, et qu'il respecte les pratiques et conduites attendues.

2. Notion d'éthique

L'éthique est un ensemble de valeurs qui s'imposent dans nos rapports avec l'utilisateur et ses proches ainsi qu'avec nos collègues. C'est également un jugement sur ce qui est juste, impératif, permissible, tolérable ou qui devrait être interdit¹

La loi a établi les lignes directrices qui doivent guider la gestion et la prestation de nos services auprès de l'utilisateur (art. 3) :

- La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- Le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

¹ Manuel pour la gestion des questions éthiques et sociales, Centre de bioéthique-Institut de recherches cliniques de Montréal, Chapitre 5, page 92

- L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- L'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- L'utilisateur doit, par une intervention adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

3. Qui est visé par ce code d'éthique?

Le code d'éthique s'applique à l'ensemble du personnel du Centre de santé et de services sociaux des Collines.

Les usagers et les visiteurs du Centre de santé et de services sociaux des Collines sont également visés par le code d'éthique.

4. Valeurs organisationnelles

Notre éthique mise sur des valeurs adoptées par le conseil d'administration.

Sécurité

La sécurité est la notion qui permet à l'utilisateur de recevoir un service fiable, exempt de risque et à l'abri du danger. Ici nous ne parlons pas des risques normaux associés à un traitement ou à une intervention. Nous parlons plutôt des actions ou situations qui entraînent ou qui peuvent entraîner des conséquences négatives sur l'état de santé ou de bien-être de l'utilisateur. La notion de sécurité prévaut également pour les visiteurs. La sécurité touche également l'ensemble des employés afin qu'ils puissent exercer leurs tâches dans un environnement sécuritaire, peu importe le lieu de dispensation des soins et services.

Qualité

La qualité des services est une préoccupation constante pour l'organisation. En ce sens, l'organisation vise à satisfaire, dans le respect des normes ou selon les meilleures pratiques et au moindre coût, les besoins et les attentes des clients. Cette qualité doit se refléter autant au niveau de notre manière d'être et de nos façons de faire que dans la mise en œuvre des services que nous rendons.

Intégrité

L'organisation prône l'impartialité et l'honnêteté dans ses actions. Le personnel évite de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque car ceci pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

Excellence

L'excellence est définie comme un degré exceptionnel de réussite. Le Centre de santé et de services sociaux des Collines vise l'excellence dans l'accomplissement de toutes les tâches et de toutes les interventions de son personnel et cela en respectant les limites organisationnelles et personnelles. Le CSSS reconnaît les actions du personnel qui méritent d'être relevées et la valeur du travail accompli. Dans sa quête de l'excellence, le Centre de santé et de services sociaux des Collines vise à offrir à la population des services de la plus haute qualité possible et cherche constamment l'amélioration de son organisation.

Responsabilité

La responsabilité est une obligation de s'acquitter des diverses fonctions suivant des critères établis, de se rendre compte des actes posés et d'assumer pleinement ces actes. Cette obligation s'applique à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation ainsi qu'à l'utilisateur qui reçoit des services.

Équité

L'équité est la notion de justice naturelle. L'organisation tient compte des caractéristiques spécifiques des individus ou des groupes afin de les placer sur un pied d'égalité ou, tout au moins, d'obtenir plus d'égalité. Le principe d'équité doit s'appliquer dans la gestion, l'organisation et la dispensation des services auprès de la population du territoire.

5. Philosophie de gestion


L'ensemble du personnel adhère à la philosophie de gestion telle que définie au plan d'organisation qui est de :

- ◆ Favoriser le développement et la mobilisation du personnel;
- ◆ Reconnaître et favoriser le développement des compétences. L'employé est le premier responsable de son développement professionnel;
- ◆ Respecter toutes personnes de l'organisation, peu importe sa fonction ou son rôle;
- ◆ Favoriser un environnement de travail sain et la qualité de vie au travail;
- ◆ Fournir un soutien individuel et professionnel;
- ◆ Placer la supervision clinique au cœur des préoccupations administratives;
- ◆ Gérer dans un souci de transparence en mettant l'accent sur les communications;
- ◆ S'assurer que le personnel participe à la prise de décision;
- ◆ Encourager l'autonomie professionnelle;
- ◆ Effectuer l'appréciation du rendement dans une démarche interactive entre le supérieur immédiat et l'employé;
- ◆ Gérer les fonds de façon rationnelle tout en choisissant les solutions préservant la sécurité et la qualité des services.

6. Les droits des usagers

Comme dans tout établissement de santé et de services sociaux, les usagers du Centre de santé et de services sociaux des Collines disposent d'un ensemble de droits reconnus dans différentes chartes et lois dont celle sur les services de santé et les services sociaux. Les droits des usagers sont ² :

 Droit d'être informé de l'existence des services et des ressources dans son milieu;

 Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;

² Ces droits sont énumérés dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2, 2006, pp 15 à 28, Articles 4 à 19

- 📖 Droit de recevoir des soins que requiert son état lorsque sa vie ou son intégrité est en danger;
- 📖 Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être et de connaître les options offertes avec leurs risques et conséquences;
- 📖 Droit d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de service ainsi que des mesures prises pour éviter la récurrence d'un tel accident;
- 📖 Droit de consentir à des soins ou de les refuser après avoir reçu l'information pertinente;
- 📖 Droit de participer à toutes décisions affectant son état de santé ou de bien-être;
- 📖 Droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour obtenir des informations ou entreprendre une démarche face à un service dispensé;
- 📖 Droit d'être représenté (représentant légal);
- 📖 Droit de choisir le professionnel et l'établissement en tenant compte de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources disponibles;
- 📖 Droit d'être hébergé lorsque sa condition l'exige;
- 📖 Droit pour les personnes d'expression anglaise de recevoir les services en langue anglaise;
- 📖 Droit d'exercer un recours contre un établissement ou de porter plainte;
- 📖 Droit à la confidentialité;
- 📖 Droit d'accès à son dossier.

L'application de ces droits est faite en tenant compte des politiques et procédures en vigueur au sein de l'organisation.

7. Les engagements du personnel

Le respect des droits dépend largement de la qualité de la relation que le personnel établit avec l'utilisateur. Cette section présente les pratiques et conduites attendues du personnel à l'égard des usagers et des collègues. Ces engagements découlent des valeurs organisationnelles et de la philosophie de gestion telle que précisée plus haut.

7.1 Engagements découlant du droit au respect et à la dignité

- Le personnel respecte la philosophie de gestion telle que définie au plan d'organisation;
- Le personnel respecte le droit de l'utilisateur à ses propres valeurs, à ses aspirations et à ses choix sans distinction de sexe, d'origine ethnique, de langue, de religion, de mœurs, de convictions politiques ou autres caractéristiques;
- En tout temps, le personnel manifeste politesse, courtoisie et ponctualité à l'égard de l'utilisateur et des collègues de travail et ce, dans une atmosphère favorisant le maintien d'un bon climat de travail. Il vouvoie l'utilisateur adulte et le nom doit être précédé de monsieur, madame ou mademoiselle, à moins de préférence contraire exprimée par l'utilisateur ou sa famille;
- Le personnel, dans la mesure du possible, s'adresse à l'utilisateur dans sa langue ou, le cas échéant, trouve une personne pouvant l'aider;
- Le personnel s'engage à agir sans aucune violence (physique, verbale ou psychologique) et de ne faire aucun geste indécent. Toute personne témoin d'abus a l'obligation d'en informer immédiatement une personne en autorité. Le personnel s'engage au respect de la politique visant à contrer la violence en milieu de travail;
- Le personnel agit de façon très professionnelle dans les soins intimes, qu'ils soient reliés à l'hygiène ou à une intervention clinique. Ces soins commandent le plus profond respect de la part de ceux qui les dispensent. Toutes les dispositions et les précautions doivent être prises pour que ce type de soins soit donné avec discrétion et en veillant à préserver la pudeur de l'utilisateur ainsi que sa dignité;
- Le personnel agit avec délicatesse dans ses relations avec l'utilisateur. Face à toute manifestation de refus, de résistance ou de malaise, le personnel doit interrompre son intervention et évaluer immédiatement la situation avec son supérieur immédiat de façon que soient mises en place des mesures adaptées à la situation;
- Le personnel évite tout conflit d'intérêt ainsi que toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêt ou même l'apparence d'un conflit d'intérêt;
- Le personnel respecte la politique sur la confidentialité qui est en vigueur au sein de l'organisation;
- Le personnel doit avoir une tenue vestimentaire adéquate et décente en égard à l'utilisateur desservi et au lieu de travail selon la politique en vigueur ;
- Le personnel maintient des dossiers (usagers, cliniques ou administratifs) qui reflètent correctement la réalité des sujets dont il traite et exprime avec exactitude et justesse la nature des activités de l'organisation.

7.2 Engagements découlant du droit aux soins et aux services sécuritaires et de qualité

- Le personnel adhère aux valeurs et exerce sa profession en accord avec la mission du CSSS des Collines;
- Le personnel dispense des services adéquats, conformes aux normes administratives ou à celles des pratiques professionnelles qui répondent à de hauts standards de qualité. Celles-ci doivent être en concordance avec le code de déontologie de leur ordre professionnel respectif, s'il y a lieu ;
- Le personnel favorise la responsabilisation de l'utilisateur, le respect et le développement de son autonomie;
- Le personnel déclare sur le formulaire approprié, tout incident ou accident touchant un usager ou un visiteur. Il divulgue à l'utilisateur les accidents dont il a été victime et, en accord avec la politique en vigueur, lui offre du soutien ;
- Le personnel agit rapidement lorsqu'il constate un risque ou un danger pour l'utilisateur ou le visiteur. Il prend des mesures rapides pour éviter qu'un incident ou un accident ne se produise ou ne se reproduise;
- Le personnel évite toute fausse représentation quant à sa compétence, à son efficacité et tient compte de ses moyens ainsi que de ses limites dans la réponse qu'il apporte aux besoins de l'utilisateur. Lorsque nécessaire, il dirige l'utilisateur vers un autre intervenant, un autre service ou un autre organisme;
- Le personnel respecte le droit de l'utilisateur de vouloir mettre fin à un service ou de demander un changement d'intervenant. Dans ce cas, le supérieur immédiat doit en être avisé dès que possible;
- Le personnel informe son supérieur immédiat s'il considère exercer son travail dans des conditions qui lui apparaissent nuisibles à la qualité du service. Dans ce cas, il fait les démarches nécessaires avec diligence auprès de son supérieur immédiat afin que la situation soit évaluée et qu'un suivi approprié soit fait dans les plus brefs délais;
- Le personnel s'engage à développer et maintenir son expertise et sa compétence et participe aux activités de formation offertes par l'établissement;
- Le personnel s'engage à établir des relations de collaboration avec le personnel interne et le personnel des autres établissements et organismes pour le bien-être de l'utilisateur.

7.3 Engagements découlant du droit au respect de la propriété, de l'autonomie et de la qualité de vie de l'utilisateur :

Les pratiques et conduites attendues suivantes s'appliquent surtout en milieu de vie* de l'utilisateur :

Le milieu de vie de l'utilisateur est un lieu privé. Les décisions des personnes hébergées prévalent toujours quant à leurs choix de vie au quotidien.

Quant aux choix des ressources qui les soutiennent, l'établissement recherche avec la personne, la meilleure solution qui répond à ses besoins dans les meilleurs délais. L'établissement doit tenir compte des ressources disponibles tout en assurant la sécurité de la personne hébergée.

- Le personnel respecte le lieu de vie et l'environnement de l'utilisateur;
- Le personnel agit auprès de l'utilisateur avec compassion;
- Le personnel garde continuellement le souci du respect de l'intimité à laquelle a droit l'utilisateur et prend soin de lui assurer le repos et la qualité de vie indispensables;
- Le personnel encourage l'utilisateur à participer à son plan d'intervention ou à son plan de services individualisés ;
- Le personnel encourage l'utilisateur à participer à des activités sociales ou de loisirs;
- Le personnel tient compte de la capacité de l'utilisateur d'administrer ses biens et ne doit pas intervenir dans ses décisions ou ses transactions en cette matière;
- Le personnel ne doit pas disposer des objets appartenant à l'utilisateur sauf si l'utilisateur lui-même, ou celui ou celle qui le représente, en décide autrement et ce, selon la politique en vigueur;
- Le personnel ne sollicite, n'accepte, ni s'approprie de biens appartenant à l'utilisateur, de pourboires ou de rétributions de la part de celui-ci. Il ne peut emprunter ni acheter des biens d'un utilisateur;
- Le personnel respecte le droit de l'utilisateur de mourir dans la dignité selon son choix. Il doit cependant tenir compte des lois et règlements associés à ce droit.

* Le milieu de vie se réfère au lieu où vit l'utilisateur - à domicile, en Ressource de Type Familial – (RTF), en Ressource Intermédiaire (RI), Pavillon des Collines ou en centre d'hébergement.

7.4 Engagements découlant du droit à l'information et à la confidentialité

- Le personnel respecte les règles concernant la protection des renseignements personnels des usagers telles que définies par l'organisation;
- Le personnel informe l'utilisateur sur les services ainsi que sur leurs modalités d'accès et répond avec courtoisie et exactitude à toute demande par ce dernier ou sa famille;
- Le personnel s'engage à signer le formulaire : « Attestation de confidentialité »;
- Le personnel, selon sa compétence, informe l'utilisateur en termes clairs et accessibles de la nature de son problème, des examens, des traitements ou médicaments qui lui sont administrés. Il l'informe des motifs justifiant les interventions suggérées, de leurs effets et de leurs conséquences prévisibles;
- Le personnel divulgue à l'utilisateur tout accident dont il a été victime. Il lui assure du soutien selon la politique en vigueur. Il l'informe de ce qui a été fait pour qu'un tel accident ne se reproduise plus;
- Le personnel doit favoriser la participation de l'utilisateur à prendre part à toute décision d'ordre thérapeutique le concernant. Il doit respecter le choix de l'utilisateur de s'opposer à un traitement ou à une intervention;
- Le personnel désigné s'assure du respect des droits de l'utilisateur en ce qui concerne l'accès à son dossier et lui porte assistance au besoin;
- Afin de permettre à l'utilisateur de reconnaître les personnes avec qui il transige, le personnel doit porter sa carte d'identité de l'établissement et se présenter lors des contacts avec celui-ci.

7.5 Engagements découlant du droit de recours

- Le personnel saisi de l'insatisfaction ou faisant l'objet de l'insatisfaction d'un usager, tente de remédier à la situation rapidement et, si nécessaire, informe l'utilisateur de la procédure de traitement des plaintes. Il avise également son supérieur immédiat;
- Le personnel dirige l'utilisateur qui désire formuler une plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

8. Responsabilités de l'utilisateur ou de son représentant

L'utilisateur s'engage à assumer les responsabilités rattachées à l'exercice de ses droits et en ce sens, se rallie aux obligations suivantes :

- L'utilisateur fait preuve de courtoisie et de respect envers les autres usagers, les visiteurs et le personnel de l'organisation ;
- L'utilisateur agit sans aucune violence (verbale, physique ou psychologique). L'établissement utilise les mesures de protection appropriées pour son personnel et les autres usagers;
- L'utilisateur participe activement à son plan d'intervention et s'engage à conserver ou à rétablir son autonomie, selon ses capacités et ses limites;
- L'utilisateur respecte les droits et la propriété des autres usagers, des visiteurs, du personnel et de l'établissement;
- L'utilisateur se conforme aux règlements et politiques de l'établissement;
- L'utilisateur utilise avec discernement les ressources et les services mis à sa disposition.
- L'utilisateur maintient un environnement sécuritaire lors de la prestation des soins et services à son domicile;

9. Droits et responsabilités touchant les services offerts par le personnel à d'autres membres du personnel :

Le Centre de santé et de services sociaux des Collines met à la disposition de son personnel un programme d'aide aux employés (PAE) dispensé par une firme extérieure;

- ◆ Un membre du personnel et sa famille qui résident sur le territoire des Collines ont accès aux services de l'établissement. Toutefois, certaines situations pourraient rendre difficile la dispensation de ces services. Les règles de conduite suivantes s'appliquent :
- ◆ Un membre du personnel et sa famille qui ont raison de croire qu'ils ne peuvent recevoir des services de la part d'un membre du personnel, le membre du personnel en informe soit son supérieur immédiat ou le responsable du dossier de santé et sécurité au travail afin de trouver une façon de recevoir les services autrement;
- ◆ Un membre du personnel ne peut dispenser des services ou des soins à un autre membre du personnel ou à la famille de ce dernier s'il met en danger la qualité ou la relation de confiance.

10. Application du code d'éthique

Le directeur général est le premier responsable de l'application et du respect du code d'éthique.

Les usagers qui se croient lésés dans leurs droits en regard des soins ou services qu'ils ont reçus, reçoivent ou auraient dû recevoir peuvent acheminer une plainte à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services. Même si l'utilisateur ne désire pas porter plainte officiellement, il peut s'adresser à la commissaire qui est complètement impartiale et a le mandat d'intervenir dans le but d'améliorer les services et cela même s'il n'y a pas de plainte formelle.

Le comité des usagers a le mandat d'évaluer le degré de satisfaction de ceux-ci à l'égard des services obtenus mais il a aussi le mandat de défendre les droits et intérêts collectifs des usagers. À la demande d'un usager, le comité peut accompagner et assister celui-ci s'il se sent lésé dans ses droits dans toute démarche qu'il désire entreprendre, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

11. Comité d'éthique

Un comité est mis sur pied pour traiter des questions éthiques cliniques qui préoccupent le personnel. Ce comité est permanent et formé d'intervenants de différentes disciplines.

Mandat

Le comité éthique analyse et évalue les situations cliniques complexes et soumet des avis cliniques éclairés. Il offre des conseils ou des recommandations aux employés qui se retrouvent confrontés à ces situations. Il ne traite pas de situations disciplinaires concernant les employés. Le comité conserve un registre des situations éthiques qui lui sont présentées et des conclusions de l'analyse et des recommandations.

Le comité d'éthique relève du directeur général.

Composition

Ce comité est composé de cinq employés du CSSS des Collines.

Le comité peut inviter à ses rencontres toute personne qu'il juge nécessaire et qui peut apporter un éclairage pertinent en matière éthique. Le/la responsable du comité d'éthique est nommé(e) par le directeur général.

12. Références

Code d'éthique du CSSS des Collines, version 2004

Loi sur la santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2