



TITRE :	Code d'éthique organisationnel
ÉMETTEUR :	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
APPROUVÉ PAR :	Karine Hébert
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	1987-02
DATE DE RÉVISIONS :	2002-09-01, 2012, 2017-10-10, 2022-10
DATE PROCHAINE RÉVISION	2027
CODE CLASSIFICATION :	POL-RH-002

## 1. PRÉAMBULE

Un code d'éthique doit être perçu comme un instrument de référence sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée.

Le code d'éthique de l'établissement reflète les valeurs préconisées par l'organisation, laquelle reconnaît le droit de toute personne 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.

Par cette reconnaissance, le personnel de l'établissement s'engage à respecter les droits des résidents. Il leur offre des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribue ainsi à leur bien-être. Pour une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des résidents et de leur répondant en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation de soins et de services.

Dans ce contexte, le code d'éthique demeure un moyen privilégié pour informer les résidents et leur répondant de leurs droits ainsi que pour énoncer les pratiques et conduites attendues du personnel. Il fait également la promotion de la responsabilisation de chaque individu, incluant le résident, dans le cadre d'une relation thérapeutique. Le code d'éthique représente aussi un outil de réflexion continue dans une perspective d'humanisation des relations entre le personnel les résidents et leurs proches. Chacun, y compris le résident ou son répondant, est invité à s'approprier les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel, collectif et individuel.

Le code d'éthique ne remplace aucunement, ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

L'ensemble du personnel de l'établissement sont des ressources humaines précieuses et essentielles dans une prestation de soins et de services de qualité. Le résident et, le cas échéant, ses proches sont parties intégrantes de cette prestation de qualité.

Pour guider la gestion et la prestation des soins et services, l'établissement adhère notamment aux lignes directrices suivantes :

1. La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
2. Le respect du résident et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes à son endroit;
3. Le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, civilité, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de sa sécurité et de ses besoins;
4. Le résident ou son répondant doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant. Sa collaboration est essentielle pour l'élaboration du lien de confiance et de respect mutuel;
5. Le résident ou son répondant doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse;
6. La protection du résident vulnérable est une priorité de l'établissement et de ses intervenants.

## 2. MISSION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron (CAMF) et l'Accueil Du Rivage (ADR) sont des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Leur mission générale, selon l'article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut et sécuritaire, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer à domicile, malgré le support de leur entourage.

Dans le présent document, les mots suivants sont ainsi définis :

- **Personnel** : fait référence à tout gestionnaire, employé, contractuel, médecin, médecin-résident, stagiaire, partenaire, de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement au CAMF et à l'ADR.
- **Résident** : fait référence à la personne qui reçoit des soins et des services au CHSLD et comprend, le cas échéant, tout représentant de la personne au sens de l'article 12 de la LSSSS.
- **Répondant** : fait référence à la personne responsable de prendre des décisions concernant les soins et services de santé offerts au résident hébergé.

## 3. ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT ENVERS LES RÉSIDENTS ET LEURS PROCHES

### RESPECT ET DIGNITÉ DE LA PERSONNE

Le résident qui requiert des soins et des services est au cœur des préoccupations de l'ensemble du personnel. En tout temps et toutes circonstances, il est traité avec respect et dignité.

Le personnel s'engage à :

- Être disponible pour le résident et ses proches;
- Accueillir le résident et ses proches avec ouverture et empathie;

- S'identifier verbalement par son nom et sa fonction, porter sa carte d'identité de l'établissement, préciser le but des interventions et expliquer la nature des soins et des services qu'il s'apprête à offrir;
- Entretenir des relations polies et courtoises avec le résident et ses proches;
- Maintenir une distance professionnelle requise avec le résident ou ses proches :
- Ne pas établir de liens d'amitié, intimes ou autres avec le résident ou ses proches;
- Utiliser un langage accessible, adapté et respectueux qui privilégie le vouvoiement et qui exclut toute forme de familiarité;
- Respecter la vie privée, l'intimité et la pudeur du résident;
- Respecter la singularité du résident, incluant ses valeurs, sa culture, sa langue, sa spiritualité et ses croyances religieuses;
- Permettre et favoriser la libre expression et le respect des valeurs, conviction et opinions du résident, dans la mesure où ils ne portent pas atteinte aux droits et aux libertés d'autrui.

#### **INTÉGRITÉ, AUTONOMIE, REPRÉSENTATION ET PARTICIPATION AUX DÉCISIONS**

L'autonomie du résident est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins. En tout temps, les actes et gestes du personnel de l'établissement respectent l'intégrité du résident.

Lorsque le résident est inapte à exprimer sa volonté, l'exercice de ses droits est assuré par son répondant. Le résident ou son répondant est encouragé à s'exprimer et leur participation est sollicitée dans toute discussion ou décision le concernant.

Le personnel s'engage à :

- Encourager le maintien de l'autonomie du résident dans le respect de ses limites et en lui portant assistance au besoin;
- Promouvoir la participation du résident aux différentes activités offertes par l'établissement ou le comité des usagers, tout en respectant ses choix ou préférences;
- Obtenir le consentement libre et éclairé du résident avant tout examen, prélèvement, traitement ou autre intervention, sauf lors d'une situation d'urgence (lorsque la vie du résident est en danger ou son intégrité menacée), pour les soins d'hygiène à un majeur inapte ou lorsqu'une ordonnance du tribunal s'applique;
- Élaborer, en collaboration avec le résident, son plan de soins ou d'intervention;
- Encourager et soutenir la participation du résident aux discussions et aux décisions le concernant;
- Respecter le besoin d'accompagnement du résident;
- Informer le résident de l'existence et du rôle du comité des usagers;
- Ne tolérer aucune forme de violence, d'abus, de négligence, d'exploitation, d'intimidation ou de discrimination envers le résident (référence à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et la politique interne POL-DG-20*).

## SOINS ET SERVICES SÉCURITAIRES DE DE QUALITÉ

Les soins et les services sont adéquats sur les plans scientifiques, humain et social et sont offerts en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Des soins et des services accessibles qui tiennent compte des limites organisationnelles de l'établissement et des contraintes liées aux ressources disponibles.

Le personnel s'engage à :

- Favoriser une réflexion éthique lorsqu'une décision doit être prise dans une situation complexe ;
- Offrir des soins et des services de qualité qui répondent aux besoins spécifiques du résident et dans la mesure du possible qui respectent ses préférences et habitudes;
- Procurer des soins et services sécuritaires qui intègrent les pratiques exemplaires et qui tiennent compte des données probantes;
- Traiter le résident sans discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les résidents en tenant compte des ses besoins, de l'organisation et des ressources de l'établissement;
- Rechercher le bien-être et la qualité de vie du résident dans le cadre de la prestation de soins et de services;
- Éviter toute situation qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts;
- Créer un climat de confiance;
- Porter assistance et assurer protection lorsqu'un résident manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage;
- Utiliser judicieusement les ressources humaines et matérielles;
- Respecter son champ de compétence et d'activités professionnelles
- Respecter le droit du résident de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis, et cela dans la mesure du possible et en tenant compte des dispositions légales, des limites organisationnelles et institutionnelles ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- Diriger le résident vers une ressource appropriée et lui apporter assistance lorsque l'établissement ne peut offrir les soins ou les services requis.

## INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le résident ou son répondant est informé de sa situation, de son état de santé, ainsi que des soins et des services qui sont disponibles.

Les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités en toute discrétion et confidentialité.

Le personnel s'engage à :

- Informer le résident ou son répondant de l'évolution de sa situation, de son état de santé ou du déroulement de toute intervention;
- Établir et maintenir une communication ouverte et honnête;
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour lui permettre de prendre des décisions éclairées;
- Informer le plus tôt possible le résident ou le répondant de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçu et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences néfastes sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Apporter un soutien au résident et à son répondant;
- Assurer la confidentialité de l'ensemble des renseignements qui concernent un résident;
- Tenir et conserver le dossier du résident conformément aux exigences légales;
- Informer le résident des modalités d'accès à l'information contenue à son dossier.

L'établissement peut utiliser certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur (nom, prénom, adresse) dans les cas suivants (*Articles 27.3 et 107 de la LSSS*) :

- Sollicitation de dons au bénéfice de l'établissement ou de la fondation de l'établissement au sens de l'article 132.2 de la LSSS, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose;
- Réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers ou leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

Seuls les personnes dûment autorisées par le CAMF et l'ADR peuvent utiliser les renseignements personnels (nom, prénom et adresse) aux fins prescrites. En tout temps, le résident peut demander que ses renseignements personnels ne soient plus utilisés.

### SOINS DE FIN DE VIE

La personne en fin de vie est traitée avec compréhension, compassion, courtoisie, équité, et dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Elle reçoit des soins de qualité, en continuité et en complémentarité avec les autres soins qui lui sont ou qui lui ont été dispensés.

En conformité avec la *Loi concernant les soins de fin de vie*, le personnel s'engage à :

- Établir et maintenir avec le résident en fin de vie ou son répondant une communication ouverte et honnête;
- Avoir une discussion sur les niveaux de soins avec le résident ou son répondant en temps opportun;

- Accorder la primauté aux volontés relatives aux soins exprimés clairement et librement par le résident, notamment dans des directives médicales anticipées;
- Informer le résident ou son répondant des possibilités thérapeutiques envisageables en fin de vie ;
- Respecter le refus libre et éclairé du résident ou de son répondant de recevoir un soin qui est nécessaire pour le maintien de la vie;
- Donner les soins de fin de vie au résident à la demande de son répondant, même s'il a préalablement refusé de recevoir ou de poursuivre un soin;
- Transmettre les informations sur l'aide médicale à mourir, la sédation palliative continue, à la demande du résident ou de son répondant et répondre à ses questions et inquiétudes;
- Recevoir de la part du résident apte une demande d'aide médicale à mourir et assurer le cheminement adéquat de la demande;
- Assurer en tout temps une continuité de soins et services;
- Assurer que le décès d'un résident survienne dans la dignité et dans le respect de ses droits et volontés.

#### **COMMUNIQUER SES INSATISFACTIONS OU PORTER PLAINTE**

Le résident ou son répondant est libre de manifester son insatisfaction et de porter plainte relativement aux soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la part de l'établissement.

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard du résident ou son répondant qui formule de bonne foi ou entend une plainte ou collabore à l'examen d'une plainte.

Le personnel s'engage à :

- Écouter le résident, son répondant, ses proches lorsque ceux-ci désirent exprimer une insatisfaction;
- Collaborer avec les résidents ou son répondant pour résoudre leurs insatisfactions;
- Assister et orienter le résident, son répondant et ses proches vers l'infirmière-chef d'unité, la directrice des soins infirmier et des services multidisciplinaires et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsqu'une plainte est formulée;
- Considérer l'expression des insatisfactions des résidents comme une occasion d'amélioration continue ;
- Aviser son supérieur immédiat lorsqu'il est au courant de tout comportement illégal ou fautif ou qui estime qu'une loi, qu'un règlement, une politique ou le code d'éthique n'ont pas été respectés.

## APPROCHE COLLABORATIVE DES RÉSIDENTS ET DE LEURS PROCHES

Le respect entre les personnes favorise des rapports harmonieux et un environnement propice à des soins et des services de qualité et sécuritaire. Le résident, son répondant et ses proches sont invités à collaborer et à contribuer positivement à leur propre expérience de soins et services ainsi qu'à celles des autres.

Au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron et l'Accueil Du Rivage, il est attendu que le résident, son répondant et ses proches prennent l'engagement de :

- Se responsabiliser par rapport à leur situation ou leur état de santé et de collaborer aux soins et services ou au plan d'interventions convenu;
- Participer à l'élaboration du plan de soins, d'interventions ou de services individualisés;
- Entretenir des relations respectueuses et exemptes d'intimidation ou de violence verbale, physique ou psychologique;
- Respecter les droits des autres résidents;
- Respecter les biens et les équipements que l'établissement met à leur disposition;
- Respecter l'environnement physique;
- Respecter les règles de l'établissement notamment les règles de sécurité et de prévention et de contrôle des infections;
- Signaler au personnel, l'existence de volontés exprimées dans des directives médicales anticipées, un mandat de protection (mandat en cas d'inaptitude) ou de tout autre document pouvant avoir un impact sur les soins et les services;
- Porter à la connaissance du personnel, les situations qui semblent présenter un risque pour la santé ou la sécurité des résidents;
- Adresser leur préoccupation à la personne en charge de l'unité, soit à l'assistante-infirmière-chef ou à l'infirmière-chef d'unité de vie en deuxième lieu;
- Se comporter en utilisateur consciencieux des soins de santé et des services;
- Respecter, dans la mesure du possible, ses engagements;
- Fournir les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence :
- Fournir le nom du répondant comme première personne à contacter en cas d'urgence.

#### 4. CONCLUSION

L'établissement a le souci constant de s'améliorer et d'offrir aux résidents des soins et des services de qualité qui répondent aux meilleures pratiques en soins de santé. Les valeurs inscrites dans le présent code d'éthique organisationnel sont à la base de la relation de qualité que l'établissement veut entretenir avec les résidents, leur répondant, leurs proches et le personnel.

La mission de l'établissement s'accomplit dans une relation de confiance et de respect mutuel, de reconnaissance de la spécificité de chaque résident et de son potentiel à se réaliser.

C'est dans cet esprit que l'établissement souhaite accomplir sa mission au quotidien.

#### 5. RÉFÉRENCES

- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (2017). *Code d'éthique organisationnel*.
- Le *Code civil du Québec*
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*
- La *Loi concernant les soins de fin de vie*

#### RÉDACTION, CONSULTATION, APPROBATION

**Révisé par :**

Karine Hébert, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

**Personnes consultées :**

Frédéric Dumas, Directeur général  
Jennyfer Pouliot, DSIM  
Josée Carrier, DSA

**Approuvé par :**

  
\_\_\_\_\_  
Karine Hébert, directrice des ressources humaines,  
des communications et des affaires juridiques

\_\_\_\_\_  
Octobre 2022

Date