

PROJET

CODE D'ÉTHIQUE DU CSSS DE BEAUCE

Préambule

À titre de préambule, nous avons choisi une citation d'Albert Jacquard :

« Depuis qu'ils sont apparus sur la terre, les hommes se sont donné à eux-mêmes un regard ému sur l'univers – l'art - , un regard lucide sur les processus à l'œuvre dans l'univers – la science - , un regard exigeant sur eux-mêmes – l'éthique -. »¹

L'éthique est donc une réflexion mais une réflexion pratique qui guide l'application de valeurs partagées et qui oriente les décisions, les actions et les conduites. Au Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB), l'éthique constitue une préoccupation de premier ordre autant dans les pratiques cliniques que dans les actions courantes et la recherche.

Conscient de ses responsabilités sociales et morales envers le client, le CSSSB adhère aux lignes directrices énoncées dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) :

- La raison d'être des soins et services est le client qui les requiert;
- Le respect du client et la reconnaissance de ses droits et libertés inspirent les gestes posés à son endroit;
- Dans toute intervention, le client est traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;
- Le client ou son répondant demeure le premier acteur de sa santé et de son bien-être.

1. Albert Jacquard, *Voici le temps du monde fini*, Paris, Édition du Seuil, 1991, p. 101

Raison d'être du code d'éthique

« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers. » Article 233-Loi sur les services de santé et les services sociaux

Compte tenu de sa mission et de sa vision partagée, le CSSSB veut de doter d'un code d'éthique pour vivre ses valeurs, affirmer et respecter ses engagements envers la clientèle pour assurer la qualité des soins et services qu'il lui offre.

L'objectif de ce code d'éthique est d'humaniser les soins en reconnaissant l'individualité et en préservant le plus possible la lucidité et l'autonomie de la clientèle.

Ce code d'éthique met en parallèle et précise les droits fondamentaux que toutes les personnes oeuvrant au CSSSB (incluant employés, médecins, résidents en médecine, stagiaires, personnel des fondations et bénévoles incluant ceux des fondations) veulent respecter, les conduites qu'elles doivent adopter pour y parvenir et l'engagement attendu des clients pour respecter leurs obligations, leur donner des soins et services adéquats et contribuer à leur mieux-être.

Ce code d'éthique constitue donc un cadre de référence qui est porteur d'un idéal de vivre ensemble tout en laissant à chacun la faculté d'exercer son jugement face à une situation donnée.

La mission

En lien avec tous les partenaires du réseau, le CSSSB assume une double mission : contribuer à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de son territoire et assurer de façon continue, l'accès à une large gamme de services de santé, de services sociaux et de services médicaux généraux et spécialisés et surspécialisés à la population des MRC Beauce Sartigan et Robert Cliche ainsi que des services spécialisés et surspécialisés à la population de la MRC des Etchemins.

En collaboration avec les autres CSSS de la région Chaudière-Appalaches, le CSSSB assume aussi une mission régionale par les programmes Info-Santé.

La vision partagée

La vision partagée du CSSSB est le résultat de plusieurs consultations et se lit comme suit :

Le Centre de santé et de services sociaux de Beauce : des personnes qui allient le sens de l'humain à la compétence pour bâtir ensemble un réseau de services vivant avec et pour une communauté responsable de sa santé et de son bien-être.

La promesse de service

Avec vous pour bâtir ensemble une communauté responsable de sa santé

Les valeurs

Les valeurs se situent à quatre niveaux.

- **Les valeurs sociales fondamentales** qui sont à la base des droits et des responsabilités en matière de santé et de services sociaux;
- **les valeurs privilégiées pour l'organisation des services;**
- **les valeurs de gestion** choisies par les gestionnaires;
- **les valeurs organisationnelles** à partager par l'ensemble des personnes oeuvrant au CSSSB.

Valeurs sociales fondamentales

Cet ensemble de valeurs se présente comme suit :

- **La dignité humaine** qui comprend le respect de la vie, l'inviolabilité et l'intégrité de la personne.
- **La liberté** qui vise la reconnaissance de l'autonomie de la personne, de sa capacité à se développer et à faire des choix.
- **L'égalité** qui confère à chaque citoyen la même valeur en tant qu'être humain. Elle permet la reconnaissance et l'exercice des droits sans distinction, exclusion ou préférence injustifiées.
- **La solidarité** qui caractérise les relations de citoyens soucieux du sort de l'autre et mutuellement responsables au sein d'une collectivité. Elle implique, entre autre, la réduction des écarts de santé et de bien-être, la mise en place d'un système public universel et un accès équitable à celui-ci.

Valeurs privilégiées pour l'organisation des services

Ce sont les valeurs que le comité d'orientation et le conseil d'administration ont jugées prioritaires parmi celles énoncées dans les documents ministériels. Leur choix a été inspiré par la volonté de répondre aux principales attentes de la communauté beauceronne.

- **Équité :**
équilibre dans la distribution des services de santé et des services sociaux et des ressources afin de réduire les écarts entre les personnes et les communautés du territoire.
- **Accessibilité :**
disponibilité et facilité d'accès à une gamme de services de base et de services spécialisés sur le territoire, le plus près des communautés et dans les meilleurs délais.

- **Qualité :**
satisfaction optimale des clients en conformité aux standards et normes de bonnes pratiques inspirées de l'action et de la recherche.

Valeurs de gestion

Ces valeurs ont été choisies comme valeurs communes par l'équipe des gestionnaires issus des diverses instances. Celles-ci teintent leurs décisions, leurs conduites et leurs relations interpersonnelles :

- **Cohérence :**
harmonie entre les paroles et les comportements.
- **Authenticité :**
art de dire les choses telles qu'elles sont dans le respect de soi et des autres.

Valeurs organisationnelles

Ce sont celles qui devraient être partagées par l'ensemble des employés, médecins, résidents en médecine, bénévoles et stagiaires et guider les actions au quotidien.

- **Travail d'équipe :**
mise en commun des forces et des expertises dans une dynamique d'échange, de confiance, de collaboration et de complémentarité.
- **Autonomie :**
faculté de mettre lucidement son expertise, ses compétences personnelles et son intelligence au profit de la clientèle et de l'organisation en faisant preuve de rigueur et de loyauté.

Valeur organisationnelle et valeur de gestion

Une valeur commune a été identifiée par l'équipe de gestionnaires et par les personnes consultées pour le choix des valeurs organisationnelles.

- **Respect :**
Considération apportée à toutes les personnes qui gravitent au CSSSB peu importe qu'elles soient clients, employés, médecins, résidents en médecine, stagiaires ou bénévoles. Cette valeur s'actualise par une ouverture à la différence de l'autre de même que par la reconnaissance des forces et des limites de chacun.

L'Engagement

Toute personne oeuvrant au CSSSB (incluant employés, médecins, résidents en médecine, stagiaires, personnel des fondations et bénévoles, incluant ceux des fondations) s'engage envers :

la population

- À dispenser des soins et services de qualité et à le faire avec humanisme et à donner le meilleur de soi dans le contexte qu'est celui du CSSSB.
- À promouvoir, maintenir et améliorer la santé des personnes afin qu'elles puissent assumer les rôles qu'elles entendent jouer dans leur communauté.
- À dispenser et rendre accessibles à la clientèle des services de qualité à travers un éventail de programmes axés sur leurs besoins et attentes spécifiques, en tenant compte de leur environnement de vie et de travail.

les organismes communautaires et les autres partenaires

- À privilégier et favoriser en tout temps une approche de concertation pour le mieux-être de la communauté;
- À favoriser la solidarité des différents acteurs au sein de la communauté;
- À participer avec eux à l'élaboration d'une vision commune des besoins et des défis à relever dans la communauté;
- À promouvoir des processus et des actions démocratiques pour susciter la participation et la responsabilisation des citoyens de la communauté dans l'atteinte d'objectifs communs.

soi-même et les collègues

- À se connaître et à reconnaître toute personne oeuvrant au CSSSB comme étant l'actif essentiel à la dispensation des soins et services de qualité.
- À favoriser la créativité et le développement de chaque personne.
- À privilégier l'implication au sein de l'organisation et la participation à la création d'un milieu de travail sain, sécuritaire et valorisant.

Les Droits

Les droits en matière de santé et de bien-être s'appuient sur un ensemble législatif très vaste comprenant : la Charte canadienne des droits et libertés, la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur les services de santé et les services sociaux(LSSSS), la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, ainsi que plusieurs autres lois. Ces droits sont d'une portée à la fois individuelle et collective.

S'inspirant de cet ensemble législatif, toute personne oeuvrant au CSSSB doit reconnaître et traduire dans l'action ses engagements au respect des quatre (4) droits suivants :

1. Droit au respect et à la dignité
2. Droit à l'autonomie
3. Droit à l'information
4. Droit aux soins et services de qualité et personnalisés

La reconnaissance des droits des personnes qui utilisent nos soins et services engendre des responsabilités ou des devoirs de leur part ; ce sont des engagements auxquels elles acceptent de souscrire dans le but de favoriser la prestation de soins et services dans un climat d'harmonie et de collaboration.

Ainsi, le client a le devoir de participer autant que possible, aux soins et services qui le concernent. De même, le client a également le devoir de quitter l'établissement dès qu'il reçoit son congé conformément à la réglementation pertinente et sous réserve que son état de santé lui permette de le quitter pour son domicile ou qu'une place lui soit assurée ailleurs où il pourra recevoir les services requis par son état.

1. Droit au respect et à la dignité

Au CSSSB nous recevons et traitons chaque client comme une personne à part entière qui a droit au plus grand respect et à la dignité.

Nous nous engageons à :

- aborder en tout temps le client avec un langage respectueux et courtois;
- adopter des comportements dénués de toute forme de violence;
- protéger le client contre toute forme d'abus;
- tenir compte des opinions, croyances et choix du client et à agir de façon non discriminatoire;
- appeler le client par son nom de famille et le vouvoyer à moins qu'il n'exprime une autre préférence;
- favoriser un environnement propice à l'intimité et à la discrétion dans les communications;
- ne transmettre que les informations pertinentes aux soins et services pour préserver la confidentialité;
- respecter les règles définies par la Loi sur les services de santé et services sociaux (articles 27,3 et 107) quand nous invitons nos clients à verser un don à l'établissement ou aux fondations de l'établissement de même que pour la réalisation des sondages sur l'appréciation des soins et services; nous abstenir de toute sollicitation auprès des mineurs et des proches de personnes décédées;
- traiter la clientèle avec délicatesse lors des soins et services;
- éviter le plus possible tout bruit inutile qui pourrait déranger le repos et la quiétude du client;
- lister les biens personnels et essentiels du client lors de son séjour;
- assurer le confort du client en maintenant la salubrité et la sécurité des lieux et des équipements;
- être vigilants pour minimiser les risques d'accidents pour le client et pour nous-mêmes;
- porter une tenue vestimentaire conforme à la directive en vigueur au CSSSB.

Nous nous attendons à ce que le client :

- s'adresse au personnel dans un langage respectueux et courtois;
- adopte des comportements dénués de toute forme de violence;
- dénonce toute forme d'abus;
- se conforme aux heures de visite afin de favoriser le repos des autres clients et la dispensation de soins et services;
- reconnaisse et accepte les contraintes du milieu dans l'expression de ses valeurs, attentes et sentiments;
- aide au maintien des lieux et des biens des installations du CSSSB afin d'assurer le confort et la sécurité de tous;
- s'occupe de ses objets personnels ou demande à ses proches de s'en occuper pour éviter les pertes, les bris et les vols;
- respecte la vie privée et les droits des autres clients et du personnel;
- transmette toutes les informations utiles à la prestation sécuritaire des soins et services;
- exprime son refus s'il s'oppose à ce que ses coordonnées soient utilisées à une fin de sollicitation pour les fondations de l'établissement.

2. Droit à l'autonomie

Au CSSSB, nous traitons nos clients comme des partenaires à la recherche d'une meilleure condition de santé. Nous croyons qu'ils ne doivent en aucune façon être privés de leur autonomie même s'ils sont rendus vulnérables par la maladie.

Nous nous engageons à :

- reconnaître et accepter la liberté et la capacité de décision (consentement ou refus) du client ou de son répondant, le cas échéant;
- favoriser l'expression des volontés du client;
- tenir compte de la décision éclairée du client ou de son répondant, le cas échéant;
- faciliter la participation optimale du client et/ou de ses proches aux décisions ainsi qu'à la prestation des soins et services.

Nous nous attendons à ce que le client:

- exerce son autonomie en donnant son consentement libre et éclairé ou son refus, lorsque requis;
- participe autant que possible aux soins et services qui le concernent.

3. Droit à l'information

Il peut être difficile de participer à la décision concernant les soins qui seront prodigués. Chaque client doit pouvoir compter sur une écoute attentive et sur une information suffisante et compréhensible pour s'exprimer librement.

Nous nous engageons à :

- informer le client sur son état de santé et son évolution;
- porter une écoute attentive aux questionnements du client pour répondre à ses questions avec tact, franchise discernement et empressement dans un langage clair et accessible;
- informer le client sur les diverses options de traitement, les risques et les conséquences possibles afin de lui permettre un consentement libre et éclairé;
- informer le client de son droit d'accès à son dossier selon les modalités en vigueur au CSSSB;
- informer le client de son droit d'être conseillé, accompagné et assisté par une personne de son choix;
- informer le client des soins et services à sa disposition, de la façon d'y avoir accès, de la manière de les utiliser de façon appropriée et des ressources dont dispose le CSSSB pour les offrir;
- renseigner le client sur les ressources disponibles dans la communauté et sur l'existence d'un comité d'usagers;
- promouvoir l'information et l'éducation sur la disponibilité et la bonne utilisation des soins et services de santé;
- informer le client ou son répondant de la possibilité d'exercer un recours, de porter plainte et d'être accompagné s'il le désire;
- porter une carte d'identité et à se présenter en mentionnant notre nom et notre fonction.

Nous nous attendons à ce que le client:

- pose les questions qu'il juge utiles à sa compréhension des soins ou services;
- se conforme aux procédures d'accès à son dossier;
- manifeste son désir d'être conseillé, assisté ou accompagné d'une personne de son choix quand il le trouve à propos;
- formule des suggestions permettant l'amélioration de la qualité de l'information qui lui est fournie;
- manifeste en toute liberté sa reconnaissance et son appréciation à l'égard des soins et services.

Droit aux soins et services de qualité et personnalisés

Dans les limites de sa mission et des ressources mises à sa disposition, le CSSSB rend accessibles des soins et services de qualité, à la population de tout âge, du nouveau-né à la personne âgée. Pour y arriver, il favorise le travail d'équipe et encourage la formation de son personnel et reconnaît l'apport de médecins résidents et des stagiaires.

Nous nous engageons à :

- donner des soins et services adéquats sur les plans humain, social et scientifique avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- poser aucun geste de discrimination fondé sur la race, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'état civil, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, les aptitudes, la situation économique, l'allégeance politique;
- être ponctuels, dans la mesure du possible pour dispenser des soins et services;
- informer nos clients des délais et des motifs d'attente, s'il y a lieu;
- assurer à chacun les soins et services appropriés à son état, auxquels il consent et conformes à ses volontés;
- être attentifs aux besoins, attentes et appréhensions de chacun à l'égard de son état ou des interventions ou traitements prescrits;
- respecter la volonté des clients de recevoir ou non des soins ou services par un professionnel spécifique, dans la mesure où une alternative est possible;
- veiller à la sécurité de nos clients sans pour autant brimer l'exercice de leur autonomie;
- noter rapidement au dossier et avec exactitude les informations pertinentes relatives aux traitements donnés et interventions réalisées.

Nous nous attendons à ce que le client:

- participe et collabore aux mesures visant l'amélioration de son état de santé;
- fournisse les informations pertinentes à la bonne compréhension de son état et de ses besoins;
- se conforme aux directives en vigueur au CSSSB;
- remette sa médication au personnel soignant pour éviter des interactions médicamenteuses;
- utilise les soins et services disponibles d'une façon appropriée et responsable;
- exprime ses préoccupations au sujet de la qualité des soins et services;
- formule des critiques constructives;
- libère la chambre dès que le médecin a autorisé le congé et que son état ne requiert plus de soins et services à l'hôpital;
- paye au CSSSB les frais requis pour les soins ou services non assurés.

Dispositions générales

Ce code d'éthique du CSSSB, conforme à ses valeurs et aux normes reconnues, interpelle toutes ses instances et sa clientèle.

De façon plus spécifique :

- chaque personne oeuvrant au CSSSB (incluant employés, médecins, résidents en médecine, stagiaires, personnel des fondations et bénévoles, incluant ceux des fondations) a la responsabilité de respecter les engagements du code d'éthique du CSSSB. Pour le professionnel membre d'une corporation professionnelle, le code d'éthique doit être appliqué en complément au code de déontologie de sa profession; en cas de litige d'interprétation, ce dernier a préséance;
- en présence d'une situation pouvant soulever une problématique éthique, les clients, employés(incluant ceux des fondations), médecins, résidents en médecine, stagiaires et bénévoles(incluant ceux des fondations) peuvent demander une consultation auprès du comité d'éthique clinique du CSSSB;
- le conseil d'administration adopte le code d'éthique et voit à son application et à sa révision;
- chaque groupe d'appartenance assure une vigilance constante face à l'application des engagements du code d'éthique;
- chaque direction et chaque supérieur hiérarchique ont la responsabilité d'assurer l'application du code d'éthique.
- le client a la responsabilité de respecter les engagements ainsi que attentes signifiées au code d'éthique;
- le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou le commissaire adjoint diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique en vertu de l'article 33, paragraphe 2 de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives.