



Nos engagements

CODE D'ÉTHIQUE

DES INTERVENANTS

Centre de santé et de services sociaux
de Rimouski-Neigette





Note

- ▶ **INTERVENANT** désigne toute personne œuvrant dans le Centre et les ressources liées par un contrat pour la prestation de services sociaux et de santé : les gestionnaires, les médecins, les résidents en médecine, le personnel, les bénévoles et les stagiaires.
- ▶ **USAGER** désigne toute personne qui reçoit des soins ou des services, sur une base interne ou externe, dans un établissement de santé ou dans une ressource externe avec qui l'établissement a un contrat de service. Lorsque le processus de prestation des soins le requiert, la famille ou ses proches aidants sont considérés et englobent les personnes significatives de l'usager.¹
- ▶ **RÉSIDENT** désigne tout adulte en perte d'autonomie qui demeure en institution de façon permanente.
- ▶ **ENFANT** désigne toute personne âgée de 0 à 18 ans.

¹ Conseil canadien d'agrément des établissements de santé



Présentation

Le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette est un établissement regroupant les installations CLSC-Rimouski, Hôpital régional-Rimouski et Centre d'hébergement-Rimouski.

Le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette offre des services de qualité de première, de deuxième et de troisième lignes, qui sont continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits reconnus aux usagers ou aux résidents. Les services sont disponibles en établissement, en milieu substitut ou en milieu de vie.

Le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette offre ainsi une gamme complète de services de nature préventive et curative : accueil, évaluation, diagnostic, traitement, réadaptation, réinsertion, suivi, hébergement temporaire ou permanent. De ce fait, il contribue à favoriser le maintien, le retour et l'intégration de la personne dans sa communauté, tout comme il favorise un milieu de vie substitut de qualité. Il soutient également le renforcement du pouvoir d'agir des personnes et des familles, ainsi que la capacité d'agir des communautés pour une meilleure santé physique et mentale et un plus grand bien-être.

La raison d'être des services est la personne qui les requiert. Les soins et les services sont offerts, dans divers milieux d'intervention, par des intervenants compétents, œuvrant en interdisciplinarité, de

manière personnalisée et adaptée aux besoins des usagers ou des résidents et aux proches aidants.

Le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette a comme finalité d'assurer la santé des individus et de la population dans son ensemble ainsi que l'accès à des services intégrés en lien avec huit objectifs, soit l'accessibilité, la continuité, la globalité, la qualité, la satisfaction, l'équité, l'efficacité et le contrôle des coûts.

Pour guider sa prestation des soins et des services, la direction du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette opte pour une gestion transparente, basée sur l'écoute, l'appui et le soutien. Elle adhère ainsi aux valeurs qui mettent en relief les qualités morales et intellectuelles véhiculées dans l'organisation, lesquelles reposent sur « un usager ou un résident satisfait, un intervenant fiable, satisfait, responsable et imputable, une organisation orientée sur les résultats ».

L'accent est mis sur :

- les capacités et les forces de l'utilisateur ou du résident ainsi que sur la valorisation de son potentiel personnel ;
- le respect de l'utilisateur ou du résident dans ses droits fondamentaux, son intégrité, ses choix et ses habitudes de vie et le maintien de l'interaction de l'utilisateur ou du résident avec sa famille, les proches aidants et la communauté ;
- l'intervenant, une ressource importante et reconnue, travaillant en coopération et en interdisciplinarité, dans une approche globale où l'utilisateur ou le résident est considéré comme un être unique, dans sa totalité spirituelle et biologique de même que dans ses dimensions psychologique, sociale et culturelle.

Le Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette se dote donc d'un « CODE D'ÉTHIQUE », en lien avec les droits des usagers ou des résidants, lesquels sont inscrits dans une charte des droits et des responsabilités des usagers ou des résidants. Le code d'éthique repose sur les valeurs reconnues et partagées dans le milieu, tout comme il indique le sens des attitudes et des comportements attendus dans la relation intervenants/usagers ou résidants.



Table des matières

Le préambule	11
Les quatre principes	13
1. La dignité de la personne	15
2. L'intégrité de la personne	19
3. L'autonomie de la personne	23
4. L'humanisation des soins et des services	27



Le préambule

Le code d'éthique recense les valeurs inhérentes à la promotion de la personne et au respect de ses droits, partagées au Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette ; il propose des attitudes et des comportements qui pourraient en concrétiser la portée.

L'éthique est en mouvement. L'éthique ne se « codifie » pas, ne s'enferme pas ; elle est vie, réflexion et interrogation. Le contenu de ce code d'éthique est le fruit d'une réflexion collective émanant de la consultation menée auprès des intervenants, qui sont invités à poursuivre cette réflexion et à la partager dans leur milieu.

Le code d'éthique s'articule autour de quatre principes de base qui font consensus et qui s'énoncent comme suit :

- 1. La dignité de la personne ;**
- 2. L'intégrité de la personne ;**
- 3. L'autonomie de la personne ;**
- 4. L'humanisation des soins et des services.**

Le code d'éthique constitue un guide pour orienter l'action quotidienne de tout intervenant. Son actualisation fait appel à la responsabilité individuelle pour apprécier le sens à donner à son action. Cette réflexion, dite éthique, interpelle donc la conscience de chacun devant ses responsabilités, dans un esprit de dialogue et d'ouverture.

Le concept de responsabilité s'exprime par le « JE » pour souligner l'engagement de l'intervenant à l'égard de la promotion et de l'actualisation des principes et des valeurs du code d'éthique.



Les quatre principes

Le code d'éthique s'articule autour de quatre principes dont se dégagent des valeurs inhérentes à la promotion de la personne et au respect de ses droits :

- 1. La dignité de la personne ;**
- 2. L'intégrité de la personne ;**
- 3. L'autonomie de la personne ;**
- 4. L'humanisation des soins et des services.**



La dignité de la personne

En affirmant la dignité fondamentale de la personne, notre culture morale et nos lois considèrent chaque être humain comme étant unique et doué d'une valeur intrinsèque. Le principe de dignité de la personne exige que celle-ci soit traitée avec respect et équité, indépendamment de la différence ethnique, religieuse, sociale, culturelle, psychologique ou physique. Respecter la personne, c'est la reconnaître et la traiter comme son égal, tout en valorisant son individualité, sa personnalité, sa manière d'être.

Parmi les valeurs qui permettent d'actualiser le principe de dignité humaine, mentionnons la politesse, la courtoisie, l'intimité, la confidentialité, la santé et le bien-être. Ces valeurs se traduisent au quotidien dans des attitudes et des comportements :

1. Je reconnais les besoins particuliers de chacun des usagers, des résidents et des proches aidants.
2. Je reconnais l'importance de la création d'un environnement favorable au développement optimal des enfants et à la réalisation des projets de vie des familles.
3. Je respecte la dignité de l'utilisateur, du résident et du proche aidant dans la manière de l'interpeller. Il est approprié de vouvoyer en tout temps l'utilisateur adulte ou le résident, sauf en cas d'entente préalable sur l'usage du prénom ou du tutoiement. Le nom devrait être précédé des titres de madame ou monsieur.

4. Je respecte l'intimité de l'utilisateur ou du résident, particulièrement, à l'occasion des examens, des soins d'hygiène et des besoins naturels. Un rideau tiré, une porte fermée, un vêtement bien attaché, une seule partie du corps découverte lors de la prestation des soins, sont autant d'attentions qui préservent l'utilisateur ou le résident des indiscretions. Je frappe à la porte et j'attends une réponse avant d'entrer. Je favorise la prestation des soins intimes par une personne du même sexe, si tel est son choix, tout en tenant compte des ressources disponibles et des possibilités du milieu.
5. J'accompagne l'utilisateur ou le résident dans son cheminement en respectant ses droits fondamentaux, ses choix et ses habitudes antérieures de vie, son rythme et ses modes d'expression. Pour le résident, je contribue à nourrir et à enrichir le milieu de vie substitut en lui donnant assistance dans la personnalisation de sa chambre et en l'encourageant à s'approprier les aires de vie communes, afin qu'il y retrouve un milieu de vie stable et familier, significatif et aidant, où il fait bon vivre.
6. Je respecte la vie privée de l'utilisateur ou du résident dans ses relations avec ses proches et dans ses moments de solitude. En tout temps, je fais preuve de discrétion et de délicatesse.
7. Je respecte la confidentialité des renseignements personnels en ne révélant, en aucun temps, ces renseignements autrement que par nécessité professionnelle. Les rapports entre intervenants concernant un usager ou un résident se

font dans des locaux appropriés et portent sur des sujets pertinents seulement : je fais preuve de discrétion en évitant de commenter dans les corridors le comportement d'un usager ou d'un résidant, son état de santé et les traitements qui lui sont prodigués.

8. Je préconise la meilleure santé physique et mentale de l'usager ou du résidant en lui offrant les meilleurs soins et services disponibles, tant aux plans scientifique, humain, social que spirituel.
9. Je m'assure que les conditions sont en place afin que l'usager ou le résidant soit accompagné dignement en fin de vie : je lui prête assistance pour un soulagement optimal de ses douleurs, de ses souffrances et de ses inconforts ; je favorise la présence de ses proches aidants ; je lui apporte mon soutien moral, physique et spirituel ; j'adapte son environnement immédiat de façon adéquate.
10. Je reconnais que l'intervention au domicile de l'usager s'inscrit dans une réalité familiale, sociale et culturelle.



L'intégrité de la personne

Le respect de la dignité humaine exige que la personne ne soit jamais traitée comme un objet. La personne doit pouvoir disposer d'un espace physique et psychologique qui lui appartient en propre et qui délimite son identité. En ce sens, la personne est inviolable tant sur le plan physique que psychologique. Toute violence est donc proscrite, de même que toute intervention non consentie mettant en cause l'intégrité physique et psychologique de la personne. Selon ce principe, les intervenants ont une responsabilité particulière de protection des personnes vulnérables.

Parmi les valeurs qui permettent d'assurer l'intégrité de la personne, mentionnons la propriété, la précaution, la prudence et la sécurité. Ces valeurs se traduisent au quotidien dans des attitudes et des comportements :

11. Je respecte l'intégrité physique de l'utilisateur ou du résident en m'abstenant de toute forme de violence physique ou de geste indécent.
12. Je respecte l'intégrité psychologique de l'utilisateur ou du résident en m'abstenant de toute forme d'agression verbale : le chantage, la menace, la moquerie, l'abus d'autorité, l'indifférence systématique ou toute autre action mettant en cause cette intégrité.
13. J'informe une personne en autorité lorsque je suis témoin

d'une agression de toute nature envers un usager ou un résident.

14. Je protège les enfants et les personnes vulnérables de la communauté contre toute forme d'abus et de négligence.
15. Je protège l'usager ou le résident contre toute forme d'exploitation. Je m'abstiens de toute sollicitation, formelle ou non, afin d'en retirer des avantages, qu'il s'agisse de don, d'emprunt, de legs, d'influence ou de gratification sexuelle. Je fais preuve de discernement dans l'acceptation des cadeaux qui me sont ou pourraient m'être offerts occasionnellement ; ils peuvent être inappropriés en raison de leur valeur ou du contexte.
16. Je respecte le droit à la propriété de l'usager ou du résident en favorisant la protection de ses biens et de ses effets personnels, notamment contre le vol. Il n'est pas approprié de les utiliser pour moi-même ou pour autrui.
17. Je protège l'usager ou le résident contre toute forme de discrimination en intervenant dans toute situation où celui-ci pourrait être victime d'injustice, compte tenu de son âge, de son orientation sexuelle, de son origine ethnique, de sa pratique religieuse ou d'autres motifs liés aux droits qui lui sont reconnus.
18. Je défends le meilleur intérêt de l'usager ou du résident en matière de recherches médicales et sociales.
19. Je reconnais que les substances chimiques, la contention et

l'isolement sont des mesures de contrôle de dernier recours.

20. Je respecte les besoins de sexualité des résidants : je reçois avec tact et confidentialité leurs demandes touchant leurs besoins de sexualité et je les traite dans le cadre des possibilités du milieu.



L'autonomie de la personne

Notre culture morale et nos lois définissent la personne comme un être autonome, disposant d'un pouvoir d'autodétermination. On reconnaît à chaque personne la capacité de déterminer ses propres fins, de formuler ses propres projets, d'être l'auteur de sa vie. Le principe d'autonomie de la personne exige le respect de la liberté de pensée, de parole et de croyance. Il tient compte de sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne. Il signifie encore que la décision prise au nom d'autrui soit ordonnée à son meilleur intérêt.

Parmi les valeurs qui permettent d'actualiser le principe d'autonomie, mentionnons la transparence, le consentement libre et éclairé, la responsabilisation, la participation et les alliances. Ces valeurs se traduisent au quotidien dans des attitudes et des comportements :

21. Je reconnais le droit de l'usager, du résidant ou du proche aidant à l'information, en lui livrant les renseignements sur son état de santé et sur les conséquences des soins et des traitements qu'il accepte ou non de recevoir, et sur les services offerts.
22. Je m'assure de l'obtention du consentement éclairé ou du refus de l'usager ou du résidant, avant de lui prodiguer des soins, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention.

23. J'adopte en tout temps un niveau de langage approprié, je vérifie la compréhension de l'information reçue et je m'assure d'une assistance si requise. L'utilisateur ou le résidant allophone reçoit des soins et des services dans sa langue ou bénéficie d'une assistance linguistique, compte tenu des circonstances et des ressources humaines du milieu.
24. Je favorise l'autonomie de l'utilisateur ou du résidant qui souhaite maintenir ou développer son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration, en le stimulant et en l'encourageant à utiliser ses capacités pour accomplir lui-même des gestes de la vie quotidienne, dans le respect de son individualité, de son rythme, de son mode d'expression et de ses choix, tout en l'incitant à développer son pouvoir d'agir.
25. J'encourage l'utilisateur ou le résidant à planifier lui-même ses activités compatibles avec son état de santé et je respecte sa capacité à s'ajuster aux événements de la vie quotidienne.
26. Je laisse le résidant prendre des responsabilités dans l'organisation de son milieu de vie : je favorise les conditions propices à la cohabitation en demandant d'être informé des différents conflits et en trouvant des solutions à la fois pratiques et bienveillantes ; je favorise la personnalisation de la chambre en fonction de l'espace disponible et dans le respect des autres résidents, tout comme je manipule avec beaucoup d'attention ses objets et ses souvenirs.
27. J'encourage le résidant à s'intégrer à son milieu en favorisant les contacts avec autrui, sans toutefois l'y contraindre et en respectant le type de relation qu'il veut établir.

28. Je vise la responsabilisation de l'utilisateur ou du résident en l'impliquant, autant que possible, dans les décisions qui le concernent et lors de l'élaboration et de la révision de son plan d'intervention, et ce, en collaboration avec ses proches aidants.
29. Je respecte la liberté de choix de l'utilisateur ou du résident en ce qui regarde sa pratique religieuse, ses croyances et ses valeurs. Je favorise l'accès aux services du culte catholique ou, dans le cas d'une personne appartenant à une autre religion, à un ministre de sa foi.
30. Je respecte et je favorise le droit d'association de l'utilisateur ou du résident en l'informant de l'existence de regroupements et en facilitant sa participation.
31. J'avise une personne responsable de tout problème éprouvé par l'utilisateur ou le résident dans la gestion de ses biens pour qu'il obtienne l'assistance requise.
32. Je respecte la volonté de l'utilisateur de demeurer à domicile le plus longtemps possible et je reconnais son domicile comme un lieu privé empreint de valeurs familiales, sociales et culturelles et comme un lieu privilégié d'intervention.



L'humanisation des soins et des services

L'humanisation des soins et des services fait référence à la considération que l'on porte à la personne, à une relation personnalisée, à des comportements empreints d'attention et de discrétion. La personne est le centre des préoccupations des intervenants et prédomine sur la maladie et les handicaps.

Parmi les valeurs qui permettent d'actualiser le principe d'humanisation des soins et des services, mentionnons la compassion, l'équité, l'honnêteté, la sollicitude, l'écoute, l'empathie et la confiance. Ces valeurs se traduisent au quotidien dans des attitudes et des comportements :

33. J'assure une présence personnalisée auprès de l'utilisateur, du résident ou du proche aidant en évitant l'automatisme ou l'indifférence dans mes interventions, en m'identifiant ainsi qu'en précisant mon rôle.
34. J'établis une relation de confiance avec l'utilisateur ou le résident et sa famille en entretenant une relation empreinte de courtoisie, d'amabilité et d'empathie : je leur accorde le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que je voudrais pour moi-même et les miens dans une situation similaire.
35. Je favorise l'expression de l'utilisateur ou du résident sur les soins qu'il reçoit (opinion, critique, suggestion) dans un

esprit d'ouverture et de dialogue en vue de l'amélioration des soins et des services.

36. Je privilégie une attitude d'écoute, d'empathie et de réconfort envers l'utilisateur, le résident ou le proche aidant qui ressent de la peur et de l'inquiétude vis-à-vis de son état de santé ou d'une situation personnelle.
37. J'assure le confort de l'utilisateur ou du résident en favorisant un environnement calme, accueillant, propre, sécurisant et respectant les normes de sécurité : j'évite le bruit que provoquent chariots, voix haute, souliers bruyants, portes, côtés de lit, etc. ; je suis sensible à l'ordre et à la propreté des lieux ; j'exerce toute la vigilance requise et je minimise les risques d'incidents et d'accidents pour moi-même ou pour autrui.
38. Je fais preuve de diligence pour assurer le bien-être physique de l'utilisateur ou du résident, notamment dans le service de ses repas ou de l'assistance dans l'accomplissement de ses besoins physiologiques.
39. Je fais preuve de discernement dans les relations affectives et les contacts physiques avec l'utilisateur ou le résident en évaluant l'effet des marques d'affection.
40. Je respecte le choix de l'utilisateur ou du résident d'être assisté, accompagné dans ses démarches, ou d'être représenté pour obtenir de l'information, un service ou pour comprendre un renseignement médical.
41. Je favorise les alliances avec l'entourage de l'utilisateur ou du

résidant : je reconnais l'importance de l'interaction de l'utilisateur ou du résidant avec sa famille et les proches aidants ; je reconnais la contribution des proches aidants ; je reconnais le proche aidant comme un utilisateur qui a besoin de soutien et d'accompagnement ; je reconnais que l'engagement du proche aidant est volontaire et résulte d'un choix libre et éclairé.

Code d'éthique approuvé par le conseil d'administration le **12 AVRIL 2005**.

Résolution no : CA-700-4973-05

Coordination et révision des textes :

Nancy Mailloux

Denise Dufour

en partenariat avec les membres du sous-comité d'éthique :

Steeve Bélanger

Claude Heppell

Bruno Leclerc

Thérèse Morency

Daniel Petit

Nous remercions les membres du comité d'éthique, les instances consultées (CMDP, CM, AGESSS, CII, comité des usagers et résidents), le comité de direction et la direction des ressources humaines pour leur précieuse collaboration.

Traitement de texte :

Françoise Dubé, secrétaire au programme

Soutien à domicile

Centre de santé et de services sociaux
de Rimouski-Neigette

