



Cadre de référence en matière d'éthique

Direction générale de la Maison des Aînés de Saint-Timothée
Inc.

Octobre 2023

1. Préambule

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., est conscient de sa responsabilité sociale vis-à-vis ses résidents.

Son objectif premier est de maintenir la qualité des soins et des services en constituant, dans la mesure du possible, un milieu de vie répondant aux besoins fondamentaux des résidents et en favorisant le contact avec les proches et la communauté.

C'est pourquoi la propriétaire faisant office de conseil d'administration a adopté la mission de l'établissement, sa vision ainsi que les principes et valeurs qui guident le processus de prise de décision et les comportements attendus de l'ensemble des dirigeants, gestionnaires et prestataires de soins et de services. Par ce fait, elle a choisi de s'engager résolument dans la voie de la gestion éthique en adoptant un cadre de référence en matière d'éthique.

L'engagement de la part de tous les intervenants du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., à traiter les autres comme nous-mêmes souhaiterions être traités, est essentiel. La qualité de vie et la qualité des soins offerts aux résidents exigent que les relations entre les intervenants et les résidents soient d'assistance, de collaboration et de soutien.

Ce soutien prend forme par la mise en place des meilleures pratiques en gestion de la qualité et des risques. Il se concrétise en cinq grands mandats soit :

- La qualité et la gestion des risques;
- L'évaluation des pratiques attendues et la gestion de la performance;
- L'éthique clinique;
- L'amélioration continue;
- Le soutien des directions cliniques et administratives dans la réalisation des objectifs organisationnels.

Le résultat de ces mandats nécessite la collaboration de nombreuses personnes incluant les résidents, les employés, les bénévoles, les familles et les membres de la direction.

Bien que le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., soit tenu de se doter d'un cadre d'éthique, ce dernier ne se substitue en aucun cas aux lois, règlements et codes de déontologie des professionnels.

Ce cadre de référence en matière d'éthique est une invitation à continuer à développer des attitudes basées sur la dignité de la personne, la promotion de l'autonomie et l'amélioration continue des soins et des services dans un milieu de vie empreint de respect.

La direction et chaque intervenant qui œuvre au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. sont personnellement et conjointement responsables et doivent faire preuve de clairvoyance et de rigueur dans l'application des conduites attendues, assurant le maintien des valeurs de notre centre, afin de maintenir la qualité de vie des résidents.

Comme le résident est au centre des préoccupations du personnel et des partenaires et afin de répondre le mieux possible à la question centrale « **Quoi faire pour bien faire** » et lorsque se présentent des situations empreintes d'ambiguïté ou d'incertitude, il importe d'avoir un cadre de référence qui repose sur les assises suivantes :

- Des principes d'action de l'effort éthique;
- Des valeurs organisationnelles;
- Une philosophie de gestion et d'intervention;

- Des engagements éthiques;
- Un cadre de gestion éthique;
- Le comportement attendu du personnel [Pratique organisationnelle requise visant à contrer toute forme de violence, de discrimination et d'harcèlement au travail et/ou de maltraitance ou de conduite inacceptable envers le personnel et les résidents];
- La Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité;
- Un code d'éthique pour les résidents.

Le cadre de référence en matière d'éthique s'appuie sur une structure organisationnelle définie ainsi que sur des règlements, codes, politiques et procédures, le tout associé à un processus permettant à l'administrateur, dirigeants, gestionnaires et prestataires de soins et de services d'acquiescer les attitudes, comportements, connaissances et compétences en matière d'éthique et en matière de pratique clinique.

2. Définitions

Qu'est-ce que l'éthique

L'éthique est une réflexion qui émerge souvent d'une situation complexe où entrent en contradiction des valeurs, des normes, des principes ou des règles de conduite.

La réflexion éthique est un processus d'analyse visant à déterminer la meilleure façon d'agir lorsque se présente une situation empreinte d'incertitude, d'ambiguïté et d'inconfort. Elle n'a pas pour ambition de répondre à tout prix à toutes les questions et d'éliminer totalement l'incertitude, mais bien de se donner les moyens de réflexion pour arriver à la meilleure décision possible et d'être capable de l'expliciter par la suite.

Le propre de l'éthique est le sens que l'on donne à nos actions, à nos gestes et à notre conduite, individuellement et collectivement, et ce, sur la base de valeurs partagées.

Qu'est-ce que la déontologie?

La déontologie fait référence à l'ensemble des devoirs et des obligations d'un membre. Elle regroupe les valeurs professionnelles et organisationnelles que l'on estime inhérentes à l'exercice d'une fonction ou d'une profession. La déontologie, c'est un ensemble de règles précises qui régissent la conduite attendue que chaque membre d'une organisation s'engage à observer. Au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., ces règles sont définies dans le code d'éthique et le code de conduite ainsi que dans les règlements, les politiques et les procédures.

Quelle est la distinction entre éthique et déontologie?

Dans les situations simples et les plus fréquemment rencontrées, la déontologie, avec ses règles, peut être adéquate pour guider nos actions dans le quotidien. Il arrive cependant que dans certaines situations, où les règles écrites ne suffisent plus, seul le raisonnement éthique peut aider la prise de décision. En effet, à la différence de la déontologie, l'éthique s'applique dans un contexte irrégulier et résulte d'une prise de conscience et d'un désir de faire mieux sur le plan moral. Ainsi, l'éthique ne définit pas d'avance la conduite appropriée, mais propose la réflexion comme moyen de trouver la meilleure conduite à tenir dans les circonstances.

3. Philosophie fondée sur l'amélioration continue

Notre philosophie de gestion fondée sur l'amélioration continue se traduit par l'évaluation et la révision systématique des façons de faire, tant sur le plan clinique qu'administratif. L'évaluation se fait à l'aide de méthodes rigoureuses qui laissent place à l'innovation et à la souplesse dans le but de trouver des solutions adaptées et efficaces. Quant aux choix des solutions, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. encourage la prise de décision la plus décentralisée possible à travers une gestion participative, en y impliquant les personnes directement concernées, incluant le résident.

L'amélioration continue implique également que le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. privilégie une prestation de soins et de services orientée vers les meilleures pratiques. À cet égard, l'éthique fait partie intégrante de l'amélioration continue. En effet, toute incapacité à rencontrer des standards minimums de qualité peut soulever des enjeux éthiques importants.

Pour de meilleurs résultats en matière d'amélioration continue, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. a décidé d'intégrer l'approche du partenariat avec le résident et ses proches. Cette approche est fondée sur la reconnaissance, d'une part, des savoirs expérientiels du résident issus de la vie avec la maladie ainsi que de la connaissance de sa trajectoire de soins et, d'autre part, de la connaissance des intervenants au regard de la maladie. C'est la mobilisation et la complémentarité des savoirs de chacun qui sont mises à profit pour optimiser les soins et les services offerts en fonction du projet de vie du résident en s'appuyant sur une prise de décision libre et éclairée.

Cette approche peut se résumer de la façon suivante :

- Les professionnels de la santé sont les experts de la maladie;
- Le résident-partenaire est un expert de la vie avec la maladie.

4. Principes d'action de l'effort éthique

Notre définition de l'éthique précise que l'individu prend ses décisions sur une base de valeurs partagées avec les autres membres de sa collectivité. L'expression de ces valeurs se reflète tant dans nos gestes envers nos résidents qu'entre nous-mêmes, intervenants CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., qu'avec nos partenaires. En effet, les valeurs organisationnelles sont considérées comme des phares qui indiquent ce vers quoi l'organisation doit cheminer et ce sur quoi elle devrait s'appuyer en cas d'incertitude.

En plus des valeurs organisationnelles, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. adhère au principe d'intégrité de la fonction publique.

Le cadre de référence en éthique et en déontologie s'appuie à la fois sur les valeurs organisationnelles et sur les principes d'action de l'effort éthique, fondements incontournables et non négociables de nos actions au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. :

- Le respect;
- La confiance;
- La bienveillance;
- La collaboration;
- La communication.

Le respect

Le respect, c'est la valeur qui assure la cohésion des autres valeurs.

Cette valeur met l'emphasis sur le respect réciproque qui doit s'établir entre tous les intervenants, les résidents, leurs proches et

l'organisation.

C'est d'avoir des relations interpersonnelles basées sur la considération, l'empathie, l'écoute, la confiance, l'ouverture, la tolérance et l'honnêteté, envers les résidents et entre les intervenants.

Ceci inclut le souci de chacun de construire la collectivité. Il s'impose également sur le plan individuel dans l'ensemble des actions et lors des interactions avec les autres. Il rejoint le respect de l'intégrité et de la dignité de la personne que reconnaît la Charte québécoise des droits et libertés.

La confiance

La confiance constitue un élément fondamental de la vie en collectivité. Chaque action posée chaque jour n'est pas neutre, et contribue à édifier ou à fragiliser cette confiance nécessaire à notre bon fonctionnement.

Faire confiance, c'est assumer que l'autre personne est elle-même digne de confiance. La loyauté à l'organisation est ébranlée si la confiance fait défaut.

Une conduite ou un comportement qui respecte l'éthique, la déontologie, l'honnêteté et l'intégrité contribuera à bâtir et à consolider la confiance mutuelle au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

La bienveillance

La bienveillance est un souci de l'autre.

Ce principe prescrit aux intervenants d'agir dans l'intérêt de la personne malade et de viser son bien-être. C'est de ne pas nuire à la personne malade et de s'abstenir de poser tout acte qui contribue au mal-être, tant sur le plan physique et psychologique que spirituel et social.

Elle suggère de tendre vers ce qui pour l'autre est considéré comme étant bien, sans pour autant que ce bien coïncide avec le nôtre.

La bienveillance est désintéressée et oriente nos actions vers la bienfaisance, qui est, de son côté, la bienveillance en action.

C'est l'intérêt supérieur du résident qui motive nos comportements bienveillants à son égard et entre nous, employés et intervenants du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

La collaboration et la communication

Les idées et les opinions peuvent différer et peuvent constituer une source riche pour encadrer l'offre de services, d'où l'importance de s'assurer de maintenir des échanges empreints de respect et de collaboration. De ces échanges peuvent découler de nouvelles idées pouvant mener à l'amélioration continue des processus ou de la qualité.

La collaboration et la communication orientent nos actions vers le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-vivre, qui soutiennent la qualité des soins et des services offerts; l'objectif étant de maintenir une cohérence au sein de l'établissement entre les orientations de l'organisation, les décisions qui en découlent et les actions au quotidien.

C'est donc l'intérêt supérieur du résident et l'approche humaniste qui motivent nos comportements bienveillants à son égard et entre nous, employés, médecins, gestionnaires, dirigeants et propriétaire.

5. Mission, vision et les valeurs

La Mission

La mission du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie adapté, 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 dans leur milieu de vie naturel, malgré le soutien de leur entourage.

À cette fin, notre établissement reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les soins et services offerts soient de qualité, sécuritaires, accessibles, intégrés et en continuité.

La Vision

- Créer un milieu de vie sécuritaire et de qualité qui tient compte du respect des personnes hébergées, de leurs valeurs, de leurs capacités, de leurs croyances, de leurs goûts et de leurs habitudes de vie. Créer un milieu de vie où le partenariat avec la personne hébergée et sa famille est pratique courante.
- Être reconnu comme un CHSLD modèle où la bientraitance est le fondement de toute interaction, alliant l'expertise technique à la chaleur humaine.

Les Valeurs

Les valeurs sont les assises guidant les choix et les décisions.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. s'appuie donc sur ces valeurs pour cheminer, contribuant ainsi à établir les paramètres liés au comportement attendu et aux relations acceptables avec les autres.

Les valeurs guidant les interventions, la gestion, la dispensation de services dans notre établissement sont :

- **Bienveillance** : se définit comme une disposition du cœur, une attitude mentale positive et favorable envers quelqu'un; vouloir le bien d'autrui, faire preuve d'empathie, de sollicitude et de gentillesse.
- **Bientraitance** : se définit comme un engagement actif et respectueux pour le bien-être global (physique et psychologique) d'une personne, en tenant compte de ses besoins, souhaits et droits, en privilégiant son point de vue
- **Qualité et sécurité** : se définit par une priorité dans les soins et services qui répondent aux besoins évolutifs et complexes, en conciliant la mission de lieu de vie et de soins ce qui inclut un processus de prévention et de contrôle des accidents, des incidents et des infections (PCI)
- **Travail d'équipe** : se traduit par un effort concerté et une solidarité entre l'ensemble du personnel de l'établissement, une collaboration interdisciplinaire pour assurer la continuité, une mobilisation de tout le personnel et des familles pour l'amélioration continue de la qualité et un partage d'informations, d'entraide et de cohésion pour une gestion proactive des situations cliniques.
- **Communication** : se définit comme le fondement de l'approche relationnelle, visant à humaniser les soins, assurer la bientraitance, maintenir la qualité de vie des résidents, favoriser la collaboration entre pairs, renforcer la performance organisationnelle. Elle ne se limite pas à la transmission d'informations, mais constitue un outil thérapeutique et un moyen de contrer l'isolement social. La communication est donc considérée comme une compétence essentielle de l'équipe, un "art" de la relation qui demande du temps et de la formation, et non une simple tâche technique.

6. Philosophie de gestion et d'intervention

L'équipe d'encadrement du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., a une philosophie de gestion basée sur la collaboration, la solidarité, le professionnalisme, la rigueur, la responsabilisation, la reconnaissance et l'engagement. Elle retient également les principes de gestion portant sur les dimensions suivantes de la qualité : l'accent sur les besoins du résident, l'accessibilité, la sécurité, le milieu de travail, les services centrés sur le résident, la continuité des services, l'efficacité, l'efficience, la santé et la sécurité publique.

En conformité avec l'énoncé de sa mission, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., dans un esprit de partenariat avec l'administrateur, les directeurs, les médecins, les gestionnaires, les professionnels les employés et les bénévoles, a comme philosophie organisationnelle la gestion intégrée de la qualité et sécurité.

Cette philosophie est animée par une dynamique client-fournisseur et une gestion participative ayant pour but d'assurer des soins et des services de qualité et de sécurité aux résidents, elle propose un processus de responsabilisation mutuelle et une culture de sécurité prônant une approche préventive en matière de gestion des risques et d'éthique.

Au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. l'engagement des employés est impératif il amène le personnel à faire preuve d'initiative et de responsabilisation pour l'atteinte d'objectifs communs. L'entraide, la collaboration et le travail d'équipe caractérisent notre milieu de travail. Nous reconnaissons le potentiel d'agir des personnes à l'égard des soins et services aux résidents.

Notre volonté d'innover et d'améliorer de façon continue la qualité et la sécurité des soins et services, font preuve de notre préoccupation de soutenir le développement de pratiques exemplaires et le maintien des compétences du personnel.

Principes directeurs

- Une approche globale de santé en respectant les étapes de la prévention, le diagnostic et le traitement, la réintégration sociale et la protection sociale;
- Une approche multidisciplinaire en acceptant que son expertise soit complétée par d'autres pour maximiser la qualité du service;
- Des services continus dans l'action de ses intervenants;
- Des services accessibles de qualité et sécuritaires pour les résidents;
- Des services efficaces en utilisant de façon optimale les ressources humaines, physiques et financières;
- Des services adaptés aux besoins du résident.

La philosophie d'intervention des soins et services

Le personnel doit considérer le résident comme une personne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, de protection, d'écoute et d'attention pour continuer à s'épanouir et bien vivre.

Le personnel, dans ses relations avec les résidents, doit leur accorder le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards, le même respect que ce que l'on voudrait pour nous-mêmes et les nôtres dans la même situation.

Les relations du personnel avec les résidents doivent, en tout temps et sans exception, être marquées du sceau de la courtoisie, de la politesse, de la douceur et de l'amabilité.

Les sept dimensions de la philosophie :

- Le résident et sa famille
 - ✓ Des services innovateurs et de qualité en soins médicaux, infirmiers et professionnels prodigués avec dignité, intimité, confidentialité, dans le respect de l'identité linguistique, culturelle et religieuse du résident;
 - ✓ L'accueil du résident et de sa famille avec compétence, compassion, équité;
 - ✓ Le souci constant de bien répondre aux besoins du résident et sa famille;
 - ✓ Des soins et des services personnalisés;
 - ✓ L'implication du résident et de sa famille dans le processus d'apprentissage et de promotion de la santé en vue d'un mieux-être, et sécurité des soins et services;
 - ✓ La participation du résident et sa famille aux décisions cliniques le concernant.
- Le capital humain
 - ✓ La valorisation de la personne;
 - ✓ La reconnaissance de la valeur des ressources humaines et du travail accompli;
 - ✓ La reconnaissance et l'appréciation de l'expertise des soignants dans leur contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisation;
 - ✓ Le respect de ses collègues, collaborateurs et partenaires;
 - ✓ La transparence dans les échanges et la communication;
 - ✓ Une qualité d'écoute et une rétroaction dynamique et constructive;
 - ✓ L'approche personnalisée dans les rapports humains;
 - ✓ La responsabilité de chacun dans une approche solution;
 - ✓ L'intolérance à la violence psychologique et physique;
 - ✓ L'avancement de la pratique professionnelle en partenariat avec les milieux d'enseignement, de recherche et les ressources du réseau. Au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., nous avons un partenaire précieux qui nous soutient dans notre démarche d'amélioration continue et dans notre démarche du maintien des compétences en l'occurrence le CISSMO.
- Le travail d'équipe
 - ✓ La qualité des relations interpersonnelles basées sur :
 - Le respect;
 - L'authenticité;
 - La confiance;
 - La solidarité;
 - La collaboration et le soutien;
 - Le souci de l'excellence, la compétence, l'efficacité et l'efficience.
- La gestion participative dans le cadre de l'interdisciplinarité
 - ✓ La gestion des soins est orientée vers l'intégration de l'ensemble des processus de soins afin d'assurer au résident les soins requis au moment opportun et par le bon intervenant dans une approche interdisciplinaire;
 - ✓ La responsabilisation des professionnels dans le cadre des rôles attendus.
- L'information
 - ✓ Une grande ouverture à la circulation de l'information;
 - ✓ Une volonté pour les échanges directs et efficaces;
 - ✓ Une transparence et une cohérence entre le discours et l'action.
- La souplesse organisationnelle
 - ✓ L'adaptation aux besoins nouveaux des résidents, aux réalités de l'organisation;
 - ✓ La flexibilité dans les structures de travail;
 - ✓ L'ouverture à l'interdisciplinarité;
 - ✓ L'approche centrée sur la reconnaissance du professionnel dans ses décisions d'ordre clinico-administratif et

leur adaptation aux besoins du résident.

- L'environnement de travail
 - ✓ Des choix technologiques ayant un impact positif sur la qualité des soins et des services;
 - ✓ Une gestion rigoureuse des ressources matérielles pour assurer la bonne utilisation et la sécurité;
 - ✓ Un environnement de travail stimulant et sain répondant à l'évolution technologique.

7. Engagements éthiques

Les objectifs éthiques du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. sont reliés à la fonction éthique première :

➤ « Quoi faire pour bien faire »

En effet, pour être un établissement digne de confiance, donc pour mériter la confiance de nos résidents, employés, médecins, bénévoles, partenaires, nous devons bien faire ce que nous avons à faire et faire ce qui est bien.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. considère l'éthique comme une réflexion critique qui situe ses actions par rapport aux valeurs organisationnelles. Cette réflexion doit être constante et centrée sur la personne. Une conduite qui respecte l'éthique inclut notamment le respect de la personne, le maintien de la confidentialité, la protection et l'usage approprié des ressources et le respect des lois, normes, règles et règlements.

Une démarche éthique implique de prendre la meilleure décision possible pour l'ensemble des acteurs dans une situation donnée. Pour ce faire, le développement d'un modèle conceptuel permettant d'orienter la réflexion éthique doit être élaboré.

L'objectif du cadre d'éthique est de favoriser des pratiques respectueuses de l'éthique. Il s'agit donc, à travers notre démarche éthique, de fournir aux résidents, à leurs proches, ainsi qu'aux intervenants, les moyens d'identifier efficacement des enjeux éthiques et de pouvoir y réagir adéquatement.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. considère les principes de la confiance, du leadership organisationnel, de la collaboration et de la communication pour formuler ses engagements éthiques :

- Offrir des services de qualité avec courtoisie et empathie, dans le respect des valeurs, des croyances et des choix de la personne;
- Traiter avec dignité et respecter la liberté dans la limite du droit des autres;
- Renseigner sur les services et les ressources disponibles et sur les moyens pour y accéder;
- Donner l'information complète, pertinente et compréhensible permettant de prendre les décisions de façon libre et éclairée;
- Respecter l'intégrité et la vie privée de la personne;
- Garantir un traitement confidentiel des renseignements et adopter une attitude de discrétion en tout temps.

8. Cadre de gestion éthique

Le cadre conceptuel en matière d'éthique s'articule autour de deux dimensions :

- L'éthique organisationnelle

➤ L'éthique clinique

L'éthique organisationnelle

L'éthique organisationnelle « Désigne le processus par lequel une organisation oriente ses façons de faire en fonction des valeurs organisationnelles. Une telle démarche a pour but de favoriser un climat organisationnel sain et le plein accomplissement de la mission de l'organisation, notamment la prestation d'un service de qualité » (Secrétariat du Conseil du trésor. Magalie Jutras et Allisson Marchildon (sous la direction d'Yves Boisvert) (2004). Guide d'éthique organisationnelle, p.5.)

L'éthique de la gouvernance touche le conseil d'administration (CA) et toute autre personne ou instance administrative, professionnelle et clinique concourant à l'atteinte d'objectifs collectifs. Elle s'interroge sur les responsabilités entre les acteurs de la chaîne de gouvernance et s'intéresse au processus de reddition de comptes ainsi qu'à la qualité de l'infrastructure de régulation des comportements. L'éthique de la gestion se penche sur la rigueur ainsi que sur l'intégrité de la gestion et concerne le climat de travail, les relations entre les employés, les relations entre les employés et l'employeur ainsi que les compétences à développer pour être un leader éthique.

L'éthique organisationnelle s'appuie sur plusieurs codes, règles de conduite et politiques qui balisent nos devoirs, nos obligations, nos comportements et nos responsabilités à l'égard d'autrui, et qui orientent les actions des personnes au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. Ils définissent les situations de conflit d'intérêt et règlementent la conduite honnête et intègre des affaires administratives de l'établissement. À savoir:

- Le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration
 - ✓ Ce code rassemble les principales lignes directrices d'éthique et de déontologie auxquelles adhèrent la propriétaire et toute autre instance administrative, professionnelle et clinique concourant à l'atteinte d'objectifs collectifs du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.
- Le code d'éthique et de déontologie des professionnels
 - ✓ Chaque professionnel qui travaille au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. se doit de respecter son code d'éthique de déontologie.
- Le code d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.
 - ✓ Le code d'éthique assure la qualité des liens entre les intervenants et les résidents et traduit de manière concrète les droits des résidents ainsi que leurs responsabilités;
 - ✓ Le code d'éthique est destiné au résident, son représentant, sa famille et l'ensemble des personnes œuvrant dans l'établissement.
- La politique relative à la gestion des conflits d'intérêts
 - ✓ Cette politique impose à tout membre du personnel d'encadrement, des employés, des médecins, des bénévoles et des administrateurs œuvrant au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. l'obligation de déclarer les activités susceptibles de le placer dans une situation réelle, potentielle ou apparente de conflit d'intérêts. Elle prévoit également les modalités de traitement de telles déclarations.
- La politique visant à contrer la violence au travail
 - ✓ Pratique organisationnelle requise visant à contrer toute forme de violence, de discrimination et d'harcèlement au travail et/ou de maltraitance ou de conduite inacceptable envers le personnel et les résidents; (LEA_POR_1.2.3 Prévenir la violence en milieu de travail)
- La Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité; (LEA_PM_1.2.1)
 - ✓ Cette politique permet à toute personne œuvrant au sein de l'établissement ainsi qu'au résident témoin d'une situation de maltraitance envers un résident de signaler cette situation. Cette politique vise à lutter contre la maltraitance en véhiculant une culture de bientraitance à travers les actions de promotion, de

sensibilisation et de formation.

- La politique globale de sécurité de l'information
 - ✓ Cette politique régit l'intégrité, la confidentialité, l'accès et l'utilisation des actifs informationnels de l'établissement.
- Les règles de fonctionnement du conseil d'administration, des comités prévus à la LSSSS
 - ✓ Comité de vigilance, comité de gestion des risques, comité de prévention et contrôle des infections, comité du milieu de vie.
- Les politiques relatives à la sécurité et à la qualité et la gestion des risques
 - ✓ Pratiques organisationnelles requises mise en place au CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.
- Le règlement relatif à l'application des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques
 - ✓ Ce règlement se veut un outil qui permet aux intervenants concernés par cette pratique de remettre en question l'utilisation de la contention, de l'isolement et de substances chimiques afin de respecter les libertés individuelles du résident tout en assurant sa sécurité. Il établit les principes qui balisent les relations que les professionnels doivent établir avec le résident qui, en plus de consentir et de faire des choix éclairés face à ses soins, doit pouvoir y participer.
 - ✓ Il réfère l'intervenant aux dimensions éthique, juridique et clinique de l'application de cette mesure, considérée comme exceptionnelle quel qu'en soit le motif.
- La politique relative à l'application des niveaux de soins
 - ✓ Cette politique, tout comme la procédure qui en découle, vise à garantir que le résident reçoit l'information nécessaire et pertinente afin de pouvoir déterminer le niveau d'intensité thérapeutique qu'il souhaite tout en appliquant les principes de base en éthique, soit l'autonomie, la bienfaisance, la justice et l'éthique communicative. Le but ultime de la démarche est que la décision prise à la suite des discussions avec le résident soit inscrite sur le formulaire prévu à cet effet et que tous les intervenants œuvrant auprès du résident soient informés (volet continuité des soins).
- La politique relative aux soins de fin de vie
 - ✓ Cette politique, tout comme la procédure qui en découle, a pour but d'assurer au résident en fin de vie des soins respectueux de sa dignité et de son autonomie. À cette fin, elle précise les droits du résident de même que l'organisation et l'encadrement des soins de fin de vie, de façon à ce que le résident ait accès, tout au long du continuum de soins, à des soins de qualité adaptés à ses besoins, notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances, incluant la sédation palliative continue et l'aide médicale à mourir.

L'éthique clinique

L'éthique clinique est une pratique visant à intégrer une réflexion critique sur l'action dans les soins de santé et les services sociaux offerts aux usagers et à leurs proches. Elle fait référence au processus de réflexion sur les cas difficiles d'incertitude, de conflits de valeurs, de problèmes variés de la prise de décision quotidienne en clinique (Association québécoise en éthique clinique. Qu'est-ce que l'éthique clinique ?). Les objectifs de l'éthique clinique incluent donc ; la recherche de la meilleure décision dans un contexte particulier, l'élaboration d'une décision argumentée, appuyée sur des valeurs et l'adhésion des parties prenantes.

L'éthique clinique touche les situations complexes relativement à la prestation de soins et de services par nos intervenants. Elle vise à intégrer le souci ainsi que la réflexion éthique dans les soins et les services dispensés au résident. L'analyse des préoccupations éthiques tient compte de la déontologie, du droit et de la morale.

Afin de mieux répondre aux questions d'éthique dans le secteur des soins et des services et de guider des choix et des décisions souvent difficiles, le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. a choisi un modèle et une structure organisationnelle qui visent à soutenir les intervenants sur les questions relatives à l'éthique clinique en se dotant d'un processus permettant aux intervenants d'acheminer une demande d'avis étique afin de faciliter la prise de décision clinique ponctuelle.

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. privilégie une approche transversale par la mise en place d'un comité d'intégration réunissant les différents acteurs. Ce comité est animé par la propriétaire, le directeur général et des opérations, de la responsable des soins infirmiers ou toute personne qu'il désigne (représentant du comité des résidents, la commissaire aux plaintes, des représentants selon le questionnement éthique) et à laquelle collabore les équipes soignantes et les équipes professionnelles. Ce comité relève du comité de vigilance.

Objectifs du comité :

- De contribuer au développement d'une culture éthique par l'acquisition ainsi que l'amélioration des aptitudes et des compétences en matière d'éthique;
- De voir à l'organisation et au fonctionnement de l'éthique organisationnelle;
- De promouvoir la réflexion éthique;
- De voir au développement organisationnel des compétences en éthique;
- De sensibiliser, par des actions d'éducation et de formation, l'ensemble du personnel aux enjeux éthiques pouvant être soulevés dans le cadre de la mission et des activités de l'établissement, tout en faisant la promotion de l'éthique et des règles d'éthique généralement données;
- D'accompagner les soignants en regard du respect et de la dignité des résidents qui leur sont confiés;
- De donner des avis d'ordre éthique servant de guide quant aux problématiques cliniques soumises par les intervenants et les diverses instances du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- D'analyser les tendances relatives aux situations d'ordre éthique dans le but d'orienter l'amélioration continue de la qualité des soins et des services;
- D'évaluer l'éthique dans l'établissement (par exemple : évaluation du climat éthique, de la prise de décision éthique, des risques éthiques, de la perception de l'éthique le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., etc.);
- De revoir le cadre de référence en éthique et en déontologie afin qu'il reflète bien l'évolution de la démarche éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- De demander des avis au comité d'éthique clinique du CISSSMO en lien avec des problématiques complexes qui ne trouvent pas réponse au niveau local;

La prise de décision :

- Le comité privilégie la prise de décision à l'unanimité de ses membres ou sur la base du consensus la plus large possible;
- Toute dissidence est notée au procès-verbal;
- Les délibérations et les opinions du comité sont strictement confidentielles;
- L'obligation de confidentialité est fondée sur le principe du respect de la vie privée et de l'intégrité de la personne;
- Les avis sont publics à la condition d'en exclure toute référence nominative.

Afin de favoriser une résolution efficace et cohérente des problèmes, une procédure de consultation en éthique est en place. En effet, ce comité joue un rôle central en cette matière puisqu'il a une vision globale des différents processus éthiques existant dans l'établissement, lui permettant ainsi de soutenir la personne ou l'équipe aux prises avec des problèmes complexes.

De plus, ce comité doublé du comité d'éthique clinique du CISSSMO, partenaire de référence pour le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. permet de donner une réflexion éthique dans une perspective éthique sous tous leurs aspects : médical, juridique, moral, social et économique.

Le comité d'éthique clinique du CISSSMO agit comme consultant pour favoriser la délibération éthique et faciliter la prise de décisions éclairées dans l'organisation des services et la prestation de soins de santé. Il peut recevoir des demandes d'étude de cas individuel de la part des employés, des médecins ou des résidents, suite à l'acheminement des demandes d'avis provenant du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

9. Dimensions de l'éthique et exemple d'enjeux

Éthique clinique

- Acharnement thérapeutique;
- Désaccord concernant les soins de fin de vie;
- Aide médicale à mourir;
- Autodétermination vs sécurité des résidents;
- Confidentialité;
- Consentement libre et éclairé;
- Refus de traitement;
- Niveaux de soins;
- Divergences au sujet des choix d'un traitement.

Éthique organisationnelle

- Modes d'organisation des soins et des services;
- Allocation des ressources humaines;
- Allocation des ressources financières;
- Climat de travail;
- Relations entre les employés, les relations entre les employés et l'employeur;
- Compétences à développer;
- Règles de conduite et politiques qui balisent nos devoirs, nos obligations, nos comportements et nos responsabilités à l'égard d'autrui, et qui orientent les actions des personnes;
- Conflits d'intérêts.

10. Modèle d'inspiration

Le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. vise à appliquer le modèle utilisé au CISSSMO, à savoir : cette méthode privilégiée pour la prise de décision éthique inspirée des modèles de Cadoré¹² (1997), « Une éthique de la prise de décision, Soins formation pédagogie encadrement », de Doucet, H. (2014). « L'éthique clinique, pour une approche relationnelle dans les soins, de même que du modèle en dix étapes, tel que développé par Farmer, Bouthillier et Roigt (2013) « La prise de décision en éthique clinique. Perspectives micro, méso et macro. Québec : Presses de l'Université du Québec ». (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique)

La méthode découlant de la mise en commun de ces modèles permet d'éviter de se limiter au dilemme éthique pour s'ouvrir à un questionnement éthique plus large. Il est essentiel de souligner qu'il n'existe pas de méthode universelle afin de résoudre les questionnements et les dilemmes éthiques. Il existe cependant certains points communs à toutes les méthodes permettant de prendre une décision face à un conflit de valeur. Il s'agit donc d'une démarche en six étapes successives afin de résoudre un questionnement de nature éthique. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique) :

- Le questionnement éthique peut être cerné en identifiant un malaise face à une décision à prendre et qui met deux ou plusieurs valeurs en tension. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique) :
- La présence d'un ressenti douloureux lorsqu'un travailleur est confronté à « l'impossible arbitrage entre, d'une part, ce que sa conscience professionnelle lui dicte de faire en fonction des exigences de la situation et, d'autre part, ce que les ressources dont il dispose lui permettent de faire », (Vézina, Michel (2011), La souffrance éthique.). (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique);
- Dans ce cas, c'est ce ressenti, ou « détresse éthique » qui permettra d'identifier le questionnement de nature éthique qui doit être dénoué. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique);
- Lorsque se pose la question de comment bien faire et que l'absence d'une réponse laisse place à un inconfort, des tensions ou conflits et que les normes, procédures et les lignes directrices en place ne suffisent pas à résoudre le questionnement, une méthode pour la prise de décision éthique s'avère nécessaire. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique)

Les principales étapes de la méthode préconisée en matière de prise de décision éthique. Il présente les différentes étapes de la méthode, de même que les questions à poser pour chacune. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique)

Méthode pour la prise de décision éthique	
Étapes	Questions
Identification de la problématique éthique	Quel est le contexte ? (Éléments cliniques et organisationnels) Quel est le malaise ? Quelles sont les valeurs en tension à première vue ?
Questionnement éthique	Qui sont les acteurs ? Quelles sont leurs valeurs et leurs attentes ? Quelles sont leurs responsabilités ? Qu'est-ce qui pose problème et pour qui ?
Identification des points de repères	Quels sont les repères cliniques, juridiques, normatifs, éthiques et organisationnels ?
Identification des orientations possibles	Quels scénarios peuvent être considérés dans cette situation ? Quels sont les objectifs, les moyens d'atteindre les objectifs, les avantages et les inconvénients pour chacun des scénarios ?
Identification d'une orientation et justification	Quel scénario a été retenu et pourquoi ?
Mise en oeuvre	Quelles sont les actions à mettre en place afin d'actualiser le scénario et de réévaluer la situation par la suite ?

. (CISSSMO, (2020), Cadre d'éthique)

11. Procédure pour soumettre un cas clinique ou une demande d'opinion au comité d'éthique local

Demande d'avis clinique au comité local du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

Rappel du mandat et des orientations du comité d'éthique clinique

Conformément aux orientations adoptées par le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., le comité d'éthique clinique local est un comité de transition. Il ne doit pas se substituer à l'expertise du consultant en éthique. Conséquemment, il doit se référer au consultant en éthique au besoin (CISSSMO) pour avoir un avis sur des problématiques complexes qui ne trouvent pas réponse au niveau local.

Dans cette perspective, le comité d'éthique clinique local (Transitoire) a pour mandat « d'étudier un problème qui lui est soumis, dans une perspective éthique donnée, et cela, sous tous ses aspects, c'est-à-dire : médical, juridique, moral, social et économique, soit de façon générale ou à la demande de personne(s) de l'établissement : intervenants, médecins, membres du personnel, résidents ou membres de leur famille ».

Il doit, de plus, « émettre des avis servant de guide pour les directeurs, les gestionnaires, les professionnels et autres intervenants du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., ainsi que toute personne significative dans un cas donné ».

Procédure de demande d'avis au comité d'éthique clinique local

Afin que le comité soit rapidement opérationnel et qu'il assume pleinement le mandat qui lui a été confié, la direction générale et ses directions des opérations et des soins infirmiers ont convenu d'adopter la procédure suivante pour que lui soient acheminées les demandes d'avis. Après expérimentation, cette procédure sera évaluée et précisée au besoin :

- a) La demande d'avis est acheminée par les intervenants du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., médecins, membres du personnel, résidents ou membres de leur famille à la direction générale;
- b) toute demande est faite par écrit et transmise à la directrice générale;
- c) la direction générale en collaboration de la responsable des soins infirmiers évalue la pertinence de convoquer le comité d'éthique clinique local (Transitoire);
- d) La responsable des soins infirmiers détermine en collaboration avec les membres du comité local (transitoire), la pertinence de référer la demande à un expert en éthique clinique, soit au partenaire CISSSMO;
- e) les membres du comité entendent le demandeur, si ce dernier en fait la demande ou s'il le juge nécessaire pour l'étude de la demande;
- f) Le comité peut, s'il le juge à propos, recevoir le résident concerné par l'avis pour obtenir un complément d'information;
- g) Le formulaire ci-annexé devra être utilisé et dûment rempli pour acheminer une demande à la direction générale i pour le comité d'éthique clinique local.

Procédure de transmission de l'avis du comité au demandeur

Le comité se donne la procédure suivante pour la transmission des avis qui lui sont demandés.

- Les membres du comité d'éthique local reçoivent et analysent la demande;
- Les membres du comité d'éthique local identifient la pertinence de référer la demande à un expert en éthique clinique, soit au partenaire CISSMO;
- La direction générale, en raison de son caractère confidentiel, transmet par écrit la réponse à l'avis au demandeur, à l'effet que sa demande d'avis éthique est acheminée au partenaire CISSMO pour la prise de décision éthique, considérant, l'absence de réponse suffisante pour répondre à la question éthique et que les normes, procédures et les lignes directrices en place ne suffisent pas à résoudre le questionnement et que la référence s'avère nécessaire pour résoudre le dilemme; (Le délai pour répondre à la demande sera en conformité avec les règles en vigueur identifiées au processus établie au CISSMO);
- Advenant la compétence du comité d'éthique local d'analyser et répondre adéquatement au questionnement éthique présenté (référence aux normes, procédures et les lignes directrices en place suffisantes et pouvant résoudre le questionnement);
- Les membres du comité se donnent 45 jours pour étudier une demande et produire un avis à partir du moment où ils reçoivent une demande; (Sauf si la question éthique a un caractère urgent);
- En raison de son caractère confidentiel, l'avis écrit est transmis au demandeur;
- La direction générale transmet l'avis écrit au demandeur.

Le comité via la directrice des soins infirmiers pourra solliciter du demandeur l'autorisation d'utiliser l'avis émis, une fois dénominalisé, afin de pouvoir éventuellement en faire une plus large diffusion et de le rendre ainsi utile à d'autres membres de l'équipe, unités ou d'autres établissements, si besoins.

Formulaire de présentation d'une demande d'avis à la direction générale du le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

- La demande ou la problématique est étudiée par le comité d'éthique clinique local (Transitoire);
- Pour étudier la demande d'avis, les membres du comité ont besoin de certains renseignements dénominalisés, concernant la demande. Cependant, les renseignements transmis ne doivent pas permettre d'identifier la personne. Aucun renseignement concernant le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro de dossier de l'établissement, de la RAMQ, de la SAAQ ou de la CSST ne doit être transmis au Comité;
- Toute demande d'avis faite au Comité doit lui être transmise à l'aide du formulaire associé au cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- La demande d'avis éthique doit être transmis une fois le formulaire rempli, à l'attention de la directrice générale du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.

12. Responsable de l'application du Programme

Conseil d'administration

- Approuver, adopter et respecter le Cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-

Timothée Inc.

Direction générale

- Faire la promotion du Cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- Assurer le déploiement du Cadre de référence en matière d'éthique auprès des équipes du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- Recevoir les demandes d'avis éthique;
- Convoquer le comité local d'éthique;
- Procéder à l'analyse de la demande d'avis éthique en collaboration avec les membres du comité local d'éthique;
- Sensibiliser et former les équipes au questionnement éthique.

Responsable des soins infirmiers

- Faire la promotion du Cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- Assurer le déploiement du Cadre de référence en matière d'éthique auprès des équipes du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- Participer au comité local d'éthique clinique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. au besoin;
- Participer à sensibiliser et à former les équipes au questionnement éthique.

Les responsables des unités et des services de soutien

- Faire la promotion du Cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;
- Assurer le déploiement du Cadre de référence en matière d'éthique auprès des équipes des unités;
- Soutenir les employés aux prises avec un dilemme éthique et faciliter leur démarche de demande éthique si besoin;
- Participer à sensibiliser et à former les équipes au questionnement éthique.

Les employés, les professionnels et les soignants et les médecins

- Prendre connaissance du Cadre de référence en matière d'éthique du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc. et le respecter;
- Faire appel à leur gestionnaire, à la direction générale pour tout questionnement en éthique clinique et organisationnelle ou à toute autre instance pertinente lorsque requis.

13. Champs d'application

Le présent document s'adresse aux gestionnaires, aux employés, aux médecins, aux bénévoles, aux stagiaires, aux partenaires,

aux fournisseurs ou toute personne liée par contrat ou offrant des soins ou des services au sein du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., de même qu'aux résidents et à leurs proches et aux visiteurs.

Le cadre d'éthique offre une méthode normalisée pour aborder les questions d'éthique et prendre des décisions. Il porte sur les enjeux de deux grands axes de l'éthique, soit l'éthique clinique, l'éthique organisationnelle. L'éthique de la recherche n'est pas traitée dans ce document considérant que le CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc., ne participe pas à des projets de recherche.

Le modèle conceptuel retenu est de permettre aux équipes de soins et service, aux résidents, d'encadrer les réflexions et les démarches éthiques à travers l'organisation et à répondre le mieux possible aux attentes.

14. Mécanisme de diffusion et d'information

.La direction générale est responsable de diffuser ce cadre de référence en matière d'éthique et d'en assurer l'application auprès de l'ensemble des équipes du CHSLD la Maison des Aînés de Saint-Timothée Inc.;

La direction des opérations et la responsable des soins infirmiers sont responsables de diffuser cette politique auprès des membres de chacune des unités et services.

15. Révision

La présente politique est révisée tous les quatre ans et à la suite de modifications des recommandations des organismes reconnus.

16. Entrée en vigueur

Le présent cadre de référence en matière d'éthique entre en vigueur à la date de son adoption octobre 2023

15. Document associé

Formulaire d'une demande d'avis éthique

16. Références

Agrément Canada (2023). Normes sur la gouvernance, dimension qualité et sécurité.

Association québécoise des établissements de santé et des services sociaux, Le code d'éthique – un outil de mobilisation et d'amélioration continue de la qualité des soins et des services – Outil de référence, 2007.

BOISVERT Yves et al, Petit manuel d'éthique appliqué à la gestion publique, 2003.

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec, (2019) Cadre de référence en éthique et en déontologie.

CISSS de la Montérégie-Ouest, (2020), Cadre d'éthique.

CISSS des Îles (2021) Cadre conceptuel en matière d'éthique.

Centre le cardinal (2021), Cadre conceptuel en matière d'éthique.

