

# **La Maison de soins palliatifs du Saguenay**

Ouverture de la Maison le 15 octobre 2018

**1845 rue Deschenes  
Ville de Saguenay  
(Arvida)  
G7S 4T8  
418-696-1176**

**(Fusion de  
la Maison Notre-Dame du Saguenay  
et  
du projet de  
La Maison Le Chêne**

## **CODE D'ÉTHIQUE**

**MAI 2018**

Sera adopté par le C.A le 28 novembre 2018

# TABLE DES MATIÈRES

---

	Page
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. LA MISSION</b> .....	<b>4</b>
<b>2. L'OBJECTIF DE L'ORGANISME</b> .....	<b>4</b>
<b>3. DÉFINITION DES SOINS PALLIATIFS</b> .....	<b>4</b>
<b>4. LES VALEURS PRÉCONISÉES PAR LA MAISON DE SOINS PALLIATIFS DU SAGUENAY</b> .....	<b>5</b>
<b>5. POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE</b> .....	<b>5</b>
<b>6. CONTEXTE DE LA LOI 2 CONCERNANT LES SOINS PALLIATIFS</b> .....	<b>6</b>
6.1 Position sur AMM (aide médicale à mourir) .....	6
6.2 Engagements à respecter le secret professionnel et la confidentialité .....	6
6.3 Droits et responsabilités de l'utilisateur .....	7
<b>7. DROITS ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS ET INTERVENANTES</b> .....	<b>8</b>
7.1 Les responsabilités de l'intervenant .....	8
7.2 Engagement des intervenants et intervenantes .....	9-10-11
<b>8. SITUATION POUVANT ENTRAÎNER DES SANCTIONS OU LA PERTE D'EMPLOI</b> .....	<b>11</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>12</b>
<b>ANNEXE 1 – Déclaration et l'engagement</b> .....	<b>13</b>
<b>RÉFÉRENCES</b> .....	<b>14</b>

## INTRODUCTION :

La mise en place d'un code d'éthique à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay s'inscrit dans la volonté d'offrir une qualité optimale de soins et services aux personnes admises et aux proches.

Ce code se veut être un guide pour le personnel, les bénévoles, l'équipe médicale, les administrateurs, tous intervenants, l'utilisateur en fin de vie et ses proches, dans la réalisation de la mission et dans l'application des valeurs de la Maison de Soins palliatifs du Saguenay.

Par le présent code d'éthique, la Maison veut promouvoir la reconnaissance et l'affirmation des droits de la personne et préciser les devoirs et responsabilités qui incombent à l'utilisateur dans le cadre des soins et services qui lui sont prodigués. Elle veut aussi, par l'état des pratiques et conduites attendues, témoigner de son engagement afin d'en assurer le respect.

## 1. LA MISSION :

La Maison de Soins palliatifs du Saguenay est un organisme sans but lucratif, titulaire d'un Agrément délivré par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux, qui lui permet d'offrir des soins palliatifs.

La Maison se donne comme mission d'accueillir gratuitement, et sans discrimination, des adultes en fin de vie, souffrant de cancer ou autre maladie chronique terminale.

Dans un milieu chaleureux à dimension humaine, la Maison permet au malade de poursuivre la dernière étape de sa vie paisiblement, dans la dignité, en recevant des soins palliatifs de qualité. Elle offre également un accompagnement et du soutien à la famille et aux proches de la personne malade.

Pour accomplir cet engagement, La Maison de Soins palliatifs du Saguenay **assume le rôle et les responsabilités suivantes :**

- Planifier, coordonner, organiser et offrir à la population, l'ensemble des services de soins palliatifs, selon les directives ministérielles.
- Établir les ententes, modalités et responsabilités avec les partenaires de son réseau territorial.
- Réaliser le suivi et la reddition de compte auprès du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux du Saguenay-Lac-St-Jean (CIUSSS).

## 2. L'OBJECTIF DE L'ORGANISME :

L'objectif de l'organisme est d'offrir une Maison d'accueil pour les personnes en phase terminale en recherchant l'atteinte **des objectifs suivants :**

- Améliorer la qualité de vie, dans une atmosphère de respect, de compréhension, d'amour, de dignité et de vérité;
- Donner le support nécessaire à la famille et aux proches et les aider à s'impliquer dans les soins;
- Offrir une formation continue au personnel et aux bénévoles selon l'approche des soins palliatifs des personnes malades;
- Assurer un milieu propice au soulagement de la douleur globale : physique, psychologique et spirituelle.

## 3. DÉFINITION DES SOINS PALLIATIFS :

Selon l'Association québécoise des soins palliatifs, c'est «l'ensemble des interventions nécessaires à la personne atteinte d'une maladie dont l'évolution compromet la survie, ainsi que ses proches, afin d'améliorer leur qualité de vie en considérant les besoins de toutes dimensions.»

La Maison de Soins palliatifs du Saguenay adhère à cette définition des soins palliatifs et elle se définit comme étant un organisme privé communautaire sans but lucratif qui dispense des soins palliatifs dans la région du Saguenay.

#### 4. LES VALEURS PRÉCONISÉES PAR LA MAISON DE SOINS PALLIATIFS DU SAGUENAY :

Il est de première importance de préciser les valeurs qui nous guident dans la réalisation de notre mission et dans les services et soins à dispenser.

En s'engageant à agir en conformité avec ces valeurs, nous retrouvons à la Maison de Soins palliatifs du Saguenay un esprit de confiance, de collaboration et une fierté de participer à la vie et au développement de cet organisme.

Tous les intervenants doivent développer une attitude thérapeutique dans ses relations interpersonnelles. **Celles-ci doivent être empreintes de :** respect, dignité, compassion, écoute, professionnalisme, autonomie, auto-détermination, interdisciplinarité, générosité et intégrité.

#### 5. POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE :

La Maison de Soins palliatifs du Saguenay est un lieu où se côtoient de nombreuses personnes : usagers, familles, intervenants sociaux, bénévoles, employés, médecins, professionnels de la santé de différents secteurs, stagiaires et visiteurs. Il est donc nécessaire que chaque personne comprenne les services, les conditions et l'esprit dans lesquels ils sont dispensés. À partir de cette compréhension partagée, il deviendra plus facile de travailler ensemble à maintenir la qualité de vie, les soins et les services offerts par La Maison de Soins palliatifs du Saguenay. Chacun pourra alors mieux comprendre les engagements de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay envers ses usagers et leurs proches ainsi que les priorités d'action de ses intervenants.

Dans ce contexte, le code d'éthique constitue un instrument de promotion par excellence des droits des usagers ainsi que des pratiques et conduites attendues des intervenants tout en promouvant la responsabilité de chaque individu, incluant l'utilisateur, dans le cadre d'une relation thérapeutique.

## **6. CONTEXTE DE LA LOI 2, CONCERNANT LES SOINS PALLIATIFS DE FIN DE VIE :**

Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie (Loi 2, Art .4)

La Loi définit les « *soins de fin de vie* » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir (Loi 2, Art. 3).

### **6.1 Position sur AMM (aide médicale à mourir) :**

Conformément à l'article 13 de la Loi 2 concernant les soins de fin de vie, La Maison de Soins palliatifs du Saguenay fait le choix de ne pas inclure l'aide médicale à mourir dans son offre de services.

Cependant, la Maison respecte le choix des personnes de se prévaloir de ce droit. C'est pourquoi, malgré les informations reçues au moment de l'admission, si une personne décidait quand même de demander l'aide médicale à mourir, le médecin traitant en sera avisé, sans délai. Il est entendu que cette personne sera accompagnée et continuera à recevoir les soins nécessaires à son état jusqu'à ce qu'elle puisse être transférée dans un lieu où une équipe de soins pourra répondre à sa demande.

Toute personne majeure et apte à consentir aux soins, peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.

Dans la mesure prévue par le Code civil, le mineur de 14 ans et plus ainsi que pour le mineur ou le majeur inapte, la personne pouvant consentir aux soins pour lui, peut également prendre une telle décision.

Le refus de soin ou le retrait de consentement peut être communiqué par tout moyen (Loi 2, Art. 5).

Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie pour le motif qu'elle a préalablement refusé, de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin.

### **6.2 Engagements à respecter le secret professionnel et la confidentialité :**

Le respect du secret professionnel, tant en regard des observations verbales que celles consignées au dossier, est déjà une obligation des professionnels de la santé en vertu de leur code de déontologie.

Cette règle s'applique également pour tous les intervenants de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay qui s'engagent à respecter la confidentialité des informations qui auraient pu être portées à leur connaissance. Un contrôle rigoureux de la circulation de l'information est en place et seules les personnes habilitées ont accès au dossier de l'utilisateur.

Les intervenants mettent en pratique des règles de confidentialité et respectent les désirs de l'utilisateur, en ce qui concerne la divulgation d'informations à son sujet, de confidences faites et/ou de sa présence à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay. Ils conviennent avec l'utilisateur de la nature des renseignements susceptibles d'être transmis à ses proches. Une attention particulière doit être faite en ce qui a trait aux réseaux sociaux. Aucune information sur un utilisateur et/ou ses proches ne doit y être divulguée.

### **6.3 Droits et responsabilités de l'utilisateur :**

Toute personne a le droit de recevoir des services de santé, tenant compte de l'organisation et des ressources dont dispose La Maison de Soins palliatifs du Saguenay. Ces services doivent être des services dispensés adéquatement, en continu et personnalisés sans tenir compte de critères discriminatoires comme la race, la couleur, la nationalité, l'origine sociale, la langue, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la croyance religieuse, l'opinion politique ou l'handicap.

#### **6.3.1 L'utilisateur a droit :**

- À l'information de toute décision le concernant ;
- À l'information de l'existence des services et des ressources offerts à l'intérieur de La Maison de Soins palliatifs Saguenay.
- À la confidentialité.
- À participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être si son état de santé psychologique et physique le permet.
- De maintenir « l'espoir », peu importe le changement de perspective.
- À des réponses honnêtes à ses questions.
- De mourir dans la paix.
- De conserver son individualité et de ne pas être jugé(e) pour ses décisions qui pourraient aller à l'encontre des croyances des autres.
- D'être soigné(e) par des gens attentionnés, sensibles et bien informés.
- De recevoir des soins médicaux et infirmiers de fin de vie, soit, les soins de confort, la sédation palliative intermittente ou continue.
- Au respect de ses « Directives médicales anticipées ».

#### **6.3.2 L'utilisateur et ses proches :**

- Seront informés avant l'admission que l'aide médicale à mourir n'est pas un soin offert à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay. Advenant le cas où ce soin serait requis, ils seront informés qu'un transfert sera organisé rapidement dans un établissement qui offre ce service.
- Ont le droit d'exprimer verbalement ou par écrit leur mécontentement concernant les services d'accompagnement et de soins reçus. Des actions seront prises par la direction auprès de l'instance concernée afin de corriger la situation. Les plaignants(es) seront informés(es) du suivi apporté à la plainte formulée.
- Doivent, par une information adéquate, être incités à utiliser les services de façon judicieuse conformément aux règlements de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay.

### **6.3.3 Engagements et responsabilités des personnes en fin de vie et leurs proches :**

- Respecter les règles de vie.
- Collaborer avec les équipes de soins.
- Avoir du respect pour les intervenants.
- Respecter les lieux.
- Déterminer une personne responsable à la communication pour les familles.

**N.B. :** Les menaces et la violence envers les intervenants et intervenantes de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay sont intolérables et proscrites.

## **7. DROITS ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS ET INTERVENANTES :**

- L'intervenant doit adopter des attitudes conformes aux exigences du code d'éthique, signature de la « Déclaration et engagement » voir annexe 1 p.13. Par ailleurs, il est en droit de s'attendre à être considéré avec tout le respect qu'exige la nature du service éminemment humanitaire qu'il rend à des personnes en fin de vie.
- D'être accueilli chaleureusement, de recevoir toute l'information requise pour exercer sa fonction et faciliter son intégration dans son nouveau milieu de travail.
- De recevoir la formation requise par l'évolution technologique et scientifique.
- De participer à la prise des décisions qui concernent tant ses conditions de travail que la bonne marche de La Maison.
- D'être traité avec politesse, courtoisie, équité et compréhension.
- Son dossier personnel doit être traité avec confidentialité.
- Peut porter plainte auprès du responsable lorsque les droits et les valeurs reconnus par le présent code ne sont pas respectés.
- Au respect de la part de toute personne avec qui il entre en relation dans l'exercice de sa fonction.
- À la reconnaissance, au soutien et à un climat de travail positif.

### **7.1 Les responsabilités de l'intervenant :**

L'intervenant doit :

- Porter une tenue propre, soignée et se conformer au code vestimentaire en vigueur.
- Porter des souliers silencieux dans un souci de respecter l'environnement de l'utilisateur.
- Porter une épinglette d'identification.
- Faire part à son supérieur de toute plainte reçue concernant les soins et les services.
- Veiller à la propreté des lieux privés et communs des usagers en tout temps.
- Aménager les lieux de manière à favoriser la détente et écouter les suggestions faites par l'utilisateur ou la famille en respectant les règles en vigueur à la Maison.
- Suivre en tout temps les règles d'hygiène les plus élevées.
- Connaître les directives en cas d'incendie et être toujours prêt à intervenir pour protéger les usagers.
- Être attentif et vigilant en tout temps afin de minimiser les risques d'accident.



## 7.2 Engagements des intervenants et intervenantes :

### 7.2.1 Envers l'utilisateur :

- En tout temps, l'utilisateur doit être traité comme une personne responsable, autonome et libre. De ce fait, si son état de santé le permet, les intervenants encouragent l'utilisateur à entretenir ou à maintenir des contacts étroits avec ses proches ou les personnes significatives pour lui.
- En tout temps, l'utilisateur doit être traité avec politesse, amabilité, courtoisie et douceur.
- Utiliser des termes non infantilisants.
- Toucher avec tendresse et respect.
- Assurer le confort et la sécurité des personnes
- Éviter tout bruit inutile qui pourrait déranger le repos.
- Tout acte de violence envers l'utilisateur, qu'il soit physique, verbal, une menace psychologique, un abus, un assaut ou un traumatisme causant des dommages physiques ou psychologiques est intolérable et proscrit.
- Dénoncer tout comportement inacceptable.
- Si son état de santé le permet, le principe du respect de l'utilisateur exige que l'on obtienne un consentement libre et éclairé de sa part, et ce, pour toute intervention.
- Respecter le rythme de chaque personne et ses limites.
- En tout temps, l'utilisateur doit être respecté quant à son intimité et à sa vie privée. L'information recueillie doit servir uniquement pour la prestation de services de qualité. L'intrusion dans la vie privée de l'utilisateur doit être minimale.
- Le principe du respect de l'utilisateur exige que tous les renseignements, de quelque nature que ce soit et qui ont rapport à l'utilisateur, soient tenus strictement confidentiels par toutes les personnes œuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay.
- Seul un consentement explicite de l'utilisateur ou de son mandataire, permet de transmettre des informations le concernant, le tout en conformité avec les lois et règlements en vigueur.
- Établir une communication ouverte et honnête avec la personne.
- Toute situation de conflit d'intérêt doit être évitée par toutes les personnes œuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay, **ce qui implique donc** :
  - de ne pas solliciter un utilisateur à titre privé.
  - de ne pas prendre avantage d'un utilisateur ou de sa famille et ses proches d'un point de vue physique, émotif ou pécuniaire.

Les personnes œuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay dispensent des services de qualité répondant aux besoins de l'utilisateur et de ses proches en tenant compte de la capacité de la prise en charge de ce dernier par lui-même ou par sa famille.

Les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay pratiquent la non-discrimination quant à la race, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle ou l'état de santé de la personne. Dans l'exercice de ses fonctions, l'intervenant veille à prévenir et éliminer la discrimination sous toutes ses formes.

### **7.2.2 Envers les autres intervenants :**

Le respect mutuel entre les intervenants doit régner à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay car il est la pierre angulaire d'un climat de travail sain. Il a une influence directe sur la qualité des services.

En tout temps, les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay doivent communiquer, entre elles, en toute transparence avec respect, courtoisie, politesse et amabilité. Leur conduite doit être empreinte de considération pour les collègues de travail avec lesquels elles collaborent étroitement.

Tout acte de violence envers toutes personnes qui œuvrent à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay qu'il soit un acte physique, verbal, une menace psychologique, un abus, un assaut ou un traumatisme causant des dommages physiques ou psychologiques est intolérable et proscrit.

Les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay gardent confidentielles les informations qui concernent un collègue de travail, sauf si consentement explicite de ce dernier ou si sa vie est en danger.

### **Favoriser le travail d'équipe par :**

- La connaissance de son rôle et de celui des autres membres de l'équipe.
- La transmission d'informations pertinentes.
- L'entraide entre collègues.
- La consultation auprès de ses collègues.
- La participation active au maintien et à l'amélioration du climat de travail.
- Un support mutuel.
- Des communications polies, respectueuses et ouvertes.
- La continuité dans les soins.
- Avoir de la cohérence dans les paroles, les gestes et les actions.
- Respecter la confidentialité des échanges avec leurs pairs.
- Favoriser l'expression d'attitudes responsables et respectueuses.
- Posséder une saine introspection et autocritique.
- Respecter ses limites personnelles et celles des autres.
- Dénoncer tout comportement inacceptable envers les personnes en fin de vie et leurs proches ou envers un membre de l'équipe de travail.
- Favoriser le développement et l'implication de chacun à l'intérieur du cadre de travail de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay.
- Respecter les règles, les politiques et procédures de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay.

### **7.2.3 Envers l'organisme :**

- Les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay se tiennent responsables de la qualité des soins et du sérieux des services d'accompagnement. Elles comprennent l'importance de garder à jour leur niveau de connaissance par le biais de séances de formation continue.
- Les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay doivent obtenir l'autorisation écrite de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay avant d'utiliser du matériel concernant la clientèle dans des projets de recherche, de publication ou tout autre projet même si l'identité du ou des usagers est suffisamment protégée pour en garantir la confidentialité.
- Les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay comprennent que les services offerts par La Maison de Soins palliatifs du Saguenay dépendent de la disponibilité de ses ressources humaines et autres. Aussi, elles s'engagent à se rendre disponibles, dans la mesure du possible, selon leur engagement initial.
- Afin de coordonner l'ensemble des efforts et de permettre l'accomplissement de la mission et objectifs de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay, il importe que les personnes oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay respectent la ligne hiérarchique, ce qui implique que celles-ci se conforment aux demandes des autorités. Si elles estiment que la demande est injuste ou déraisonnable, elles peuvent alors en discuter avec le responsable de son secteur d'activité.
- Toute personne oeuvrant à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay s'engage à soumettre tout litige, conflit ou critique par la voix des instances hiérarchiques.

## **8. SITUATIONS POUVANT ENTRAÎNER DES SANCTIONS OU LA PERTE D'EMPLOI :**

- Poser un geste qui risque de mettre la vie de l'utilisateur en danger.
- Laisser un usager en situation précaire sans surveillance.
- Quitter avant la fin de son quart de travail alors que la personne qui remplace n'est pas arrivée.
- Dormir en dehors du temps de pause alloué pendant le quart de travail.
- Ne pas respecter les tâches assignées.
- Négliger de signaler toute situation anormale.
- Consommer des boissons alcooliques ou des stupéfiants sur les heures de travail ou arriver au travail intoxiqué.
- Voler des médicaments ou des biens appartenant à l'utilisateur, à un membre de la famille ou à La Maison de Soins palliatifs du Saguenay.
- Être complice en gardant le silence sur les méfaits ou gestes incorrects posés par un ou plusieurs membres de l'équipe.

### **N.B. : Dons au personnel et aux bénévoles.**

Il est interdit aux membres du personnel et aux bénévoles de solliciter des dons de la part des usagers ou des familles auprès desquels ils interviennent.

### CONCLUSION :

Le code d'éthique de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay contient un ensemble de comportements et d'attitudes qui servent de balises à l'action de tous les intervenants auprès des usagers et à leurs proches.

Il propose un défi constant qui encourage la poursuite et la recherche de l'excellence dans les services à rendre aux usagers et à leurs proches. Il traduit l'intérêt de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay à supporter le dépassement personnel et collectif.

# DÉCLARATION ET ENGAGEMENT

---

---

Je soussigné, \_\_\_\_\_ déclare avoir reçu, lu et compris le présent code d'éthique des intervenants de La Maison de Soins palliatifs du Saguenay et accepte de m'y conformer, ainsi qu'à toute modification pouvant y être apportée dans la mesure où elle aura été portée à mon attention.

## J'ai bien pris connaissance :

1. de la mission, des objectifs, des valeurs préconisées par la Maison.
2. des droits et responsabilités de l'utilisateur et de ses proches.
3. des droits et responsabilités des intervenants.
4. de l'engagement des intervenants envers l'utilisateur, les autres intervenants et l'organisme.
5. Je m'engage à ne pas solliciter de dons de la part des usagers et/ou des proches auprès desquels j'interviens.
6. Je m'engage à respecter le secret professionnel et la confidentialité, en tout temps, dans l'exercice de mes fonctions.
7. Je m'engage à ne pas divulguer, reproduire, transmettre ou utiliser, directement ou indirectement de quelque manière que ce soit, pour mon propre compte ou celui d'une tierce partie, toute information (peu importe le support) dont La Maison de Soins palliatifs du Saguenay est propriétaire.

---

Nom et prénom (lettres moulées)

---

Titre

---

Signature

---

Date

## RÉFÉRENCES

---

A.Q.E.S.S.S - Association québécoise des établissements de santé et services sociaux – modèle de Code d'éthique d'un établissement de santé et des services sociaux.

Code d'éthique des intervenants préparé par Palli-Aide

Charte des droits du mourant, reconnue par les Associations canadienne et québécoise des soins palliatifs.

Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec

Loi 2, Soins de fin de vie. Gouvernement du Québec

Politique en soins palliatifs de fin de vie (2004)

Association québécoise des soins palliatifs

Code d'éthique de la Maison Aube et Lumière (Sherbrooke)

Code d'éthique de la Maison Catherine de Longpré (St-Georges Beauce)

Code d'éthique de la Maison de Mes Anges (Soli-Can d'Alma)