



La Maison Michel-Sarrazin

Code d'éthique | Valeurs et philosophie de la Maison Michel-Sarrazin

Table des matières

Introduction	3
Mission	4
Vision	5
Définition des soins palliatifs	6
Principe et valeurs	7
Droits des personnes malades et de leurs proches	8
Engagements de la Maison Michel-Sarrazin	9
Responsabilités des personnes malades et de leurs proches	10
Annexe 1 - Structure pour les doléances	11
Annexe 2 - Autres personnes ressources	12

© Photo de la couverture : **Louise Gaboury**

Introduction

Le présent document *Code d'éthique. Valeurs et philosophie de la Maison Michel-Sarrazin* énonce les valeurs qui orientent toutes les actions posées à la Maison Michel-Sarrazin. Son objectif est de promouvoir la qualité des soins et des services offerts aux personnes malades, et de permettre au personnel d'œuvrer dans les meilleures conditions.

Ce document s'adresse aux personnes malades, à leurs représentants et à leurs proches, de même qu'à tous les professionnels de la santé, bénévoles, stagiaires, chercheurs, partenaires institutionnels et communautaires qui y œuvrent (identifiés ici comme intervenants)¹.

Il met en lumière la responsabilité de chaque personne dans ses actions et décisions quotidiennes. Il est aussi un outil de réflexion continue pour les intervenants. Il s'ajoute à l'ensemble des lois, règlements, codes de déontologie en vigueur au Québec.

Le Code d'éthique est approuvé par le conseil d'administration.

¹ Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les personnes tout genre confondu.

Mission

La mission de la Maison Michel-Sarrazin est de soulager et d'accompagner les personnes atteintes de cancer dans leur parcours de soins palliatifs, d'offrir du soutien à leurs proches tout au long de cette trajectoire ainsi qu'après le décès.

Fondée en 1985, la Maison Michel-Sarrazin est un centre hospitalier privé de soins palliatifs, à but non lucratif, agréé par Agrément Canada et désigné par le gouvernement du Québec comme «centre de soins palliatifs à vocation suprarégionale». La Maison Michel-Sarrazin opère une maison de soins palliatifs et un centre de jour. Elle est affiliée à l'Université Laval pour l'enseignement et la recherche.

La Maison Michel-Sarrazin travaille en collaboration avec plusieurs partenaires de la région. Elle offre 15 lits de soins palliatifs pour personnes atteintes de cancer en fin de vie et quotidiennement 10 places en centre de jour pour du soutien aux personnes malades et à leurs proches. Elle offre également un service de liaison et un service d'accompagnement dans le deuil.

La Maison Michel-Sarrazin contribue largement au fort leadership actuel dans le développement et l'organisation des services en soins palliatifs. Elle veut participer à l'évolution de l'offre de services en soins palliatifs, à la recherche des meilleurs pratiques, à la formation et à la publication de connaissances.

Que ce soit au Centre de jour ou à la Maison, elle accompagne les personnes dans le respect de l'autonomie, de la liberté et de l'identité propres à chacun. La philosophie d'intervention est celle des soins palliatifs. Sa mise en œuvre repose sur une équipe interdisciplinaire dans laquelle les compétences de chacun sont reconnues et mises à contribution.

Vision

La Maison Michel-Sarrazin est une institution reconnue pour la qualité de ses soins et de ses services et un lieu de référence en soins palliatifs. Elle vise à demeurer un agent de rayonnement pour le développement des soins palliatifs, par une collaboration étroite avec les milieux cliniques, d'enseignement et de recherche et par le développement d'initiatives cliniques et organisationnelles innovatrices. Elle est une institution soutenue par la communauté qu'elle dessert.

Cette vision se réalise à travers :

- L'actualisation d'une philosophie du soin et de l'accompagnement qui favorise la présence et l'écoute des personnes, qui vise à répondre à leurs besoins, leur procurer un confort et un apaisement et leur permettre de vivre pleinement leur fin de vie;
- Le développement de pratiques à la fine pointe de la recherche et reconnues comme bénéfiques et efficaces;
- L'expertise, la générosité et la philanthropie de son personnel, des bénévoles et de ceux qui soutiennent sa mission;
- Le partage des connaissances, le développement des compétences et des savoirs.

Définition des soins palliatifs

La mission première de la Maison Michel-Sarrazin et de son Centre de jour est d'offrir des soins palliatifs. Elle est guidée par la définition qu'en donne l'Organisation mondiale de la santé (OMS)² :

Les soins palliatifs sont l'ensemble des soins actifs et globaux dispensés aux personnes atteintes d'une maladie avec pronostic réservé. L'atténuation de la douleur, des autres symptômes et de tout problème psychologique, social et spirituel devient essentielle au cours de cette période de vie. L'objectif des soins palliatifs est d'obtenir, pour les personnes malades et leurs proches, la meilleure qualité de vie possible. Les soins palliatifs sont organisés et dispensés grâce aux efforts de collaboration d'une équipe multidisciplinaire incluant la personne malade et les proches. La plupart des aspects des soins palliatifs devraient également être offerts plus tôt au cours de la maladie, parallèlement aux traitements actifs. Les soins palliatifs soutiennent la vie et considèrent la mort comme un processus normal, ne hâtent ni ne retardent la mort, atténuent la douleur et les autres symptômes, intègrent les aspects psychologiques et spirituels des soins, offrent un système de soutien pour permettre aux personnes malades de vivre aussi activement que possible jusqu'à la mort.

² Organisation mondiale de la santé et Politique en soins palliatifs de fin de vie MMS (2004)

Principe et valeurs

Principe de dignité.

*Quelque chose est dû à l'être humain du seul fait qu'il est humain.*³

La dignité réfère à la valeur intrinsèque de tout être humain. Elle implique que chacun est unique et que tous sont égaux. La personne malade et vulnérable conserve sa dignité. Elle est vivante et demeure membre à part entière de la communauté humaine jusqu'à son décès et même après, avec tout le respect qui en découle. L'intervenant a également droit au respect de sa dignité. Il doit être considéré comme un être unique et en devenir, dont le travail et l'engagement peuvent être sources de sens. De cette reconnaissance de la dignité découlent les valeurs suivantes :

Respect. La personne malade a une identité qui lui est propre. Elle a droit à l'acceptation de ses choix, de son mode de vie et de la manière dont elle réagit à sa situation. L'intervenant a, lui aussi, droit à la reconnaissance de son identité propre, de son engagement et de ses compétences. Le respect garantit à chacun un milieu sécuritaire et l'assurance de la confidentialité sans faille sur sa vie privée.

Vérité. La vérité assure à la personne malade l'accès à toute l'information la concernant pour lui permettre de prendre des décisions appropriées, libres et éclairées. Elle assure aux intervenants, dans le respect des règles de la confidentialité, l'obtention de toute l'information nécessaire pour bien faire leur travail.

Compassion. Elle consiste à se laisser toucher par la souffrance de l'autre, sans être submergé, freiné ou détourné de son rôle. Elle est essentielle à l'accueil, à l'écoute, à l'action et à une juste compréhension de cette souffrance.

Solidarité. Elle est l'élément rassembleur et mobilisateur de toutes les personnes engagées dans le réseau de la santé et des services sociaux et dans la communauté qui soutiennent la Maison Michel-Sarrazin, tant par le travail bénévole que par la philanthropie. Elle repose sur le travail en équipe et le soutien mutuel.

Générosité. Elle est le fondement de la gratuité des services et du dévouement de chacun, qu'il soit membre du personnel rémunéré, bénévole ou donateur, dans le respect des capacités de chacun. La générosité de chaque intervenant ou donateur appelle en retour la gratitude et la reconnaissance, ainsi que, pour les employés, des conditions équitables de travail et de rémunération.

³ RICOEUR, Paul. «Pour l'être humain du seul fait qu'il est humain». Dans Jean-François de RAYMOND (dir.). *Les enjeux des droits de l'homme*, Paris, Larousse, 1988, p. 236

Droits des personnes malades et de leurs proches

La Maison Michel-Sarrazin reconnaît aux personnes malades et à leurs proches les principaux droits suivants :

- Le droit à un accès équitable et continu à des soins adéquats, respectueux, personnalisés et de qualité;
- Le droit de choisir, dans la mesure du possible, les professionnels et les bénévoles qui leur offrent des soins;
- Le droit d’accepter, de refuser un ou plusieurs soins ou de cesser tous les soins de façon libre et éclairée;
- Le droit d’obtenir les informations exactes concernant l’évolution de leur état de santé, les soins possibles et leurs effets;
- Le droit de participer aux décisions qui les concernent;
- Le droit d’être accompagnés en tout temps par les proches de leur choix;
- Le droit que leurs proches, s’ils le désirent, participent aux soins;
- Le droit d’être informés de tout incident ou accident survenu en cours de soins;
- Le droit au respect de la confidentialité;
- Le droit d’être protégés de toute forme de discrimination, d’exploitation, d’abus, de harcèlement ou de violence;
- Le droit de porter plainte sans risque de représailles et d’être informés de la procédure d’examen des plaintes;⁴
- Le droit de bénéficier des soins palliatifs et de fin de vie requis par leur état en tenant compte des ressources disponibles;
- Le droit d’être informés sur les dispositions de la Loi concernant les soins de fin de vie;
- Le droit d’être informés sur les services et les soins de fin de vie offerts par la Maison Michel-Sarrazin, soit les soins palliatifs (incluant la sédation palliative continue) et l’aide médicale à mourir;
- Le droit de participer à des projets de recherche de façon libre et éclairée.

⁴ Voir en annexe 1 : Structure pour les doléances.

Engagements de la Maison Michel-Sarrazin

Pour assurer le respect des droits de la personne malade, la Maison Michel-Sarrazin s'engage à :

- Utiliser les moyens reconnus pour soulager la souffrance physique, émotionnelle et spirituelle;
- Ne jamais abandonner la personne malade;
- Accompagner aussi les proches de la personne malade;
- Dire la vérité en toute transparence;
- Respecter les choix et les volontés de la personne malade, dans la mesure du possible;
- Respecter les convictions morales, les convictions religieuses et l'expression concrète de la spiritualité de chacun;
- Assurer un environnement paisible, respectueux et sécuritaire;
- Assurer et protéger l'intimité de la personne malade;
- Intervenir selon une vision globale, interdisciplinaire et cohérente des besoins de la personne malade et de ses proches;
- Favoriser un climat de travail harmonieux;
- Offrir la possibilité de participer à des projets de recherche;
- Obtenir des consentements libres et éclairés aux soins et aux projets de recherche;
- Offrir des soins palliatifs et des soins de fin de vie de qualité;
- Accueillir et accompagner les demandes d'aide médicale à mourir.

Responsabilités des personnes malades et de leurs proches

La personne malade et ses proches sont des partenaires lors de leur séjour à la Maison Michel-Sarrazin ou de leur visite au Centre de jour. Ils ont aussi des responsabilités. Pour assurer leur mission, les intervenants s'attendent à leur collaboration. Plus spécifiquement les principales responsabilités attendues sont de :

- Collaborer à l'élaboration, à la mise à jour et au respect du plan de soins et de traitements avec l'équipe soignante;
- Exprimer leurs besoins et faire les choix pertinents en regard de l'offre de soins et de services;
- Respecter les droits des intervenants et de toute autre personne;
- Respecter les règles de fonctionnement en vigueur à la Maison Michel-Sarrazin;
- Respecter les lieux et l'environnement.

Annexe 1 - Structure pour les doléances

Tous les membres du personnel et les bénévoles portent la responsabilité de traiter les insatisfactions des personnes malades et de leurs proches. Il appartient aux membres du personnel et à leurs supérieurs immédiats de répondre aux besoins de ces personnes, de déceler les insatisfactions, d'écouter leur mécontentement, de manifester une approche favorisant la conciliation et d'apporter une réponse au fur et à mesure qu'ils s'expriment. Si la personne malade ou ses proches sont insatisfaits de la réponse fournie, ils peuvent s'adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsqu'une personne malade ou son proche manifeste son intention de formuler une plainte, le personnel de l'établissement doit fournir les renseignements permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire.

Responsable du traitement des plaintes

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de la Santé et des services sociaux (CIUSSS) de la Capitale Nationale est responsable du traitement des plaintes, plaintes médicales et signalements formulés par une personne malade ou un proche qui reçoit, a reçu ou requiert de la Maison des soins et des services d'un membre du personnel, d'un médecin, d'un dentiste, d'un pharmacien, d'un stagiaire, d'un bénévole, d'un fournisseur ou d'un visiteur de la Maison Michel-Sarrazin. Il a la responsabilité de diffuser le code d'éthique.

Pour joindre la responsable du traitement des plaintes :

Par téléphone : 418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762

Par télécopieur : 418 643-1611

Par courriel : commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Par la poste :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1

Québec (Québec) G1C 3S2

Annexe 2 - Autres personnes ressources

Comité des familles et des usagers

La mission du comité des familles et des usagers de la Maison Michel-Sarrazin vise essentiellement à collaborer à l'amélioration des soins et services offerts aux personnes malades et aux proches, à représenter leurs intérêts collectifs et à les soutenir dans leurs démarches auprès des autorités.

Il doit aussi s'assurer que soit prêtée assistance à la personne malade ou à l'un de ses proches, pour la formulation d'une insatisfaction ou d'une plainte ou pour toute démarche relative à celle-ci, y compris lorsqu'une plainte chemine jusqu'au comité de révision.

Pour joindre la personne responsable du Comité des familles et des usagers veuillez communiquer avec la secrétaire de la direction générale au 418 688-0878.

Par courriel : comitefamillesusagers@michel-sarrazin.ca

Comité d'éthique clinique

Le Comité d'éthique clinique de la Maison Michel-Sarrazin a pour mandat de fournir des avis éclairés sur les problèmes d'ordre éthique qui se posent au personnel, de sensibiliser et de former le personnel et les bénévoles sur les questions éthiques.

Pour joindre le responsable du comité d'éthique clinique veuillez communiquer avec la secrétaire de la direction générale au 418 688-0878.

Par courriel : direction@michel-sarrazin.ca

Comité d'éthique de la recherche

Le comité d'éthique de la recherche a pour mandat d'évaluer au préalable les projets de recherche qui nécessitent la participation de sujets humains au sein de la Maison Michel-Sarrazin et d'en faire le suivi en cours de réalisation.



2101, chemin Saint-Louis, Québec (Québec) G1T 1P5

Tél.: 418 688-0878 | Téléc.: 418 681-8636 | info@michel-sarrazin.ca | michel-sarrazin.ca