Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles
Québec

CADRE CONCEPTUEL EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE

Mise à jour 20 avril 2021

TABLE DES MATIERES

Introduction 3
Les principes d'action de l'effort éthique 4
La confiance 4
La collaboration et la communication 4
La mission, la vision et les valeurs 4
La mission 5
La vision 5
Les valeurs 5
La philosophie de gestion 6
La philosophie d'intervention de soins et de services 6
Les engagements éthiques 6
Le cadre de gestion éthique 7
L'éthique organisationnelle 7
L'éthique clinique 7
Comité d'éthique 8
La procédure pour soumettre un cas clinique ou une demande d'opinion au comité d'éthique 8
La grille d'analyse en éthique 9
Le consentement aux soins – Guide à l'intention des intervenants (en élaboration) 9
Le dépliant d'information : "Ma vie, mes choix… Mes objectifs de soins" 9
La délibération éthique – Guide à l'intention des intervenants 9
Conclusion 10
Responsabilité 11
Entrée en vigueur 11
Révision 11
Références 11
Annexe 1 : Formulaire 12
Annexe 2 : Grille de délibération 13

INTRODUCTION

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles doit, en plus d'avoir défini les contextes internes et externes, et identifié les forces sur lesquelles l'organisation peut s'appuyer, s'assurer d'avoir bien cerné les défis et les enjeux auxquels il est confronté. En réévaluant sa situation en fonction des besoins de la population et des nouvelles réalités, l'offre de service est précisée et tous les acteurs sont mobilisés pour réussir le projet clinique.

Comme l'usager est au centre des préoccupations du personnel et des partenaires, il importe que les guides et les paramètres qui apportent un éclairage pour y faire face soient connus et partagés.

Le conseil d'administration a adopté la mission de l'établissement, sa vision ainsi que les principes et les valeurs qui guident le processus de prise de décision et les comportements attendus de l'ensemble des administrateurs, des dirigeants, des gestionnaires et des prestataires de soins et de services. Par ce fait, il a choisi de s'engager résolument dans la voie de la gestion éthique en adoptant 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 [*Politique de prévention et de gestion en matière d'incivilité, de harcèlement et de violence au travail (Pour le respect des personnes au CSSS des Îles)* B-611];
- Un code d'éthique pour les usagers.

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

LES PRINCIPES D'ACTION DE L'EFFORT ÉTHIQUE

Les principes d'action de l'effort éthique sont les fondements incontournables de nos actions : la confiance, la collaboration et la communication.

Le respect

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

Cette valeur met l'emphase sur le respect réciproque qui doit s'établir entre tous les intervenants, les usagers, leurs proches et l'organisation.

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 reconnait la Charte québécoise des droits et libertés.

La confiance

La confiance constitue un élément fondamental de la vie au sein d'une communauté insulaire. Chaque action posée quotidiennement contribue à édifier ou à fragiliser cette confiance nécessaire au bon fonctionnement.

Faire confiance, c'est assumer que l'autre personne ou partie 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 CISSS des Îles.

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 de l'usager et l'approche humaniste qui motivent nos comportements bienveillants à son égard et entre nous, employés, médecins, gestionnaires, dirigeants et administrateurs.

La mission, la vision et les valeurs

Au CISSS des îles, nous notons une volonté de faire en sorte que les objectifs soient atteints dans une vision d'optimisation de l'offre et de l'organisation de nos soins et services tout en concentrant nos orientations vers le patient. En ce sens, le conseil d'administration a confirmé sa mission, sa vision et les valeurs qui guident ses décisions.

La mission

Prévenir, guérir, soigner et soutenir pour le mieux-être et la santé de la population des Îles-de-la-Madeleine en offrant, en collaboration avec nos partenaires, des services de santé, des services sociaux et des services de réadaptation de qualité, sécuritaires, accessibles, intégrés et en continuité.

La vision

Tel qu'indiqué dans le Plan stratégique 2012-2015, le CISSS des Îles est reconnu pour ses activités de promotion de la santé et de prévention, pour son offre de soins et d'un continuum de services adaptés aux besoins de la population et pour son leadership dans la mise en place du réseau local de services. L'approche humaine fait sa renommée auprès des usagers, des employés et des médecins et contribue à créer un milieu de travail stimulant et valorisant.

Les valeurs

On définit les valeurs comme étant ce que les individus ou les membres d'une organisation considèrent comme les assises guidant les choix et les décisions.

Les valeurs sont les éléments moralement positifs dont le caractère bénéfique est admis par une large part de la collectivité. L'organisation 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. Le CISSS des îles a adopté les valeurs suivantes :

- **Humanisme**

  L'humanisme place la personne au cœur de nos décisions. Dans nos communications interpersonnelles, nous établissons des relations de confiance en agissant avec considération, avec compassion et avec une écoute active.

- **Intégrité**

  L'intégrité fait référence au respect, à l'honnêteté, à la loyauté et à la confidentialité envers les usagers, les partenaires et l'organisation. L'intégrité est la base d'une relation de confiance.

- **Engagement**

  S'engager, c'est s'investir personnellement et collectivement. Cette promesse d'engagement amène le personnel et les médecins du CISSS des Îles à faire preuve d'initiative et de responsabilisation pour l'atteinte d'objectifs communs. L'entraide, la collaboration et le travail d'équipe caractérisent nos milieux de travail. Nous reconnaissons le potentiel d'agir des personnes et de la communauté à l'égard de la santé.

- **Excellence**

  Cette valeur confirme notre volonté d'innover et d'améliorer de façon continue la qualité et la sécurité des soins et services, en soutenant le développement de pratiques exemplaires et des compétences du personnel

.

- **Savoir être**

Savoir vivre en communauté organisationnelle (attitude positive, respect)

- **Savoir faire**

Expérience / expertise/mise à jour des connaissances en prenant soin de les appliquer au quotidien afin d'assurer le bien-être ou le mieux-être des usagers.

LA PHILOSOPHIE DE GESTION

L'équipe d'encadrement du CISSS des Îles 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 la population, l'accessibilité, la sécurité, le milieu de travail, les services centrés sur le client, la continuité des services, l'efficacité, l'efficience, la santé et la sécurité publique.

LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION DE SOINS ET DE SERVICES

Pour répondre aux besoins de la population des Îles, l'ensemble des intervenants s'inspire des meilleures pratiques, des données probantes, des résultats de recherche clinique, de cadres cliniques élaborés par les ordres professionnels et les organismes réglementaires reconnus pour offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires.

Dans cette perspective, le CISSS des Îles offre un continuum de services efficaces et intégrés incluant une approche globale et interdisciplinaire afin de répondre aux besoins de la population.

En plus d'insister sur l'action préventive, l'approche préconisée met l'accent sur la participation et la responsabilisation de chaque usager envers sa propre santé.

Prévenir, guérir, soigner et soutenir demeurent les actions privilégiées pour permettre à l'usager de se réapproprier ses capacités, de mobiliser ses ressources personnelles, communautaires et environnementales pour améliorer son état de santé et de bien-être.

LES ENGAGEMENTS ÉTHIQUES

Le CISSS des îles 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.

- Le CISSS des Îles 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.

LE 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 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 dans l'établissement. Ils définissent les situations de conflit d'intérêt et règlementent la conduite honnête et intègre des affaires administratives de l'établissement. On retient particulièrement, et non exclusivement :

- Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs;
- Le Règlement relatif aux conflits d'intérêts (n° 26);
- Les codes d'éthique et de déontologie des professionnels;
- Le Code d'éthique du CISSS des Îles;
- La politique favorisant un milieu de travail sans violence ni harcèlement et empreint de civilité (politique n° B -611);
- La politique de tolérance zéro à l'égard des abus à l'endroit des usagers et des résidents (politique n° A-117);
- Les règles de fonctionnement du conseil d'administration, des comités prévus à la LSSSS et des conseils professionnels;
- Les politiques relatives à la sécurité et à la qualité (gestion des risques, politique n° A-118, et prévention des infections, politique n° D-124);
- Le guide de conduite en CHSLD (milieu de vie).
- La loi sur la santé publique

L'ÉTHIQUE CLINIQUE

Afin de mieux répondre aux questions d'éthique dans les secteurs des soins et des services dans le but de guider les choix et les décisions souvent difficiles, le CISSS des îles 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 comité d'éthique qui relève du conseil d'administration.

Des outils ont été élaborés et sont accessibles aux intervenants : la procédure pour soumettre un cas clinique ou une demande d'opinion, la grille de délibération, le consentement aux soins – guide à l'intention des intervenants, le dépliant d'information « Ma vie, mes choix… mes objectifs de soins » et la délibération éthique, guide à l'intention des intervenants.

Comité d'éthique

Le mandat du comité est de se pencher sur les questions éthiques soumises soit par les employés et les médecins qui surviennent dans la pratique professionnelle ou par les usagers pendant ou suivant des soins reçus et de fournir un lieu de réflexion et des outils de travail pour l'aide à la décision ou à la compréhension dans de telles situations.

Le comité d'éthique est la source de référence pour toute question de nature éthique clinique. Il émet son opinion à la lumière des normes éthiques et professionnelles, et des autres normes existantes, ainsi qu'à la lumière de principes généraux sur le plan juridique et scientifique, après avoir obtenu un consensus au sein de ses membres.

Dans un souci de représentativité et de multidisciplinarité, le comité est composé de personnes issues de différents milieux, soit le CISSS des Îles et de la population, et représentant les domaines suivants : médecine, soins infirmiers, interventions psychosociales, administration, soins spirituels, éthique, philosophie et droit.

Il joue un rôle de sensibilisation à l'importance de la dimension éthique dans les soins et les services de santé auprès des professionnels de la santé, des usagers et de leur famille, et de la communauté.

Il agit comme consultant pour favoriser la délibération éthique et faciliter la prise de décisions éclairées dans l'organisation des services sociaux 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 usagers. Les statuts et règlements de fonctionnement du comité indiquent la marche à suivre pour déposer une demande de consultation.

La procédure pour soumettre un cas clinique ou une demande d'opinion au comité d'éthique

Les règlements généraux du comité d'éthique du CISSS des îles prévoient la procédure afin de soumettre un cas clinique ou de demander une opinion au comité d'éthique sur une problématique éthique vécue. Cette procédure traite :

- Des personnes autorisées à soumettre une demande;
- De la marche à suivre pour soumettre une demande d'étude de cas et une demande d'opinion;
- Du cheminement de la demande;
- Des formulaires à utiliser.

Le formulaire de demande d'opinion est en annexe 1.

La grille d'analyse en éthique

(Grille en annexe 2)

Cet outil permet aux membres du comité d'éthique et aux intervenants de faire une analyse du problème dans le but d'en arriver à une recommandation et de rendre compte de son fondement.

Cette grille permet :

- De déchiffrer la situation problématique;
- D'identifier et de formuler le questionnement éthique;
- D'identifier et de préciser les différentes orientations possibles;
- De délibérer et de déterminer la meilleure orientation;
- D'évaluer l'orientation prise.

Le consentement aux soins – Guide à l'intention des intervenants

Ce document sera élaboré ultérieurement. Ce guide informera les intervenants de la nécessité d'obtenir le consentement de l'usager à ses soins et réfèrera au principe d'autonomie de la personne. Ce guide traitera :

- Des informations à donner à l'usager;
- Du niveau de soins;
- Des éléments d'un consentement éclairé;
- De la capacité de l'usager à donner son consentement;
- Du testament biologique;
- Du mandat en cas d'inaptitude;
- Du contrat thérapeutique.

Le dépliant d'information : "Ma vie, mes choix… Mes objectifs de soins"

Ce dépliant, à l'intention de l'usager et de ses proches, introduit une réflexion relative au niveau de soins. Ce dépliant traite :

- Des niveaux de soins;
- De la réanimation cardiorespiratoire;
- Des éléments à considérer lors de cette réflexion;
- De la documentation sur les niveaux de soins.

La délibération éthique – Guide à l'intention des intervenants

Ce guide a été conçu à l'intention de l'ensemble des personnes œuvrant au sein d'un CISSS et qui peuvent être confrontées à des situations impliquant des enjeux éthiques. Ce guide propose :

- Les notions de base en matière de prise de décision éthique;
- La délibération éthique expliquée;
- La méthode appliquée de délibération éthique.

CONCLUSION

L'éthique est une discipline qui propose certaines règles et attitudes afin de diriger nos actions et nos décisions. Elle fait intervenir non seulement une pluralité d'acteurs du domaine de la santé, mais aussi de plusieurs autres professions pour nous guider et nous éclairer dans nos choix.

Par ce cadre conceptuel, le CISSS des Îles formalise les dimensions éthiques de l'organisation. C'est un outil de référence qui permettra de rendre les comportements plus prévisibles et qui constituera un élément de stabilité visant à faire face aux changements qui affectent la vie de l'organisation.

Nous espérons que ce cadre conceptuel et les outils inclus en annexe favoriseront l'acquisition et l'amélioration des aptitudes et des compétences de tous les intervenants en matière d'éthique et que ceux-ci y auront recours pour faire face aux problèmes et aux préoccupations éthiques qu'ils rencontreront.

Ce cadre, précisant clairement les principes éthiques de notre organisation, devient une référence tant pour les gestionnaires que pour les équipes cliniques, administratives et de soutien, favorisant un environnement dynamique et une gestion d'amélioration continue de la qualité.

Dans une organisation comme le CISSS des îles, tous les intervenants sont un jour ou l'autre confrontés à des situations qui comportent des enjeux éthiques. L'existence d'un comité d'éthique dans cet établissement ne doit pas les exempter de leur obligation de délibérer par eux-mêmes de ces enjeux.

Responsabilité

La responsabilité de l'application du cadre conceptuel en matière d'éthique revient à la présidente directrice générale en collaboration avec l'équipe de direction et la présidente du comité d'éthique clinique.

Entrée en vigueur

Ce cadre conceptuel en matière d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration

Un exemplaire du cadre conceptuel est remis et expliqué à toutes les équipes du CISSS des îles ainsi qu'aux instances consultatives et décisionnelles.

Révision

Ce cadre conceptuel en matière d'éthique de référence doit être révisé aux 3 ans.

Références

Agrément Canada.

Cadre conceptuel en matière d'éthique du CSSS les Eskers de l'Abitibi.

Cadre conceptuel en matière d'éthique de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec.

La délibération éthique – Guide à l'intention des intervenants, CSSS d'Antoine-Labelle.

Cadre de référence en éthique-CISSS de la Montérégie-Est.

Préparé par les membres du comité d'éthique : René Jomphe, Jeanne Poirier, Mélissa Bourgeois, Judith Arsenault, Éva Cormier-Langford, Esther Arseneau-Forest, Serge Gravel, Manon Dubé.

Avec l'avis des conseils professionnels de mesdames Denise Landry et de Lucie Laurent.

Adopté par :

Le conseil d'administration, le 20 avril 2021

ANNEXE 1 : FORMULAIRE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Îles
Québec

FORMULAIRE POUR DEMANDE D'OPINION AU COMITÉ D'ÉTHIQUE DU CISSS DES ÎLES

Nom du requérant : _____

Coordonnées du requérant : _____

Délai dans lequel est requise l'opinion : _____

Délai de réponse attendu du requérant : _____

Lois, règlements, politiques, codes, codes professionnels consultés ou connus par le requérant, qui sont pertinents :

_____ _____

_____ _____

Question du requérant (prenez note qu'elle peut être modifiée par le comité)

_____

_____

a. Pour une opinion qui implique un usager ou pour une opinion de type plus général (opinion sur une politique de l'établissement)

Faits pertinents à la question, mise en contexte :

_____

_____

_____

b. Pour une opinion qui implique un usager :

Diagnostic : _____

Pronostic : _____

Capacité à consentir de l'usager : _____

_____

Autres personnes impliquées (membres de l'équipe soignante, membre de la famille, amis, proches…) :

_____

_____

Autres informations que le requérant juge pertinentes :

_____

_____

Mise à jour 2015-11-17

ANNEXE 2 : GRILLE DE DÉLIBÉRATION

1. **Identifier la question**
    - La plus précise possible (pour éviter les écarts);

2. **Identifier les faits**
    - Histoire;
    - Lois;
    - Contexte;
    - Personnes concernées;
    - Concepts à clarifier;

3. **Identifier l'option spontanée des délibérations**
    - Réflexion personnelle, point de vue de chacun, première impression;

4. **Identifier les valeurs**
    - Valeurs personnelles des délibérants;
    - Valeurs des personnes concernées et de leur entourage;
    - Valeurs sociales;

5. **Préciser les enjeux**
    - Mise en évidence des oppositions, des conflits de valeur;

6. **Identifier les alternatives**
    - Énumération des options possibles;
    - Évaluation des aspects légaux;
    - Valeurs liées aux options;
    - Hiérarchisation des options;

7. **Revenir sur l'option spontanée**
    - Prise de conscience personnelle;
    - Rappel des tendances subjectives;
    - Nuances;

8. **Prendre une décision (émettre un avis)**
    - Justification objective (ou intersubjective);
    - Explication des raisons évoquées;
    - Émission d'un avis aux demandeurs