

CADRE DE RÉFÉRENCE

EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
NOTRE MISSION	
Au plan local.....	4
Au plan régional	5
NOTRE VISION	5
NOS VALEURS	5
NOTRE CODE D'ÉTHIQUE	
Les cinq valeurs privilégiées au CSSS de Jonquière	9
Les droits des usagers.....	9
Nos engagements	9
DÉFINITIONS ET PRINCIPES EN ÉTHIQUE	10
LE CADRE DE GESTION EN ÉTHIQUE	
L'éthique organisationnelle	10
L'éthique clinique	11
1. Le service en éthique clinique	11
1.1 Modèle en étoile (« Hub & Spokes »)	11
1.2 Modèle en étoile du CSSS de Jonquière	12
1.3 Ressources humaines et définitions de tâches	14
1.4 Pour faire appel aux services d'éthique	15
2. Le comité régional en éthique clinique du Saguenay-Lac-St-Jean (CREC)	15

LEXIQUE

ANNEXE I

Règlement du comité régional d'éthique clinique du Saguenay-Lac-St-Jean (CREC)

ANNEXE II

Formulaire de demande d'avis d'éthique







ANNEXE III

Entente entre le CSSS de Chicoutimi et le CSSS de Jonquière

PRÉAMBULE

Le Centre de santé et de services sociaux de Jonquière est soucieux de la qualité des services qu'il offre à sa clientèle. Puisque chaque personne est unique, nous jugeons primordial le fait de considérer chaque individu dans son entité propre aux niveaux biologique, physique, psychologique, intellectuel, social, affectif et spirituel.

C'est dans ce contexte qu'il s'engage à :

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

L'accès aux services, le vieillissement de la population, l'amélioration constante de la qualité des services, le développement des biotechnologies dans le domaine de la santé et l'allocation des ressources sont parmi la multitude de facteurs qui génèrent des situations où se posent des dilemmes parfois difficiles à résoudre.

C'est afin de supporter les membres de l'organisation dans la compréhension et la prise de décision d'ordre éthique que le CSSS de Jonquière établit son cadre de référence en matière d'éthique en lien avec sa mission, sa vision et ses valeurs.

Ce cadre de référence doit être porté par la reconnaissance de valeurs et de principes directeurs partagés et soutenus par l'ensemble des responsables et des intervenants de l'organisation.

Contexte

Le CSSS de Jonquière entreprend actuellement une réflexion en matière d'éthique. Cette réflexion de même que la réalisation d'activités éthiques ne sont actuellement pas au même stade de déploiement selon les dimensions de l'éthique concernées.

L'élaboration de ce cadre de référence permet d'expliquer comment l'éthique prend forme et se vit actuellement dans les différentes sphères de l'organisation.

Au niveau de l'éthique clinique, nous nous sommes arrêtés sur un modèle de service et la mise en place des activités est nouvellement débutée.

Pour l'éthique à la recherche, des ententes et des guides de références sont établis en collaboration avec le CSSS de Chicoutimi. Les procédures d'éthique de la recherche sont appliquées, révisées et diffusées de façon continue.

En ce qui a trait à l'éthique organisationnelle, le CSSS débute à peine sa réflexion. Nous avons pour l'instant plusieurs règlements et politiques qui touchent les notions d'éthique organisationnelle, mais l'arrimage et l'application de ceux-ci n'est pas déterminée.

Parce que l'éthique est une discipline en constante évolution, la réflexion qui s'amorce se poursuivra dans le temps et ce cadre de référence devra rester dynamique et s'adapter au fil du temps.



*« De toute action, dans tout choix,
le bien c'est la fin, car c'est en vue de cette fin
qu'on accomplit toujours le reste »*

Aristote


NOTRE MISSION



Le Centre de santé et de services sociaux de Jonquière est un établissement multivocationnel au cœur d'un important réseau local de services. Il a pour mission globale de maintenir, restaurer et améliorer l'état de santé et de bien-être de sa population locale, et pour certains programmes, de la population régionale.

Au plan local

-  Rendre disponibles des services de santé et des services sociaux de première ligne ainsi que des services généraux et spécialisés, médicaux et chirurgicaux, de type ambulatoire ou hospitalier de courte durée.
-  Offrir des soins et services aux personnes en perte sévère d'autonomie qui ne peuvent plus être maintenues dans leur milieu naturel de vie.

Au plan régional

-  Rendre disponibles des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale ainsi que des services d'accompagnement et de support aux personnes présentant une déficience auditive, du langage et de la parole, motrice ou visuelle.

-  Offrir des services spécialisés de réadaptation et d'intégration sociale aux personnes des problèmes d'abus ou de dépendance aux drogues psychotropes incluant l'alcool ainsi que de la dépendance au jeu.
-  Offrir des activités d'enseignement et de recherche en association avec les milieux d'enseignement.

NOTRE VISION

Le Centre de santé et de services sociaux de Jonquière entend réaliser ses interventions selon une approche par programmes et en mode de réseaux intégrés, donc en étroite collaboration avec les différents partenaires sectoriels et intersectoriels concernés; selon une approche communautaire et préventive, de la façon la plus accessible possible, en recherchant une réponse adaptée aux besoins des personnes concernées, tout en privilégiant le développement ou le maintien de leur autonomie ainsi que leur participation à la prise en charge de leur santé et de leur bien-être.

NOS VALEURS¹

L'offre de service du CSSS de Jonquière repose sur des valeurs qui sont partagées par l'ensemble des personnes composant la grande famille du CSSS de Jonquière. Elles permettent à chacun d'entre nous de placer le client au centre de nos préoccupations.

Les valeurs doivent être considérées comme des phares qui indiquent ce vers quoi l'organisation désire cheminer, et ce sur quoi l'organisation devrait s'appuyer en cas d'incertitude. Elles nous permettent d'orienter les discussions et la prise de décisions liées à l'éthique.

¹ Le plan de la démarche d'élaboration du projet clinique 2006.

Respect

- 🌀 Par des usagers considérés et respectés dans leurs croyances, leurs valeurs, leurs opinions;
- 🌀 Par des gestionnaires et des intervenants largement utilisés dans leurs forces et leurs compétences spécifiques;
- 🌀 Par la reconnaissance de la légitimité de l'autre;
- 🌀 Par le respect des limites et de la dignité des usagers dans les services offerts.

Transparence

- 🌀 Par des informations et une communication franches, claires et ouvertes entre tous les acteurs du réseau local de services et avec la population;
- 🌀 Par une communication qui facilite la circulation des informations utiles permettant à l'utilisateur de faire des choix éclairés;
- 🌀 Par des informations accessibles;
- 🌀 Par chaque participant qui privilégie le bénéfice de l'utilisateur.

Qualité

- 🌀 Par un choix adéquat des participants pour leur expertise spécifique;
- 🌀 Par des interventions basées sur les meilleures pratiques et normes professionnelles établies;
- 🌀 Par la compétence de l'exécution (justesse dans le choix du service);
- 🌀 Par des réponses satisfaisantes aux problèmes de santé et de bien-être;
- 🌀 Par une préoccupation de l'amélioration continue de la qualité des services;
- 🌀 Par une accessibilité et une continuité dans les services.

Équité

- 🌀 Par un équilibre dans l'offre des services s'adressant aux individus et à la collectivité;

- 🌀 Par une répartition équitable des ressources;
- 🌀 Par une accessibilité aux services de santé et aux services sociaux, sans égard à la situation géographique et aux conditions financières des personnes.

Efficienc

- 🌀 Par une analyse fondée sur des données scientifiques probantes;
- 🌀 Par l'assurance du meilleur usage des ressources disponibles;
- 🌀 Par un appel à la contribution des expertises des participants;
- 🌀 Par la mise en place d'un plan d'organisation qui s'arrime avec la démarche en cours;
- 🌀 Par la dispensation du bon service, par le bon intervenant, à la bonne personne, au bon moment, au bon endroit, au moindre coût;
- 🌀 Par l'utilisation la plus appropriée des ressources disponibles.

Pertinenc

- 🌀 Par la considération, en tout premier lieu, des véritables besoins de la population;
- 🌀 Par des actions et des réflexions en lien avec les valeurs et les principes directeurs retenus et en lien avec les orientations ministérielles et régionales;
- 🌀 Par une optimisation dans l'utilisation des ressources, en misant sur les actions et les stratégies les plus susceptibles d'avoir un impact sur l'état de santé des individus et de la population.

Ouverture

- 🌀 Par la possibilité de pouvoir questionner les différentes façons de faire;
- 🌀 Par l'écoute de l'autre et le partage des expériences;
- 🌀 Par la volonté d'accepter de modifier ses propres façons de faire;
- 🌀 Par la continuité dans les échanges et la collaboration.

Responsabilisation

- 🌀 Par l'imputabilité et la reddition de comptes;
- 🌀 Par des intervenants qui reconnaissent que l'usager est le premier responsable de sa santé et de ses choix;
- 🌀 Par des gestionnaires et des intervenants bien informés, mobilisés et impliqués dans les décisions qui les concernent et qui acceptent de rendre compte de leurs actions.

Responsabilisation de la personne

- 🌀 Par des usagers impliqués dans les décisions qui concernent les services rendus;
- 🌀 Par des usagers bien informés et reconnus comme capables de se mobiliser pour participer au développement et au maintien de leur santé;
- 🌀 Par des usagers reconnus et respectés dans leur globalité, dans leur dimension physique, psychologique et sociale.

Mobilisation

- 🌀 Par le partage d'une même vision et de mêmes valeurs, par les intervenants internes et externes;
- 🌀 Par un personnel d'encadrement qui sait susciter la créativité, l'innovation, la participation;
- 🌀 Par des intervenants qui s'impliquent et qui acceptent de mettre à contribution leur expertise, leurs connaissances pour un objectif commun;
- 🌀 Par le soutien et la reconnaissance de tous les acteurs impliqués dans la démarche.
- 🌀 Ces éléments et une communication organisationnelle efficace contribuent notamment au bonheur au travail.

Partenariat

- 🌀 Par une démarche d'élaboration et d'implantation du projet clinique en collaboration et en association avec les partenaires sectoriels et intersectoriels concernés;
- 🌀 Par la transmission d'informations et d'une communication constante avec les partenaires, la population et les intervenants, par le biais d'un plan de communication.

Client au cœur des interventions

- 🔗 Par des services qui seront rendus à la mesure des besoins perçus;
- 🔗 Par la préoccupation constante que la démarche se veut un projet centré sur l'amélioration de la santé de la population.

NOTRE CODE D'ÉTHIQUE

Le principe directeur de notre code d'éthique est la considération de la personne.

La **PERSONNE** est la valeur fondamentale de l'établissement et son respect est notre premier engagement.

Les cinq valeurs privilégiées au CSSS de Jonquière







- 🌀 Le RESPECT du bien-être en tenant compte des valeurs et des croyances;
- 🌀 Une ATTITUDE HUMANISTE empreinte de bienveillance et d'empathie à l'égard de l'utilisateur;
- 🌀 Le souci de l'INTÉGRITÉ physique, psychologique, sociale et spirituelle;
- 🌀 Notre préoccupation l'AUTONOMIE;
- 🌀 La JUSTICE pour assurer l'égalité et l'équité dans la prestation des services.

Les droits des usagers

- 🌀 Droit à la dignité;
- 🌀 Droit à l'accessibilité;
- 🌀 Droit à la courtoisie et à l'attention;
- 🌀 Droit à l'information;
- 🌀 Droit de décider pour eux-mêmes;
- 🌀 Droit à la vie privée et à la confidentialité;
- 🌀 Droit d'être représenté ou accompagné.

Nos engagements

Nous nous engageons à :




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

DÉFINITIONS ET PRINCIPES EN ÉTHIQUE

Au CSSS de Jonquière, nous considérons l'éthique comme une réflexion critique qui situe nos actions par rapport aux valeurs de l'établissement. Cette réflexion doit être universelle, constante et centrée sur la personne.

Une conduite qui respecte l'éthique inclut, entre autres, le respect de la personne, le maintien de la confidentialité, la protection et l'usage approprié des ressources, le respect des lois, règles et règlements."




Les 4 principes en éthique

-  Bienfaisance;
-  Non-malfaisance;
-  Autonomie.
-  Justice

Le CSSS de Jonquière encourage toute personne concernée à signaler, et ce, de manière confidentielle, les problèmes et les questions d'éthique. Les problèmes liés à l'éthique englobent en outre les conflits d'intérêts ou de valeurs, les cas de non-respect du cadre conceptuel en matière d'éthique, tels que la violation de la confidentialité, les répercussions éthiques de l'affectation des ressources, le rôle du consentement éclairé, et de la décision de mettre fin aux moyens de maintien artificiel de la vie.

LE CADRE DE GESTION EN ÉTHIQUE




Le cadre de gestion en éthique clinique au CSSS de Jonquière s'articule en trois dimensions :

-  L'éthique organisationnelle;
-  L'éthique clinique;
-  L'éthique de la recherche.

L'éthique organisationnelle

L'éthique organisationnelle s'appuie sur plusieurs codes, règles de conduites et politiques qui balisent nos devoirs et obligations et nos comportements à l'égard d'autrui. Ils définissent les situations de conflit et règlementent la conduite honnête et intègre des affaires administratives et corporatives de l'établissement. Une conduite conforme à l'éthique demeure une préoccupation constante de l'établissement pour garantir à la population une gestion intègre et de confiance des fonds publics.

Le CSSS possède différentes règles, règlements et politiques qui orientent les actions des personnes dans son établissement tel que :

-  Le code d'éthique et déontologique des administrateurs;
-  Le règlement relatif aux conflits d'intérêts;
-  Le règlement sur l'exclusivité de fonction du directeur général et des cadres supérieurs;

- 🌀 Les règles de fonctionnement du conseil des partenaires;
- 🌀 Les politiques visant à contrer la violence;
- 🌀 Les politiques relatives à la sécurité et à la protection des personnes.

Le CSSS entreprend actuellement une réflexion concernant l'encadrement, l'application et l'intégration des règles d'éthique organisationnelle dans son établissement.

L'éthique clinique

« *L'éthique clinique constitue l'Art de discerner l'action la plus humanisante parmi toutes les actions possibles dans une situation donnée* » (Malherbe, 1995).

Utiliser cette définition implique de poser la question du « Comment faire pour bien faire? » dans une situation donnée.

1. Le service en éthique clinique

Le service en éthique clinique du CSSS de Jonquière est composé d'un gestionnaire responsable du service et de membres nommés (rayons) représentant l'ensemble de l'organisation (tâches définies au point 1.3).

Le mandat du service est de répondre aux questions d'éthique clinique dans les secteurs de soins et des services, de guider les choix et les décisions, de faire la promotion, de favoriser le développement des connaissances en éthique clinique et d'orienter les demandes d'étude de cas et d'avis éthique au comité régional en éthique clinique (CREC) (Point 2). Afin de répondre à ce vaste mandat, le CSSS de Jonquière a choisi d'implanter un service d'éthique clinique inspiré du modèle en étoile (« Hub and Spokes ») et d'adopter le règlement du comité régional en éthique clinique du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CREC).

1.1 Modèle en étoile (« Hub & Spokes »²)

² Clinical Bioethicsintegration, sustainability, and accountability : The Hub and Spokes Strategy. MacRae,S. et al., J. Med. Ethics 2005; 31; 256-261.

En guise de solution à la fragilité du modèle dominant de consultation en éthique clinique, le modèle en étoile s'élabore autour des principes d'**intégration**, de **viabilité** et de **responsabilité**. Par son souci d'intégration et d'efficacité ce modèle permet de créer des services éthiques décentralisés dans des organisations complexes et multisites. Il facilite le maintien de l'éthique vivante, présente et rayonnante dans tous les rouages d'une organisation. En conséquence, les professionnels développent de meilleures aptitudes et connaissances, tout en améliorant la qualité des soins et services au public.

L'**intégration** vise à décentraliser l'éthique afin de l'incorporer dans le quotidien des pratiques. Par son effet multiplicateur, la stratégie en étoile permet d'inscrire l'éthique tant au niveau organisationnel qu'au chevet du malade. C'est probablement l'une de ses plus grandes forces.

La **viabilité** se préoccupe de la survie de l'éthique au sein de l'organisation. Elle veut maintenir et préserver les services éthiques et la réflexion, même après le départ d'une personne-ressource.

Quant à la **responsabilité**, elle tient à la nécessité d'évaluation et de supervision des activités en éthique clinique, afin de maintenir des standards de qualité et d'améliorer leur efficacité.

1.2 **Modèle en étoile au CSSS de Jonquière**

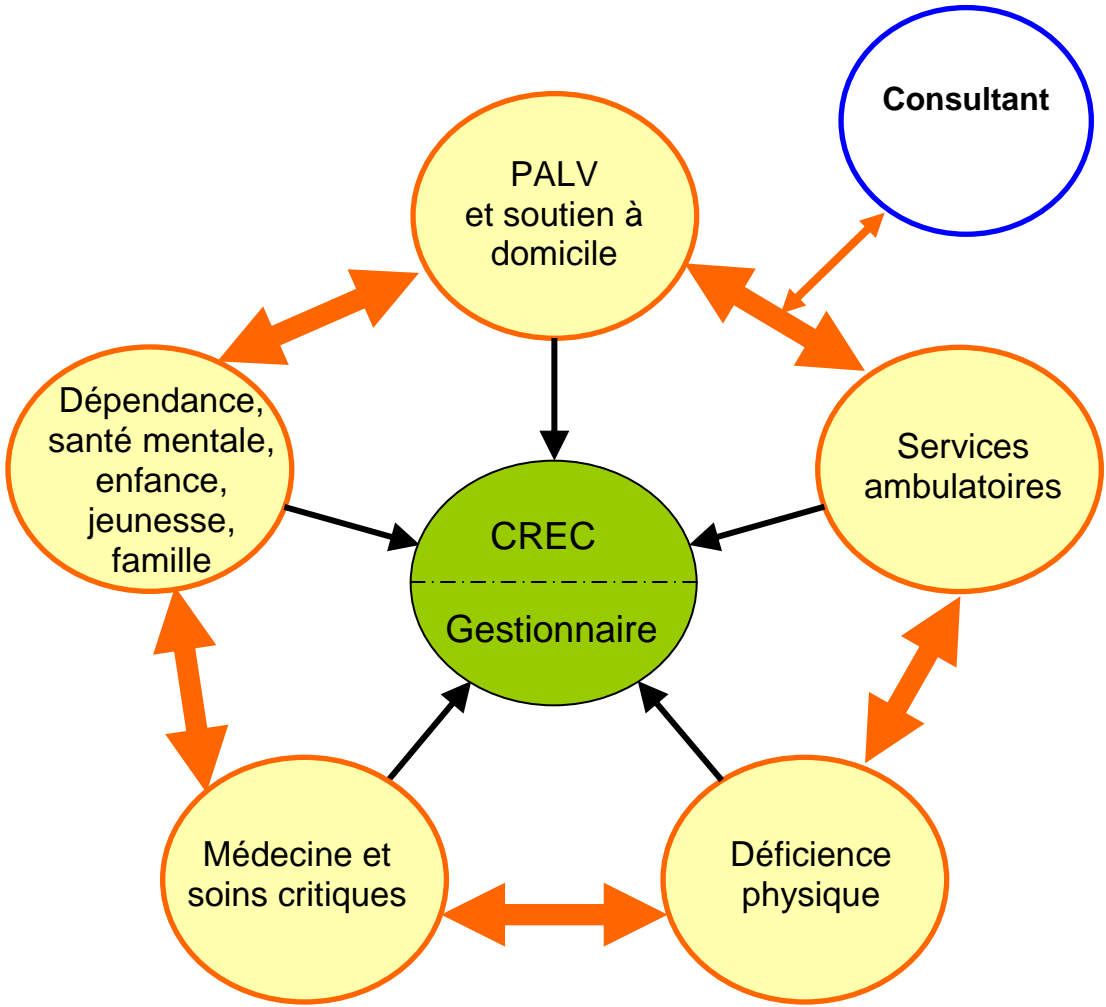
La structure implantée au CSSSJ tient compte des programmes-cadres; des services et des regroupements programmes-clientèles. Elle intègre le service d'éthique clinique comme un service transversal qui permet d'élaborer des activités dans l'ensemble de la structure administrative des regroupements clientèles; des services transversaux et clinico-administratifs. Cela permet aussi au service d'éthique clinique de participer à la diffusion de la mission et des valeurs institutionnelles.

Les membres du service (les rayons) en éthique clinique sont choisis dans chacune des directions afin d'intégrer l'éthique dans tous les rouages; cliniques et organisationnels; et cela; de manière transversale.

Un consultant externe et indépendant est disponible pour supporter ces personnes dans leurs activités.

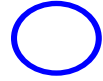
Un comité local coordonne les activités du service et le comité régional en éthique clinique (CREC) agit à titre de comité consultatif et soutien au service d'éthique clinique.

MODÈLE EN ÉTOILE





Rayon



Consultant



Noyau-CREC-
Gestionnaire

1.3 Ressources humaines et définitions de tâches

Noyau (Hub) (CREC et responsable du service)

CREC :

- Selon le règlement du comité régional d'éthique clinique du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CREC)*; adopté le 15 décembre 2009;
- Consultation en éthique dans tous les services et à tous les niveaux de l'organisation;
- Élaboration d'un programme de formation pour les rayons (Spokes) conjointement avec le responsable du service;
- Formation et supervision des rayons sur demande;
- À long terme; création de partenariats et développement de projets de recherche en éthique clinique.

Responsable du service :

- Orientation et soutien stratégiques à la bonne marche du service d'éthique clinique dans l'organisation, dont un soutien financier, administratif et logistique (secrétariat, informatique, communications, archives, locaux);
- Planification; gestion et coordination du service d'éthique clinique;
- Assure l'application du cadre de référence en éthique (éthique clinique);
- Direction des activités du comité de coordination du service en éthique.
- Évaluation continue du service d'éthique clinique et de ses activités conjointement avec le CREC;

Consultant :

- Personne-ressource en éthique clinique externe à l'organisation;
- Consultation en éthique pour tous les services.

Assistant du noyau :

- Délégué local selon le règlement du comité régional d'éthique clinique du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CREC); adopté le 15 décembre 2009;
- Fait parti du groupe de rayons;
- Peut se référer au consultant pour soutenir les rayons.

Rayons (facilitateur en éthique clinique) :

- Promotion de l'éthique clinique dans l'organisation;
- Personne-ressource et consultant en éthique; reconnue dans l'organisation;
- Membres du comité de coordination du service en éthique (organisation et participation aux activités)
- Participation à la formation continue.

Comité de coordination du service en éthique :

- Relève du conseil d'administration;
- Évaluation continue du service d'éthique clinique et de ses activités;
- Élaboration d'un plan d'amélioration du service d'éthique clinique;
- Pourra à long terme se préoccuper d'éthique organisationnelle dont l'élaboration et la révision de politiques pour l'organisation et la production d'avis sur des thèmes précis.

1.4 Pour faire appel aux services d'éthique :

- 🌀 Toute demande doit être adressée à un membre « rayon » du service par le biais d'une boîte vocale prévue à cet effet.
- 🌀 Un membre rayon retournera l'appel dans un délai de 24 heures.
- 🌀 Pour les demandes au CREC, un rayon fournira le formulaire de demande d'avis (annexe II) et aidera à le compléter au besoin. Ces demandes seront traitées selon le règlement du CREC. Voir procédure Annexe I.

2. Le comité régional en éthique clinique du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CREC)

Le CSSS de Jonquière a adopté le règlement du CREC et a résolu de considérer le CREC à titre de sous-comité du conseil d'administration. Le CREC agit, entre autres, comme comité central de

soutien et de référence aux délégués locaux, comité local d'éthique clinique ainsi qu'aux soignants des établissements. Au CSSSJ, il est interpellé lorsqu'un avis éthique est nécessaire ou pour soutenir les membres du service dans différentes tâches. Voir Annexe I.

L'éthique de la recherche

L'organisation accueille un groupe de recherche de même que plusieurs projets de recherche visant l'amélioration de la pratique clinique dans plusieurs domaines. Afin de bien encadrer ce processus, le CSSS de Jonquière a signé une entente avec le CSSS de Chicoutimi portant sur l'organisation de la recherche dans son établissement. Cette entente de partenariat a pour but de reconnaître une direction de la recherche universitaire (DRU) unique pour les activités de recherche effectuées au CSSSC et au CSSSJ, et ce, dans le respect des deux organisations, des missions universitaires et des affiliations universitaires CAU-Régional, de même que des exigences du MSSS et du FRSQ en matière de recherche en milieu hospitalier. Cette entente comprend les privilèges de recherche, les engagements et l'évaluation scientifique et éthique des projets. Le CSSS de Jonquière a son propre comité de convenance institutionnelle de la recherche qui procède à l'évaluation des projets de recherche soumis au comité d'éthique.

LEXIQUE

Déontologie	Ensemble de règles de pratique professionnelle, qui sont proposées par des représentants de la profession et qui peuvent être imposées par un ordre professionnel. La déontologie est au service d'une corporation alors que l'éthique est au service du bien général.
Dilemme éthique	Incompatibilité entre deux plans d'actions possibles et contradictoires.
Droit (légal)	Ensemble de principes qui servent à établir les règles juridiques. Les lois sont le produit du pouvoir d'un état souverain qui rend obligatoire un comportement, sous menace de sanctions.
Éthique	Branche de la philosophie qui s'intéresse aux comportements humains et, plus précisément, à la conduite des individus en société. C'est une réflexion critique qui situe nos actions par rapport aux valeurs que nous désirons mettre en pratique. C'est un questionnement qui tente de répondre à la question : <i>Quoi faire pour bien faire.</i>
Moral	Ensemble de jugements relatifs au bien et au mal, destinés à diriger la conduite humaine. Elle renvoie aux devoirs, à ce que nous devons faire, à ce que nous sommes obligés de faire. Elle situe notre décision personnelle en fonction d'obligations que nous reconnaissons comme gouvernant nos décisions.
Norme	Règle qui détermine l'action, qui encadre la décision. Elle a un contenu précis. Elle renvoie à une balise, à un cadre réglementaire et contraignant.
Principe	Orientation fondamentale, inspiratrice d'action. Le principe est souvent indéterminé et admet des applications diverses.
Valeur	Appui sur lequel les actions établissent leur bien-fondé. La valeur est ce à quoi, individuellement ou collectivement, on accorde de l'importance. Elle peut être matérielle, affective, intellectuelle, morale ou religieuse.

