

ÉQUITÉ

HUMANISME

COLLABORATION

*Des gens de cœur  
unis pour votre  
mieux-être!*



# GUIDE des valeurs

DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Québec 

ÉQUITÉ

HUMANISME

COLLABORATION

*Des gens de cœur  
unis pour votre  
mieux-être!*



## PRÉAMBULE

Ce guide des valeurs s'adresse aux usagers, aux employés, aux médecins, aux stagiaires et aux bénévoles du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches. Il constitue le code d'éthique de l'établissement. Il a été élaboré à la suite d'un processus de consultation et de réflexion divisé en trois temps.

Dans un premier temps, un groupe représentatif d'employés, de médecins, d'usagers et de bénévoles du CISSS de Chaudière-Appalaches a participé à un atelier de réflexion. Cette démarche a permis d'identifier les valeurs de l'établissement.

Dans un deuxième temps, les valeurs organisationnelles identifiées ont été soumises à des membres du personnel de toutes les directions de l'établissement. En plus de nous donner l'occasion d'apprécier la portée de ces valeurs ainsi que valider leur définition, ces consultations ont permis de réfléchir ensemble sur le sens de nos actions et de nos décisions. Un sondage soumis à l'ensemble du personnel a également permis de vérifier l'adhésion de celui-ci au sens donné aux valeurs organisationnelles.

Enfin, à partir des données recueillies tout au long du processus de consultation et de réflexion, le Bureau de l'éthique clinique et organisationnelle du CISSS de Chaudière-Appalaches a élaboré un guide sur les valeurs. Ce guide se veut l'expression de l'engagement de chaque personne œuvrant au CISSS de Chaudière-Appalaches à respecter les valeurs organisationnelles auprès des usagers et entre nous. Il inspire constamment notre façon d'agir.

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

ISBN : 978-2-550-78093-9 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-78092-2 (version électronique)

# TABLE DES MATIÈRES



PRÉAMBULE .....	1
LA VISÉE DU GUIDE DES VALEURS .....	1
Humanisme .....	2
Collaboration .....	4
Équité .....	6
<b>OBLIGATIONS LÉGALES À L'ÉGARD DES USAGERS</b>	
Résumé des droits des usagers.....	9
Les soins de fin de vie.....	10
Les comités d'éthique et le Bureau de l'éthique clinique et organisationnelle.....	12

# LA VISÉE DU GUIDE DES VALEURS



Nous voulons que ce guide :

- Contribue à la vie éthique de l'établissement;
- Nous incite à nous questionner sur le sens profond de la mission à laquelle nous nous sommes engagés;
- Nous soutienne au quotidien dans notre réflexion et nous aide à prendre les meilleures décisions;
- Élève notre conscience quant aux valeurs en jeu dans nos rapports humains, autant entre nous, auprès des usagers et de nos partenaires;
- Puisse soutenir l'enracinement des valeurs choisies dans nos comportements et nos actions;
- Puisse nous aider à développer notre jugement éthique.

**Les trois valeurs organisationnelles  
du CISSS de Chaudière-Appalaches sont :**

**HUMANISME**

**COLLABORATION**

**ÉQUITÉ**

# HUMANISME



## Notre définition

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous énonçons clairement notre croyance en l'humain. Nous reconnaissons l'unicité de chaque personne, sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir.

## Notre engagement

- Nous reconnaissons que chaque personne mérite la même considération, quel que soit son âge, son sexe, sa santé physique ou mentale, sa religion, sa condition sociale ou ses origines ethniques;
- Nous considérons la personne dans sa globalité, tant au plan physique, psychologique, social et spirituel;
- Notre comportement est basé sur le respect, l'écoute et l'exploration des perceptions afin de mieux comprendre la réalité de l'autre;
- Nous offrons nos services dans un climat de confiance, de transparence et en toute confidentialité\*;
- Nous mobilisons le potentiel de chaque personne à participer activement aux décisions la concernant;
- Nos rapports entre nous, avec nos partenaires et avec les usagers sont marqués de considération pour l'autre;
- Nous faisons des efforts continus pour établir des communications franches et donner du sens à nos actions;
- Nous démontrons de l'ouverture d'esprit et de la civilité dans nos interactions quotidiennes;
- Nous orientons nos actions en s'appuyant sur les objectifs et les choix de nos usagers.

\*La Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule qu'un établissement peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement à moins que l'usager ne s'y oppose. Il en est de même pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. L'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à de telles fins.

# COLLABORATION



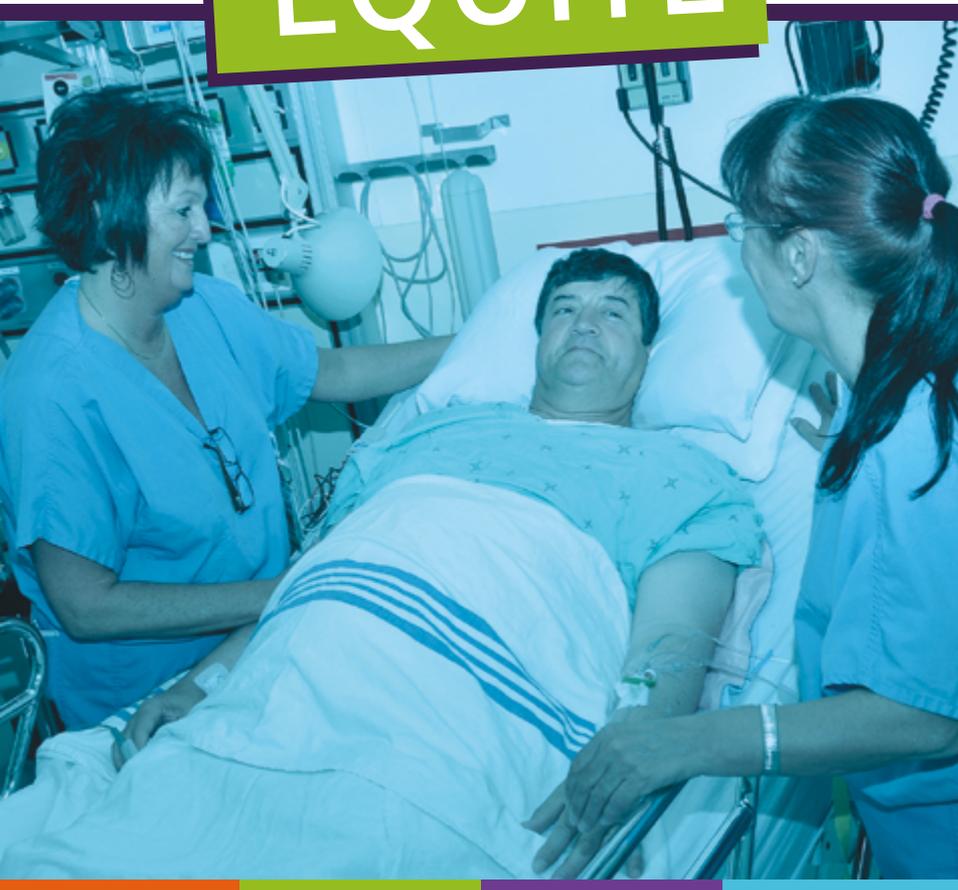
## Notre définition

Pour assurer une fluidité dans les soins et les services offerts à la population et construire un nouveau « nous » solide, la collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

## Notre engagement

- Nous favorisons la responsabilisation personnelle pour nous et dans nos rapports avec autrui;
- Nous valorisons et reconnaissons les capacités, les forces et les qualités d'autrui;
- Nous considérons que nos actions sont complémentaires les unes par rapport aux autres;
- Nous travaillons ensemble à développer des moyens efficaces pour bien communiquer;
- Nous mettons en commun nos ressources afin de favoriser une meilleure prestation de services;
- Nous partageons notre expertise et nos connaissances;
- Nous considérons l'utilisateur et son réseau comme des partenaires dans les décisions qui les concernent;
- Nous évaluons nos soins et nos services avec l'utilisateur et sa famille afin de nous améliorer;
- Nous travaillons en collaboration avec l'ensemble des partenaires externes à l'établissement.

# ÉQUITÉ



## Notre définition

Comme réponse aux défis actuels d'accessibilité et d'harmonisation des soins et des services dans la région, l'établissement met de l'avant la valeur d'équité comprise comme étant l'adaptation et la distribution des ressources avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs.

## Notre engagement

- Nous considérons chaque usager comme une personne unique, nous l'écoutons et nous veillons à tenir compte de sa situation personnelle et de ses besoins spécifiques;
- Nous favorisons le meilleur accès possible aux soins et services que requiert la condition des usagers;
- Nous intervenons avec le souci constant d'utiliser judicieusement les ressources mises à notre disposition;
- Nous adaptons en continu l'offre de service de l'établissement selon les besoins individuels et collectifs des usagers et de leur famille, et les besoins de la population;
- Nous utilisons les bonnes ressources, tant humaines que techniques, pour répondre judicieusement aux besoins des usagers.

# OBLIGATIONS LÉGALES À L'ÉGARD DES USAGERS



La Loi sur les services de santé et des services sociaux stipule que tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

## Résumé des droits des usagers

Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2

- Être informés sur les services existants et sur la façon de les obtenir;
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire;
- Accepter ou refuser des traitements de façon libre et éclairée;
- Participer aux décisions qui les concernent;
- Être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leurs besoins et de leur sécurité, dans toute intervention;
- Accéder à leur dossier;
- Porter plainte, exercer des recours et être assistés dans leurs démarches;

- Être informés sur leur état de santé ainsi que sur les solutions possibles et les conséquences avant de consentir à des soins les concernant;
- Être accompagnés ou assistés d'une personne de leur choix lorsqu'ils le désirent;
- Obtenir des renseignements sur les services;
- Être représentés pour tous leurs droits reconnus advenant leur inaptitude, temporaire ou permanente, à donner leur consentement.

## Les soins de fin de vie

Loi concernant les soins de fin de vie (L.R.Q. S-32)

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q. S-4.2)

Les normes suivantes ont pour but d'assurer aux personnes en fin de vie des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie. Dans ce contexte, il importe tout d'abord d'identifier et de reconnaître certains droits aux citoyens à cet égard :

- Toute personne, dont l'état le requiert, a le droit de recevoir des soins de fin de vie;
- 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;
- Une personne ne peut se voir refuser des soins de fin de vie au motif qu'elle a préalablement refusé de recevoir un soin ou qu'elle a retiré son consentement à un soin;
- Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, au moyen de directives médicales anticipées, indiquer si elle consent ou non aux soins médicaux qui pourraient être requis par son état de santé au cas où elle deviendrait inapte à consentir aux soins. Elle ne peut toutefois, au moyen de telles directives, formuler une demande d'aide médicale à mourir.

En regard à ces droits, les principes suivants doivent guider la prestation des soins de fin de vie :

- Le respect de la personne en fin de vie et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer chacun des gestes posés à son endroit;
- La personne en fin de vie doit, en tout temps, être traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité;
- Les membres de l'équipe de soins responsables d'une personne en fin de vie doivent établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

En tenant compte des principes précédents, la prestation de soins de fin de vie induit chez les professionnels de la santé des droits et des obligations à l'égard des citoyens :

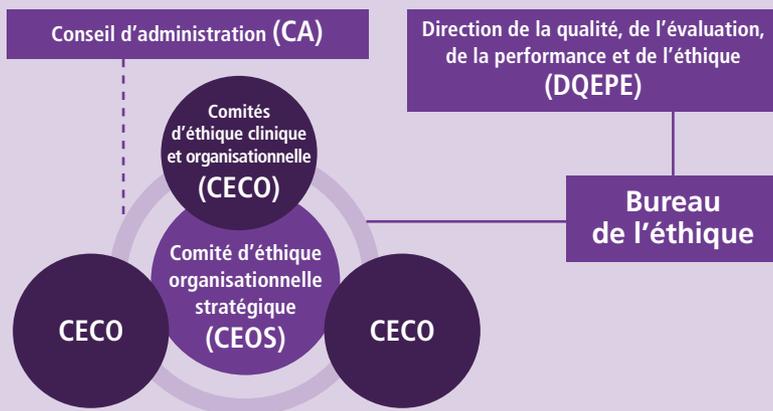
- Les intervenants doivent s'assurer que la mort de la personne survienne dans la dignité et le respect de ses droits;
- Un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif;
- Un tel médecin ou un tel professionnel doit néanmoins s'assurer de la continuité des soins offerts à la personne, conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie et à la volonté de la personne.



## Les comités d'éthique et le Bureau de l'éthique clinique et organisationnelle

Afin de répondre à un besoin de développement et de soutien en éthique clinique et organisationnelle, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté de quatre comités d'éthique: un comité d'éthique organisationnelle stratégique (CEOS) et trois comités d'éthique clinique et organisationnelle (CECO) thématiques<sup>1</sup>. Le soutien administratif pour les quatre comités est assuré par le Bureau de l'éthique, qui relève de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), en plus d'accueillir toutes les demandes de consultation en éthique clinique et organisationnelle.

Le CEOS et les CECO abordent les questions éthiques qui peuvent ou pourraient avoir un impact sur les usagers ou leurs proches, sur les personnes œuvrant dans l'établissement, sur les pratiques ou sur le fonctionnement concernant les soins et les services. Les membres du CEOS et des CECO ont pour mandat de stimuler la pensée et la réflexion éthique, et de guider les discussions afin d'éclairer les personnes dans la prise de décision sur des questions éthiques, et ce, dans un contexte d'évolution des valeurs sociales et des pratiques professionnelles.



<sup>1</sup>Le premier CECO analyse les problématiques de santé physique. Le deuxième analyse les problématiques de soutien à l'autonomie des personnes âgées. Le troisième analyse les problématiques des programmes des autres directions cliniques: santé mentale et dépendance; jeunesse; déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.

Pour joindre le Bureau de l'éthique:

418 386-3363, poste 643564  
bureau\_ethique.ciass-ca@sss.gouv.qc.ca



COM 2017-045

HUMANISME  
COLLABORATION  
ÉQUITÉ

**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec** 