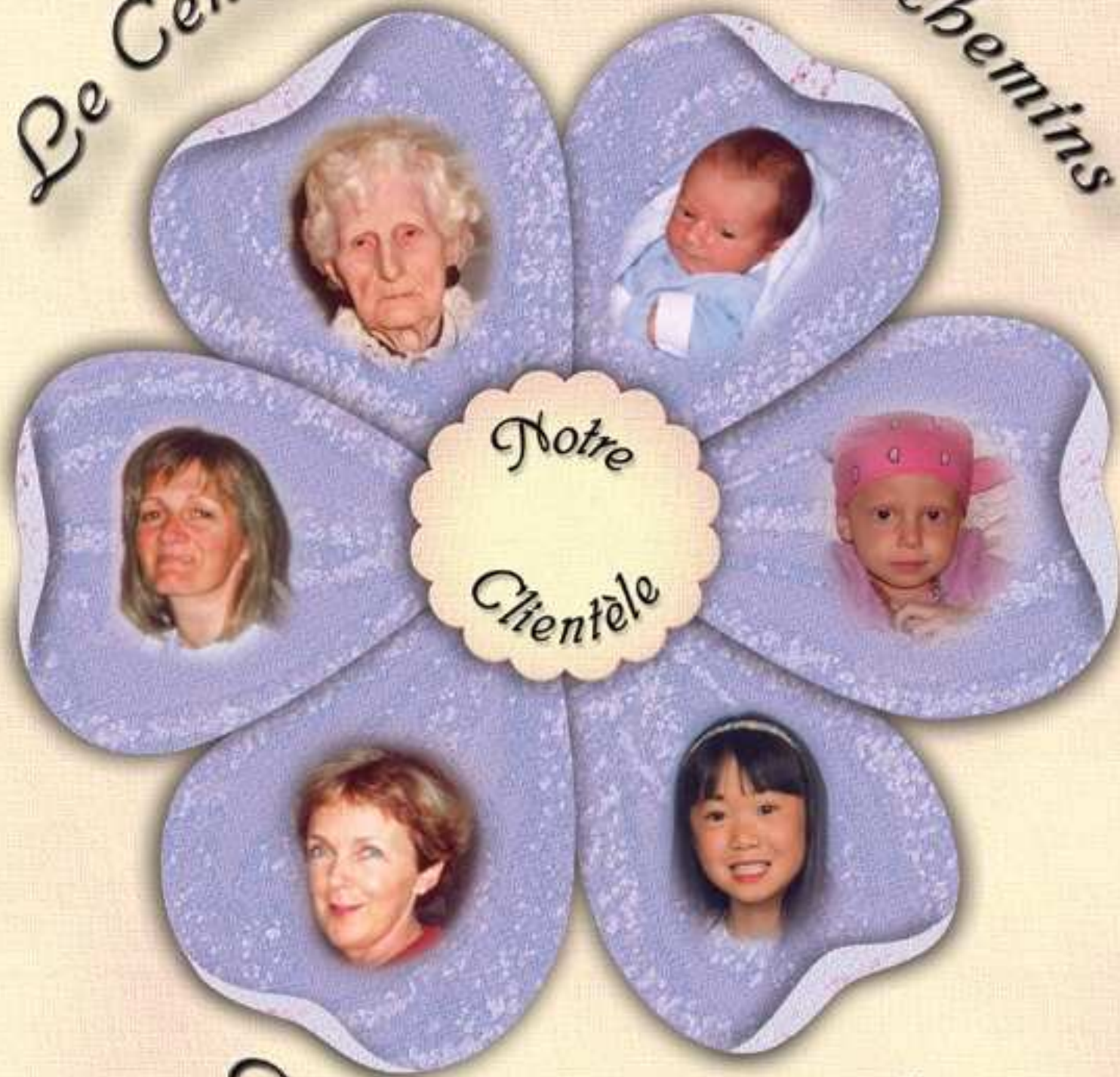


*Le Centre de Santé des Etchemins*



*Notre code d'éthique*



**Le code d'éthique du Centre de Santé des Etchemins  
a été adopté par le conseil d'administration  
à sa séance du 17 mai 2004.**



Des clients qui ont eu recours à nos services figurent sur notre page couverture.

Nous vous les présentons selon le groupe qu'ils représentent :

- *Le bébé :* *Édouard Cloutier* (représentante: *Nathalie Talbot*)
- *L'enfant :* *Sarah Vear-Moore* (représentante: *Guyline Vear*)
- *L'adolescente :* *Sara-Kim Jacques* (représentante: *Marie-France Tanguay*)
- *L'adulte :* *Marie Lessard* (représentant: *Camil Turmel*)
- *L'adulte avec handicap physique :* *Marie-France Lacasse*
- *La personne âgée :* *Odélie Boutin-Godbout* (représentante: *Suzanne Turgeon*)

Nous tenons donc à remercier très sincèrement ces personnes qui ont accepté que leur photo ou celle de l'un des leurs apparaisse sur notre code d'éthique.

## DESCRIPTION DE LA PAGE COUVERTURE

*La fleur, à l'instar d'une horloge, présente notre clientèle aux différents âges de la vie.*

*Les pétales, en forme de cœur, indiquent combien notre clientèle est importante.*

*L'inscription «notre clientèle», au centre de la fleur, situe bien la place qu'elle occupe dans notre établissement.*

*Les couleurs choisies indiquent la douceur et l'apaisement que nous voulons procurer à notre clientèle.*

*La forme et le mouvement de chaque pétale démontrent que les besoins varient en fonction de la condition de santé et de l'âge.*



**Note :** *La page couverture a été conçue par Louise Labonté, directrice des programmes PPA, et réalisée par le Maître de l'illustration.*

**TABLE DES MATIÈRES**

|   |   |
|---|---|
| AVANT PROPOS .....                              | 3 |
| MISSIONS DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS ..... | 4 |
| REMERCIEMENTS .....                             | 5 |

**VALEURS**

|  |    |
|--|----|
| Valeur 1 : LE RESPECT DE LA PERSONNE .....                       | 6  |
| Valeur 2 : LE RESPECT DE LA VIE ET LA SANTÉ .....                | 8  |
| Valeur 3 : LE RESPECT DE LA QUALITÉ DE VIE ET LE BIEN-ÊTRE ..... | 10 |
| Valeur 4 : LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE .....                     | 12 |
| Valeur 5 : LA JUSTICE ET L'ÉQUITÉ .....                          | 14 |

## AVANT-PROPOS

En tant que citoyens, vos droits fondamentaux sont protégés par : le code civil, le code criminel, de nombreuses chartes, des lois et leurs réglementations. Ces documents ont pour but d'engager la responsabilité de tous les citoyens et de vous protéger contre tout abus. De plus, chaque profession exercée dans l'établissement est régie par un code de déontologie.

Nous savons tous, par ailleurs, que l'éthique se situe au-delà des lois et règlements et qu'elle fait souvent appel à une qualité des relations entre les personnes, des valeurs, des attitudes et des comportements dont aucune réglementation ne peut rendre compte. C'est ce souci de qualité qui motive nos priorités dans le cadre de nos missions et programmes.

Le présent code d'éthique reflète l'engagement de la direction, des médecins, des professionnels, des employés et des bénévoles face aux valeurs qui guident les pratiques et conduites de tous en regard des soins et des services auxquels vous avez droit et ce, dans le respect du traitement prévu expressément pour chaque personne.



**N.B.** Le terme **«intervenant»** désigne toute personne qui oeuvre pour l'établissement.  
Le terme **«clients»** englobe l'ensemble des clientèles des différentes missions du Centre de Santé des Etchemins et comprend le représentant mandaté pour toute personne inapte à prendre une décision.  
Le générique **masculin** est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

## MISSIONS DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

LE CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS OFFRE :

➤ À LA POPULATION DU TERRITOIRE DE SA MRC

➤ des services en **CLSC**, soit :

- *services courants*
- *services ambulatoires*
- *services communautaires*
- *services de soutien à domicile*

➤ des services en **CHSLD**, soit :

- *hébergement permanent*
- *hébergement temporaire*
- *soins palliatifs*

➤ À LA CLIENTÈLE DE BEAUCE-ETCHEMINS

- *une maison de transition pour une clientèle en santé mentale*

➤ À LA CLIENTÈLE DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- *des services de traitement actif, moyen séjour en santé mentale et déficience intellectuelle (programme 12)*
- *des services d'hébergement de longue durée pour une clientèle en santé mentale*
- *le mandat administratif du programme des ressources de type familial RTF)*

Le Centre de Santé des Etchemins opère une urgence de 1<sup>ère</sup> ligne pour toute personne qui requiert ses services.

## REMERCIEMENTS

Parce que nous voulions que nos actions soient guidées par des valeurs considérées importantes par notre clientèle, nous avons entrepris l'élaboration de ce code d'éthique qui n'aurait pu se concrétiser sans leur précieuse collaboration. C'est donc avec toute notre reconnaissance que nous disons un «merci spécial» à la clientèle, aux proches et aux personnes significatives qui ont bien voulu, de façon bien volontaire et intéressée, répondre à notre sondage.

Nous remercions aussi grandement le personnel qui a participé activement aux groupes de réflexion et, en particulier, à Marie-Lise Nadeau qui a accepté d'animer ces groupes et qui s'y est impliquée intensément. Un autre «merci» s'adresse à l'équipe du secteur «Activités/Loisirs» pour leur collaboration à accompagner la clientèle hébergée pour comprendre et compléter le sondage et aux intervenants de tous les secteurs qui ont participé à cette étape.

Il ne faut pas oublier le travail colossal de la chargée de projet, Johanne Bernard, ainsi que l'implication des membres du comité et des gestionnaires qui ont tenu à ce que la clientèle et les intervenants s'approprient le code d'éthique du Centre de Santé des Etchemins.

Finalement, un merci particulier s'adresse à Monique Fortin qui a exécuté avec beaucoup de minutie et de patience les différents outils et ébauches qui ont mené à la réalisation de ce code d'éthique.



VALEURS PRIORISÉES PAR LA CLIENTÈLE DU  
CENTRE DE SANTÉ DES ETCHÉMINS

**Valeur 1 : Le respect de la personne**

|  |
|--|
| ➤ Avoir droit à la vérité  |
| ➤ Recevoir toute l'information nécessaire                            |
| ➤ Être accompagné dans ses décisions                                 |
| ➤ Prendre une décision libre et éclairée et faire ses propres choix  |
| ➤ Participer activement aux soins et/ou aux objectifs d'intervention |

PRATIQUES QU'ADOPTENT LES INTERVENANTS  
DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant reconnaît sa responsabilité morale, selon son champ de compétence, de dire la vérité au client. Cette vérité doit lui être dite avec tact et doigté, de façon progressive et ajustée.</li> <li>➤ L'intervenant a tout autant la responsabilité de lui assurer l'accompagnement nécessaire.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant communique les informations au client dans un langage accessible et compréhensible.</li> <li>➤ L'intervenant adapte parfois certaines méthodes de communication afin que le client saisisse bien les informations transmises. Ces interventions doivent être telles qu'elles lui permettent d'accepter ou de refuser la nature de l'intervention, en connaissant bien les avantages et les conséquences de sa décision.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant encourage le client à exprimer son opinion ainsi que ses sentiments.</li> <li>➤ L'intervenant maintient des relations empreintes d'écoute, de respect et d'attention dans les différentes étapes de son cheminement.</li> <li>➤ L'intervenant comprend l'importance de laisser le temps nécessaire à la réflexion et à l'analyse des informations reçues.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant reconnaît au client la capacité et le droit de faire ses propres choix de vie et de santé.</li> <li>➤ L'intervenant s'abstient d'influencer en fonction de ses propres valeurs et de ses croyances.</li> <li>➤ L'intervenant comprend que lorsqu'il est question de choix qui concerne le client, et comme il est le principal concerné, il faut le laisser exercer son choix à chaque fois que faire se peut.</li> <li>➤ L'intervenant accompagne le client dans l'actualisation de ses choix, il le soutient et le guide.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant favorise la participation et la présence du client à l'élaboration ou à la révision de son plan d'interventions ou son plan de services individualisé.</li> <li>➤ L'intervenant associe le client à l'identification des objectifs poursuivis et des actions à mettre en place pour les atteindre.</li> <li>➤ L'intervenant permet l'apprentissage pour le client qui désire effectuer ses soins.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant renseigne le client, au besoin, à l'effet qu'il a le droit d'exprimer son refus de voir utiliser ses nom, prénom et adresse pour toute sollicitation de dons à une ou des fondation(s) de l'établissement.</li> </ul>  |

VALEURS PRIORISÉES PAR LA CLIENTÈLE DU  
CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

**Valeur 2 : Le respect de la vie et la santé**

➤ Avoir accès à des programmes de promotion de la santé et de la prévention de la maladie

➤ Avoir droit que la vie soit protégée et défendue avec bienveillance et bienfaisance

➤ Avoir droit à une attitude empathique et à un soutien psychologique

➤ Avoir droit au contrôle de sa vie selon ses limites de santé physique et/ou mentale

PRATIQUES QU'ADOPTENT LES INTERVENANTS  
DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant prône les bonnes habitudes de vie lors de ses interventions auprès de la clientèle, l'informe des services et des ressources disponibles dans un objectif de responsabilisation et d'autodétermination.</li><li>➤ L'intervenant informe la clientèle des divers programmes visant la prévention de la maladie et participe à habiliter le client à prendre des moyens pour maintenir sa santé ou prévenir la détérioration.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant a comme guide, dans ses actions et ses interventions, la volonté de vouloir le bien du client.</li><li>➤ L'intervenant s'assure que quel que soit le type d'interventions, elle sera bénéfique, opportune dans les circonstances, et que les risques présentés ne seront pas hors de proportion avec le bienfait qu'on en espère.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant se préoccupe de connaître la condition bio-psychosociale et spirituelle du client, de façon à bien comprendre ce qu'il vit et ressent, et pour bien l'accompagner tout au long de sa démarche avec respect et souci d'aider.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant reconnaît que le client peut effectuer des choix de vie différents des normes sociales.</li><li>➤ L'intervenant respecte ces choix en lui apportant le soutien et l'aide nécessaires, tant et aussi longtemps que sa santé et sa sécurité ne sont pas grandement compromises.</li></ul>   |

VALEURS PRIORISÉES PAR LA CLIENTÈLE DU  
CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

**Valeur 3 : Le respect de la qualité de vie et le bien-être**

|   |
|---|
| ➤ Pouvoir actualiser son potentiel                |
| ➤ Apprendre à son rythme                          |
| ➤ Conserver ou maintenir ses capacités            |
| ➤ Se sentir utile et valorisé                     |
| ➤ Se sentir en sécurité                           |
| ➤ Se maintenir en contact avec le monde extérieur |

PRATIQUES QU'ADOPTENT LES INTERVENANTS  
DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant est conscient que la maladie, les problèmes chroniques et/ou handicapants peuvent faire oublier, au client, le reste de son potentiel.</li> <li>➤ L'intervenant s'engage à donner les moyens et à vérifier les connaissances du client pour ainsi créer des conditions et un climat favorisant une prise en charge par ce dernier de son plein potentiel (physique et mental).</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant est conscient que chaque client a son propre rythme et cheminement de croissance. En dépit d'une vie même fragilisée par la maladie, l'âge avancé ou des conditions de vie difficiles, il aspire à la croissance et maintient une capacité d'apprentissage.</li> <li>➤ L'intervenant s'engage à respecter le rythme de chacun et tente de restaurer, si possible, la confiance du client en ses propres capacités.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant est conscient qu'accompagner un client veut dire qu'on identifie, au départ, ce qu'il est en mesure de faire ou de décider, et que son rôle consiste à pallier aux incapacités de ce dernier.</li> <li>➤ L'intervenant s'engage à laisser et/ou aider le client à reconnaître, si nécessaire, ses zones de compétences sur sa propre vie.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant reconnaît et respecte le client dans toute sa globalité et tente d'aider celui-ci à maintenir le sens de son existence en prenant appui sur ses forces personnelles.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant est conscient que le client aspire à se retrouver dans une situation exempte de dangers, de risques d'agression, d'accidents ou de détérioration, et il agit en conséquence.</li> <li>➤ L'intervenant informe le client des situations d'accident avec conséquences et des améliorations proposées pour les éviter.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant est conscient que l'humain est en relation et se définit, en bonne partie, à travers l'autre.</li> <li>➤ L'intervenant informe le client des différentes ressources et alternatives disponibles dans son réseau pour répondre à ses besoins.</li> </ul> <p><b><u>Hébergement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant favorise l'implication des proches dans le quotidien du client hébergé.</li> <li>➤ L'intervenant encourage le client à participer à diverses activités ou programmes, favorisant ainsi son épanouissement affectif, social et spirituel.</li> </ul> |

VALEURS PRIORISÉES PAR LA CLIENTÈLE DU  
CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

### Valeur 4 : Le respect de la vie privée

|   |
|---|
| ➤ Être considéré comme une personne humaine unique        |
| ➤ Être respecté dans ses valeurs et ses habitudes         |
| ➤ Être respecté dans ses croyances religieuses            |
| ➤ Avoir droit à la confidentialité (secret professionnel) |

**Spécifique à l'hébergement :**

|   |
|---|
| ➤ Avoir le droit d'aménager son environnement   |
| ➤ Avoir le droit de recevoir des visiteurs  |
| ➤ Avoir droit à des moments intimes   |
| ➤ Avoir la possibilité de choisir des intervenants de son sexe pour les soins intimes |

PRATIQUES QU'ADOPTENT LES INTERVENANTS  
DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant reconnaît à chaque client sa personnalité unique, ses expériences de vie, ses forces, ses faiblesses et sa richesse intérieure.</li> <li>➤ L'intervenant s'adresse à la clientèle dans un langage respectueux, adapté à la situation de vie du client et tenant compte de son âge et de ses préférences.</li> </ul> <p><b><u>Hébergement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant vouvoie et nomme le client par son nom de famille, précédé par monsieur ou madame, lorsqu'il s'adresse à lui.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant adapte sa pratique et ses interventions en fonction des valeurs profondes et des habitudes du client.</li> </ul> <p><b><u>Hébergement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant recueille les valeurs et habitudes de vie du client en le questionnant ou en s'informant à ses proches.</li> <li>➤ L'intervenant s'assure de respecter les choix du client concernant son apparence.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant tient compte des croyances religieuses du client, les respecte et s'abstient de le juger.</li> </ul> <p><b><u>Hébergement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant favorise la participation du client aux rites et activités en lien avec ses croyances.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant s'assure, en tout temps, qu'aucune information de nature confidentielle ne sera divulguée à quiconque sans le consentement du client.</li> <li>➤ L'intervenant fait preuve de discrétion, en tout lieu et à tout moment, concernant le client et ses proches.</li> <li>➤ L'intervenant s'engage formellement à la confidentialité en tout temps et ce, dès l'embauche.</li> </ul>  |

**Spécifique à l'hébergement :**

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant respecte le client dans ses choix pour l'aménagement et la décoration de son espace de vie en tenant compte des normes de sécurité.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant favorise les contacts du client avec des visiteurs provenant de l'interne ou de la communauté en tout temps.</li> <li>➤ L'intervenant respecte les décisions du client quant au choix de ses visiteurs.</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant respecte le désir du client de vivre des moments d'intimité afin de répondre à ses besoins de solitude, de réflexion, de repos et d'échanges avec ses proches.</li> <li>➤ L'intervenant reconnaît l'importance d'appliquer certains gestes simples de respect comme frapper à la porte et attendre d'être invité avant d'entrer.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'intervenant accueille le choix du client comme étant légitime et le respecte lors de la dispensation des soins intimes.</li> </ul>  |

VALEURS PRIORISÉES PAR LA CLIENTÈLE DU  
CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

**Valeur 5 : La justice et l'équité**

|   |
|---|
| ➤ Avoir accès aux services  |
| ➤ Recevoir des soins et des services de qualité adaptés à ses besoins                                       |
| ➤ Être respecté dans ses droits et ses besoins  |
| ➤ Se faire représenter ou accompagner par une personne de son choix (en cas d'insatisfaction ou de plainte) |

PRATIQUES QU'ADOPTENT LES INTERVENANTS  
DU CENTRE DE SANTÉ DES ETCHEMINS

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant facilite l'accessibilité aux services dispensés par notre établissement et par les partenaires pour le client qui le requiert.</li><li>➤ L'intervenant s'engage à faire la promotion de nos services car, mieux connus, ils répondent davantage aux besoins de la clientèle.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant procède à une bonne évaluation des besoins du client et analyse avec lui les différentes alternatives pour y répondre adéquatement.</li><li>➤ L'intervenant s'engage à maintenir ses connaissances et compétences à jour.</li><li>➤ L'intervenant travaille en interdisciplinarité avec les intervenants des autres secteurs et avec les partenaires du milieu afin que le client profite de l'expertise de chacun.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant traite les clients avec équité lorsqu'il s'agit du respect des droits, et avec une approche personnalisée lorsqu'il s'agit des besoins.</li><li>➤ L'intervenant sait que c'est «tolérance zéro» pour toute forme d'abus ou d'agression.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ L'intervenant informe le client des démarches à entreprendre en cas d'insatisfaction ou de plainte.</li><li>➤ L'intervenant réfère le client aux instances ou organismes susceptibles de l'assister ou de l'accompagner dans son processus de plainte.</li><li>➤ L'intervenant comprend que les insatisfactions du client amènent vers des pistes d'amélioration pour la qualité des services.</li></ul>                                    |

*« La limite des droits de la clientèle doit tenir compte du respect de la collectivité et des intervenants. »*