

CODE D'ÉTHIQUE

La Maison de soins palliatifs et centre de jour St-Raphaël (ci-après « **Maison St-Raphaël** ») offre des soins palliatifs qui reposent sur une approche globale. Celle-ci comprend la réponse aux besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels des personnes vivant avec une maladie incurable et de leurs proches, dans le respect de leur autonomie et de leur volonté. Les soins palliatifs visent à soulager les symptômes de la maladie, apaiser les souffrances et procurer le meilleur confort possible. Ils visent également à offrir à ces personnes le soutien dont elles ont besoin pour vivre la fin de leur vie avec dignité et sérénité. Les administrateur·rice·s, gestionnaire·s, professionnel·le·s, employé·e·s et bénévoles de la Maison St-Raphaël (ci-après les « **représentant·e·s de la Maison St-Raphaël** ») deviennent des accompagnateur·rice·s privilégié·e·s durant cette importante étape de la vie.

POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE ?

Ce code d'éthique a pour but d'informer les personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les représentant·e·s des personnes vivant avec une maladie incurable (ci-après les « **mandataires** ») de leurs droits. Il exprime l'engagement des représentant·e·s de la Maison St-Raphaël à les respecter et il dicte les pratiques et conduites attendues du personnel de la Maison St-Raphaël envers ces personnes. Il précise également les responsabilités des personnes vivant avec une maladie incurable, de leurs proches et des mandataires en ce qui a trait à leur bien-être. De plus, ce code sert de guide pour soutenir la pratique quotidienne du personnel et les démarches d'amélioration continue de l'établissement.

VISION, MISSION ET VALEURS

Vision : Que chacun puisse vivre sa vie dans l'humanité et la dignité, jusqu'à la fin.	
<p>Mission de la Maison St-Raphaël : Offrir des soins palliatifs exceptionnels et gratuits, dans un environnement chaleureux et accueillant, à des personnes de toutes provenances vivant avec une maladie incurable. Offrir des soins et services de répit exceptionnels aux proches et proches aidant·e·s. Être un pôle d'excellence et d'innovation qui favorise la formation et la collaboration avec les milieux des soins de santé et de l'éducation.</p>	<p>Mission du Centre de jour : Offrir des services, un accompagnement évolutif et des soins palliatifs précoces à des personnes vivant à domicile avec une maladie incurable, et à leurs proches et proches aidant·e·s, afin d'améliorer leur qualité de vie et de briser l'isolement. Faciliter leur maintien à domicile en assurant une complémentarité des soins avec le réseau de la santé.</p>
<p>Valeurs Générosité Respect Bien-être Ouverture Innovation</p>	

ENGAGEMENT DES REPRÉSENTANTS DE LA MAISON ST-RAPHAËL

Les représentant-e-s de la Maison St-Raphaël offrent aux personnes qu'ils accueillent des soins et des services de qualité et sécuritaires, adaptés à leurs besoins. Ces soins et services doivent être dispensés aux personnes accueillies avec équité, constance et compassion, en tenant compte de leur conception de la qualité de vie, de leurs valeurs morales, culturelles et religieuses.

Les représentant-e-s de la Maison St-Raphaël sont tenus d'honorer les codes de déontologie des différents ordres professionnels concernés et les lois en vigueur, et de respecter les droits des personnes vivant avec une maladie incurable et de leurs proches.

LE OU LA MANDATAIRE (LE OU LA REPRÉSENTANT-E DE LA PERSONNE VIVANT AVEC UNE MALADIE INCURABLE)

Les personnes vivant avec une maladie incurable peuvent être représentées par une personne de leur choix pour tous les droits qui leur sont reconnus, pour obtenir de l'information, prendre des décisions ou pour porter plainte. Selon les circonstances et les règles de droit applicables, le « **représentant-e de la personne vivant avec une maladie incurable** » ou le ou la mandataire peut être un individu désigné par cette personne, le curateur, le ou la tuteur-riche, le ou la mandataire nommée en vertu d'un mandat de protection homologué. En cas d'inaptitude, dans le cas où il n'y a aucune personne désignée, le ou la conjoint-e, qu'il ou elle soit marié-e, en union civile ou en union de fait, ou, à défaut de conjoint-e ou en cas d'empêchement de celui-ci, un-e proche parent-e ou une personne qui démontre un intérêt particulier à l'égard de la personne atteinte de maladie incurable pourra être son représentant (article 15 C.C.Q.).

LES DROITS DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE MALADIE INCURABLE, DE LEURS PROCHES ET DES MANDATAIRES

Droit au respect et à la dignité

La Maison St-Raphaël s'engage :

- à traiter les personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les mandataires avec bienveillance, équité et compassion, dans le respect de leurs besoins, de leurs valeurs, de leur rythme et de leurs capacités;
- à favoriser leur bien-être physique, psychologique, social et environnemental;
- à prendre toutes les dispositions et les précautions possibles pour respecter leur dignité, leur intimité et leur qualité de vie.

Droit à l'information

La Maison St-Raphaël s'engage :

- à fournir aux personnes vivant avec une maladie incurable, à leurs proches et aux mandataires une information juste, claire et complète de tout ce qui les concerne, afin qu'ils puissent faire des choix et prendre des décisions éclairées;
- à leur expliquer les services et les soins qui s'offrent à eux;
- à les informer de tout accident ou de toute erreur survenus dans les soins prodigués, des conséquences possibles pour eux et des mesures correctives qui seront adoptées;
- à leur indiquer la procédure d'examen et de traitement des doléances et des plaintes;
- à les informer de la possibilité de signifier leur refus à toute sollicitation aux fins de sondage ou de contribution à la Maison St-Raphaël.

Droit d'accès à son dossier et à la confidentialité

La Maison St-Raphaël respecte la vie privée des personnes vivant avec une maladie incurable, de leurs proches et des mandataires. La Maison St-Raphaël s'engage à protéger leurs renseignements personnels, qu'ils proviennent du dossier médical ou d'une autre source.

Le dossier d'une personne vivant avec une maladie incurable, de ses proches et de ses mandataires est confidentiel et nul ne peut y avoir accès sans leur consentement. Toutefois, la Maison St-Raphaël est autorisée à transmettre certaines données confidentielles pour répondre à des demandes d'information dûment autorisées par des autorités gouvernementales; pour se conformer à une loi (telle que la *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*, chap. P-9.0001), un règlement, une assignation ou une ordonnance; pour aider à prévenir la fraude, faire valoir ses droits ou protéger sa propriété; ou pour protéger la sécurité personnelle de ses employé·e·s ou de toute personne qui se trouve sur sa propriété.

Obligation de confidentialité de la Maison St-Raphaël

Pendant son implication auprès de la Maison St-Raphaël et à la fin de celle-ci, tout·e représentant·e de la Maison St-Raphaël, notamment un membre du conseil d'administration, un·e dirigeant·e, un·e employé·e ou un·e bénévole de la Maison St-Raphaël, est tenu·e de s'engager et de s'obliger à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel détenu par la Maison St-Raphaël et auquel il ou elle pourrait avoir accès. Un renseignement personnel inclut, sans s'y limiter, les informations suivantes :

- Le nom, la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction;
- L'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie);
- L'âge, la taille, le poids, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale;
- Les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus;
- Le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification;
- Tout renseignement médical;
- Tout autre renseignement considéré comme confidentiel de par sa nature;

De même, tout·e représentant·e impliqué·e avec la Maison St-Raphaël s'engage à ne pas utiliser les renseignements personnels à des fins personnelles ou pour des fins autres que celles exigées par l'organisme.

Nonobstant toute autre disposition, un·e représentant·e ne sera pas considéré·e en violation de ses obligations de confidentialité en cas de divulgation de renseignements personnels s'il ou elle est légalement contraint·e de le faire, à condition qu'il ou elle ait fait les meilleurs efforts pour aviser la Maison St-Raphaël en temps opportun afin que la Maison St-Raphaël puisse prendre les mesures appropriées pour empêcher cette divulgation, s'il y avait lieu.

Droit à des services de qualité et impartiaux, sans discrimination, libres de tout conflit d'intérêts

La Maison St-Raphaël s'engage auprès des personnes vivant avec une maladie incurable, de leurs proches et des mandataires à offrir des soins palliatifs de qualité sur les plans biopsychosocial et spirituel. Ces soins doivent être offerts dans des délais raisonnables, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire en tenant compte des ressources humaines et matérielles disponibles. Ces soins et services sont donnés aussi bien en français qu'en anglais.

Les soins de la Maison St-Raphaël sont accessibles sans discrimination ni privilège. Ses représentant·e·s entretiennent avec les personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les mandataires des

relations à caractère strictement professionnel, afin de préserver l'intégrité de cette relation et d'éviter tout conflit d'intérêts, qu'il soit réel ou perçu.

Ainsi, le personnel ne peut accepter aucune forme de reconnaissance pécuniaire ou matérielle. Une exception peut prévaloir pour un cadeau de valeur minime comme une boîte de chocolats ou un bouquet de fleurs. Ces produits sont à partager avec tous ceux ou toutes celles qui œuvrent à la Maison St-Raphaël. D'autre part, aucun-e représentant-e de la Maison St-Raphaël ne peut entretenir de relation personnelle avec une personne vivant avec une maladie incurable, ses proches ou ses mandataires pendant toute la durée de la relation professionnelle.

Droit à l'autonomie

La Maison St-Raphaël s'engage à respecter l'autonomie des personnes vivant avec une maladie incurable, de leurs proches et des mandataires; à les impliquer dans les décisions concernant leur état de santé ou de bien-être; à les informer adéquatement afin d'obtenir leur consentement libre et éclairé à des soins et services; et à respecter leurs volontés exprimées par le biais de directives médicales anticipées.

Les personnes vivant avec une maladie incurable ou leurs proches peuvent en tout temps refuser un soin, ou retirer leur consentement à un soin.

Droit à des soins de fin de vie

Conformément à sa mission, la Maison St-Raphaël offre des soins palliatifs exceptionnels et gratuits, dans un environnement chaleureux et accueillant, à des personnes de toutes provenances vivant avec une maladie incurable. Elle offre des soins et services de répit exceptionnels aux proches et proches aidant-e-s. Elle est un pôle d'excellence et d'innovation qui favorise la formation et la collaboration avec les milieux des soins de santé et de l'éducation.

Toute personne recevant des soins et services à la Maison St-Raphaël a le droit de recevoir des soins de fin de vie, lesquels comprennent;

- les soins palliatifs, incluant la sédation palliative;
- l'aide médicale à mourir.

Droit d'exprimer une doléance et de porter plainte

Les personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les mandataires peuvent ressentir des insatisfactions à l'égard des soins et des services reçus. Il est important que ces personnes puissent être entendues lorsqu'elles ont des doléances à formuler afin que la situation se règle rapidement.

En premier lieu, il est suggéré de discuter, en toute confiance, avec l'intervenant-e ou le ou la gestionnaire concerné-e. Si cela s'avère non concluant ou si la personne le préfère, elle peut s'adresser à la directrice générale, responsable de recevoir et traiter les doléances.

La directrice générale applique de façon diligente la politique de gestion des doléances et des plaintes et a, à cet égard, un pouvoir de recommandation et d'intervention pour améliorer la qualité des soins et des services et assurer la satisfaction et le respect des droits des patient-e-s. Elle présente régulièrement un bilan de ses interventions et de ses recommandations au conseil d'administration.

En tout temps, une personne peut choisir de porter plainte auprès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (le « **CIUSSS** »); toutes les informations pour le faire sont disponibles dans la pochette de bienvenue, sur le site internet de la Maison St-Raphaël ou dans les dépliants mis à disposition à l'accueil du Centre de jour et de l'unité de soins.

RESPONSABILITÉS DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE MALADIE INCURABLE, DE LEURS PROCHES ET DES MANDATAIRES

L'engagement de la Maison St-Raphaël à respecter les droits des personnes vivant avec une maladie incurable, de leurs proches et des mandataires nécessite leur participation et leur collaboration. Les personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les mandataires ont la responsabilité de :

- respecter le cadre établi dans le consentement signé lors de l'admission;
- respecter les autres personnes vivant avec une maladie incurable, leurs proches et les mandataires;
- respecter les représentant·e·s de la Maison St-Raphaël;
- agir en tout temps et en toutes circonstances de manière respectueuse et courtoise;
- respecter les règles de fonctionnement en vigueur à la Maison Saint-Raphaël, notamment les règles de prévention et contrôle des infections et les règles de sécurité;
- respecter les lieux et l'environnement.

MISE EN ŒUVRE DU CODE D'ÉTHIQUE

Application du Code d'éthique

La directrice générale de la Maison St-Raphaël est responsable, sous l'autorité du conseil d'administration de la Maison St-Raphaël, de l'application du présent Code d'éthique.

Diffusion, suivi et soutien à la réflexion éthique

Ce Code d'éthique est affiché dans l'établissement et disponible sur le site Web pour consultation publique. Une copie de ce document peut être remise sur demande.

Le contenu et l'application de ce Code d'éthique feront l'objet de questions lors de sondages d'évaluation ou de questionnaires de satisfaction de la clientèle effectués périodiquement. Ils feront périodiquement l'objet de discussions dans le cadre des rencontres interdisciplinaires et des réunions du personnel. Les réponses aux questions de sondages et les fruits de ces discussions seront incorporés aux rapports d'activité effectués au conseil d'administration et aux démarches d'amélioration continue de l'établissement.

Entrée en vigueur

Ce Code d'éthique, tel que révisé, a été approuvé par le conseil d'administration et est entré en vigueur le 6 décembre 2023.

Révision et mise à jour

Ce Code d'éthique doit faire l'objet d'une révision une fois chaque trois ans.