



# Cadre conceptuel d'éthique MANOIR SOLEIL



## **PRÉAMBULE**

Ce cadre conceptuel d'éthique englobe les valeurs et les principes d'éthique qui guident les décisions cliniques et administratives au sein de Manoir Soleil ainsi que les comportements attendus de l'ensemble des gestionnaires, du personnel, du médecin, des intervenants, des bénévoles, des stagiaires et partenaires.

Ce cadre conceptuel d'éthique de Manoir Soleil a été révisé et adopté en collaboration avec le Comité d'Éthique en collaboration avec les résidents, familles, proches aidants, médecin, intervenants, bénévoles et différents partenaires. (2023)

-----

Comité d'éthique Manoir Soleil est constitué de :

Nancy Gaudet, Présidente

Christine Grégoire, Directrice générale

Céline Déziel, Cheffe du secteur administratif

Jessika Vignola, Directrice des Soins Infirmiers

## **DÉFINITIONS:**

### **Éthique:**

Réflexion sur des valeurs, dans un contexte donné, en vue d'une prise de décision empreinte d'incertitude. L'éthique vise à aider, à décider avec justesse dans l'incertitude du moment. L'éthique ne comprend pas de règles, de règlements ou de sanctions. L'éthique, dans sa pratique, est soucieuse d'un juste rapport à l'autre: elle représente souvent une façon alternative de voir les choses, une vision soucieuse d'un "juste milieu". L'éthique est souvent confondue avec la déontologie, la science de la règle.

### **Déontologie:**

Ensemble de règles visant à dicter le comportement ou la conduite aux membres d'un groupe donné.

### **Valeur:**

Une valeur est un repère qui alimente la réflexion portant sur une conduite, une prise de position ou un choix qui vise le mieux-être des personnes et des organisations.

## **INTRODUCTION**

Le cadre conceptuel d'éthique s'appuie sur la mission de Manoir Soleil, sur les valeurs qui sous-tendent ses actions ainsi que sur les règlements, codes, politiques et procédures en vigueur au Manoir Soleil. Il regroupe l'ensemble des informations permettant aux administrateurs, aux gestionnaires, au personnel, aux médecins, aux intervenants, aux bénévoles et aux stagiaires d'acquérir les attitudes, comportements, connaissances et compétences en matière d'éthique et de déontologie.

### **1.0 LES ATTENTES GÉNÉRALES ET LES POINTS DE REPÈRE**

#### **1.1 LES VALEURS ORGANISATIONNELLES PRÉCONISÉES**

Les valeurs organisationnelles que nous préconisons sont issues de notre histoire, de nos pratiques et de nos multiples échanges au quotidien avec les usagers, les intervenants, les administrateurs et les partenaires de notre établissement. Elles s'inscrivent à la base des interventions au quotidien de tous les dirigeants, gestionnaires, médecins, professionnels ou autres intervenants. Elles servent d'assises et de guides aux actions à mettre de l'avant pour la réalisation de la mission et tiennent compte du contexte actuel, des changements de pratiques professionnelles ou organisationnelles.

Tel que décrit dans le code d'éthique de Manoir Soleil, un certain nombre d'objectifs fondamentaux guident l'ensemble de notre offre de service:

- Des services qui assurent la sécurité de tous;
- Des services qui assurent la prise en charge et la continuité;
- Des services qui tiennent compte des besoins bio-psycho-sociaux;
- Des services professionnels de qualité;

Considérant qu'un contrat social, imposant un lien de confiance particulier, unit un établissement et ses usagers, et afin d'assurer l'application concrète de ces objectifs, nous faisons nôtres les valeurs qui suivent:

### **LA SÉCURITÉ**

La sécurité est la prévention et la réduction des conséquences des actes dangereux.

## **LE RESPECT**

Le respect est une attitude qui se démarque par la qualité de ses interventions et le vouvoiement lors des communications avec les résidents et leur famille. Cet échange se doit d'assurer la confidentialité. Cette attitude est la base des rapports entre les individus, les membres du personnel, les partenaires, et tous les intervenants. Cette attitude implique une ouverture à l'autre, une grande capacité d'accueil, une tolérance à la différence. Il s'agit d'être attentif à la personne et de prendre les précautions nécessaires pour ne pas la heurter.

## **LA CONFIANCE**

Sentiment de pouvoir se fier à quelqu'un, à quelque chose en toute sécurité. La solidarité, la cohérence et la transparence sont au cœur de nos façons de faire, afin d'agir au mieux pour les intérêts des résidents, de la communauté et du personnel de Manoir Soleil.

## **LA RESPONSABILISATION**

L'établissement privilégie la voie de l'autonomie et de l'imputabilité pour le personnel. Il veut aussi favoriser au maximum la prise en charge des usagers par eux-mêmes dans une vision d'appropriation de leur santé.

## **LA COMPÉTENCE**

Manoir Soleil s'assure du maintien et de la bonification, auprès du personnel, des connaissances requises aux plans techniques et scientifiques, pour assurer des services de qualité. Il verra aussi au maintien et à l'amélioration des habiletés relationnelles et des capacités d'adaptation de l'ensemble des membres de Manoir Soleil.

## **LE DÉVOUEMENT**

Une personne qui éprouve beaucoup d'empressement, de sollicitude et d'altruisme et qui s'en laissera inspirer dans la constance de ses soins, ce qui favorisera la bienveillance.

## **LA COMPASSION**

Sentiment qui incline à partager les maux et les souffrances d'autrui et qui se traduit par une grande compréhension nécessaire à répondre aux besoins de notre clientèle.

## **L'ALLIANCE:**

La collaboration des différents professionnels concernés dans l'exploration et la mise en place de solutions afin de permettre aux résidents de retrouver l'équilibre. Manoir Soleil exige de ses employés une implication empreinte de loyauté, d'honnêteté et de probité absolue.

## **1.2 PRINCIPES DE GESTION**

Les règles de gestion sont identifiées en cohérence avec les valeurs organisationnelles:

Les décisions doivent se prendre et s'appliquer de telle sorte que le service dispensé corresponde au besoin du client;

- La gestion doit favoriser l'intégration des services, la collaboration et le maintien d'un climat de travail harmonieux;
- Les décisions doivent se prendre en regard de l'impact à la fois sur les résultats cliniques et financiers ainsi que sur les ressources humaines;
- La gestion doit valoriser l'amélioration des compétences, l'engagement et la responsabilisation des membres du personnel et les règles de droit applicables à la situation donnée.

L'établissement est imputable de l'utilisation efficace et efficiente des ressources mises à sa disposition, Manoir Soleil mesure avec rigueur les résultats de ses interventions et en rend compte aux instances concernées.

## **1.3 LA PHILOSOPHIE D'INTERVENTION, DE SOINS ET DE SERVICES**

Le modèle de référence soutenant la prestation de services au Manoir Soleil repose sur des concepts:

### **a) La personne et sa famille ou proches aidants**

La personne, animée par des croyances et des valeurs, est un être unique par son bagage génétique, ses expériences et son cheminement. Elle présente des besoins de santé biopsychosociaux qu'elle satisfera seule ou avec l'aide de son représentant, des intervenants, du système de santé, et ce, selon son potentiel et ses limites personnelles.

Lorsqu'autonome et responsable face à son état de santé et de bien-être, elle est libre de faire ses propres choix, en tenant compte du milieu d'hébergement.

## **b) l'intervenant**

L'intervenant est une personne autonome, compétente et engagée, capable de travailler seule ou en équipe, en interdisciplinarité professionnelle, auprès de la clientèle, de la famille, en collaboration avec les partenaires du réseau.

Il connaît les services offerts et les ressources de Manoir Soleil. Responsable de la mise à jour continue de ses connaissances et compétences, il contribue à l'avancement de son expertise et de celle de l'équipe de Manoir Soleil ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des soins et services de l'établissement.

Soucieux d'assurer la pérennité de la qualité des soins et services de son établissement, l'intervenant transmet et partage son savoir avec la relève.

## **c) l'intervention**

L'intervention fait appel à la synergie des compétences de l'intervenant, de la personne, de la famille et de la communauté (bénévoles, différents organismes). Elle est réalisée dans le cadre d'un plan d'intervention ou du plan de services établi en fonction des résultats attendus.

Individuelle ou collective, l'intervention est humaine, établie dans un contexte de confiance et de collaboration, adaptée à l'expérience de santé globale et aux besoins de la personne et de sa famille.

Professionnelle et interdisciplinaire, l'intervention est sujette à une évaluation continue afin d'assurer la qualité des soins et des services et la satisfaction de la clientèle. Elle consiste à accueillir la demande de services de la clientèle, à identifier ses besoins, à l'informer afin de favoriser des choix éclairés, à assumer sa prise en charge en respectant son degré d'autonomie et à assurer le suivi ou la référence auprès de la ressource appropriée.

L'intervention vise, entre autres, à responsabiliser la personne et sa famille à leur participation vers le rétablissement ou le maintien d'un état de santé et de bien-être optimal dans le respect des forces et des limites de chacun dans l'accompagnement de fin de vie. Les soins et services dispensés à la clientèle sont connus, accessibles, continus et de qualité.

## **d) L'environnement de soins et de services**

L'équipe définit l'environnement des soins et de services comme étant le lieu où la personne et la famille reçoivent les soins et les services que leur état requiert. Il est sain, sécuritaire, stimulant et favorise le développement des apprentissages et compétences nécessaires au rétablissement et maintien de l'état de santé et de bien-être de la clientèle.

C'est aussi un milieu de vie propice à l'entraide et au soutien, ouvert à la diversité, soutenant et respectueux de la confidentialité. Le milieu de vie se caractérise par des facteurs d'ordre économique, social, politique, culturel et environnemental qui influencent le continuum de soins et de services et qui déterminent le profil de santé et de bien-être de cette clientèle.

#### **e) La santé**

La santé est un état de bien-être et d'équilibre aux plans physique, psychologique, social et spirituel. Pour les membres de l'équipe, elle est aussi un processus dynamique et continu, une expérience subjective selon la perception que se fait la personne de la santé et du bien-être.

En condition d'altération de sa santé, la personne vit une période dynamique de réajustement de son état de bien-être, et ce, dans toutes ses sphères soit biopsychosociale, spirituelle et environnementale.

Une personne en santé est capable d'assumer ses rôles et responsabilités d'une façon satisfaisante pour elle-même et pour ses proches, avec l'aide des ressources dont elle dispose.

Manoir Soleil repose sur une équipe engagée qui travaille, en concertation avec ses partenaires, dans le but de maintenir et de rétablir la santé de l'être humain en interaction avec son environnement et de prévenir la maladie ainsi qu'à fournir les soins palliatifs.

La qualité de la prestation des soins et des services demeure une responsabilité individuelle et collective.

## **2- LES APPLICATIONS DE L'ÉTHIQUE ORGANISATIONNELLE**

### **2.1 L'Éthique clinique et la bioéthique**

Lorsque se présentent des situations cliniques complexes, empreintes d'ambiguïté ou d'incertitude, les intervenants peuvent consulter en tout temps le Comité d'éthique (Directrice des soins infirmiers, Directrice générale, Vice-Présidente).

Les membres du comité d'éthique effectuent l'analyse des faits présentés à la lumière des principes fondamentaux suivants appliqués au domaine de la santé:

- **Le principe du respect des personnes ou de la dignité humaine**
- **Le respect de l'autonomie de la personne**
- **Le respect du libre choix et de la liberté d'expression**
- **Le respect de la confidentialité**
- **Le respect à l'intimité et à une vie privée de qualité**
- **Le respect des règles de droit applicables**

- **Les principes de bienfaisance soient faire le bien ou agir pour le bénéfice d'autrui et évaluer les bénéfices par rapport aux torts** (Beauchamps et Childress, 2008)
- **Les principes de non-malfaisance soit éviter le mal ou ne pas causer de tort** (Beauchamps et Childress, 2008)
- **Les principes de justice et d'équité.**

## **2.2 L'ÉTHIQUE ORGANISATIONNELLE**

L'éthique organisationnelle s'appuie sur plusieurs codes, lois, règles de conduite et politiques en vigueur et balise nos devoirs et obligations ainsi que nos comportements à l'égard d'autrui. Elle définit les situations de conflit d'intérêt et règlemente notamment la consigne honnête et intègre des affaires administratives et corporatives de Manoir Soleil.

Voici les principaux codes, règlements et politiques qui illustrent l'éthique organisationnelle.

### **LE CODES DE CONDUITE**

Au-delà du fait que la LSSS (article 233) fasse obligation à tout établissement de se doter d'un code d'éthique, celui élaboré par nos établissements indique avec clarté le fondement éthique sur lequel s'appuie toute l'offre de service à la clientèle. Il précise les valeurs préconisées, les règles et conduites à l'égard des usagers, les responsabilités de ceux-ci, et finalement, les recours dont les usagers disposent pour assurer l'observance du présent code. Le code d'éthique s'applique à l'ensemble du personnel de Manoir Soleil, médecins, intervenants, aux stagiaires et aux bénévoles.

Manoir Soleil remet un exemplaire de son code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

### **LA POLITIQUE CONCERNANT LA GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT**

Cette politique s'applique à toute personne qui exerce des fonctions au sein de Manoir Soleil ou qui œuvre au bénéfice de celui-ci, sans exception. Elle détermine les paramètres devant permettre une saine gestion des fonds relativement à l'approvisionnement des biens (fournitures, mobilier et immobilisation) et des services dans le respect des lois et des règlements en vigueur aux bonnes pratiques de gestion.

## **LE RÈGLEMENT SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS**

Ce règlement détermine les normes applicables à un cadre supérieur et à un employé ou résidents et employés, en matière de conflits d'intérêt sur les "mesures pour prévenir ou faire cesser les conflits d'intérêts".

## **LA POLITIQUE TOLÉRANCE ZÉRO**

Par cette politique, l'établissement vise à assurer un milieu favorisant la protection de l'intégrité physique et psychologique des personnes par la promotion de la tolérance zéro face à la violence. La personne qui croit subir de la violence peut faire valoir son droit d'être considérée et traitée avec respect, en toute confidentialité et sans crainte de représailles. La politique précise les mécanismes visant la mise en place des mesures pour corriger les situations génératrices de violence ou sanctionner les comportements fautifs.

## **LA POLITIQUE ADMINISTRATIVE RELATIVE À LA SÉCURITÉ DES ACTIFS INFORMATIONNELS ET DE TÉLÉCOMUNICATION ET A LA PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS**

Cette politique régit l'intégrité, la confidentialité, l'accès et l'utilisation des actifs informationnels de l'établissement. Les règles qui y sont associées visent à assurer le respect de toute législation à l'égard de l'utilisateur et du traitement de l'information, plus particulièrement des données nominatives, par conséquent confidentielles des données relatives à la propriété intellectuelle, ou encore à des renseignements de toute nature concernant une recherche, ainsi que de l'utilisation des actifs informationnels et de télécommunications.

Adoption du cadre conceptuel d'éthique par la Présidente et la directrice générale,

*Nancy Gaudet*

Nancy Gaudet  
Présidente

*Christine Grégoire*

Christine Grégoire  
Directrice générale

---

Ce cadre conceptuel d'éthique s'inspire du document élaboré par le CSSS Pierre-Boucher intitulé: "Cadre de référence en matière d'éthique" et par Les Jardins du Haut St-Laurent inc. & CHSLD Côté-Jardin Inc. & Manoir St-Armand intitulé: "Cadre de référence en matière d'éthique clinique."