

Code d'éthique et de vie de la Maison Lémervel Suzanne Vachon	
Dernière mise à jour :	10 décembre 2019
À revoir le :	Au besoin.
Modalités :	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ À faire signer à chaque renouvellement de contrat; ⇒ Remettre une copie papier signée au signataire; ⇒ Classer l'original signé dans le dossier de l'employé.

Mot de la présidente du conseil d'administration

La Maison Lémervel Suzanne Vachon (MLSV) vous présente son code d'éthique qui s'appuie sur sa mission, sa vision et ses valeurs organisationnelles. Il est le fruit d'un travail de concertation entre la MLSV, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le CHU de Québec-Université Laval. C'est aussi le moyen de vous partager notre engagement à travailler tous ensemble pour l'amélioration continue de nos pratiques et la création d'un milieu de vie où le bien-être de chaque personne demeure une priorité.

Il se veut un guide pour tous les employés, les familles, les partenaires et les bénévoles autant pour ce qui est des attitudes que des pratiques attendues pour que l'enfant et sa famille soient assurés d'être traités avec respect, humanité et dignité. Toutes les décisions et les actions prises au quotidien de la MLSV sont soutenues par les principes énoncés dans ce code d'éthique. La MLSV est un modèle dynamique qui se démarque par la qualité, la sécurité et la compassion autant dans les services et les soins offerts à la clientèle que dans la vie au travail.

Nous vous invitons à prendre connaissance du présent code d'éthique qui nous soutiendra dans l'atteinte de l'objectif premier de la MLSV, et en cohésion avec son principe que chaque personne peut;

« S'épanouir chaque jour ! »



Sandra Lambert
Directrice générale et présidente du conseil d'administration

Table des matières

Préambule	4
Parties prenantes	4
Définition	4
Mission	5
Vision	5
Valeurs	5
DROITS DE L'ENFANT, L'ADOLESCENT, LE JEUNE ADULTE ET/ OU SA FAMILLE	6
Droit d'être informés	6
Droit de recevoir des services	6
Droit de choisir son professionnel ou l'établissement	7
Droit à la confidentialité	7
Droit au respect et à la dignité	7
Droit de consentir aux soins et aux services	8
Droit d'accès à votre dossier	8
Droit de participer aux décisions qui vous concernent	8
Droit d'être accompagné, assisté ou représenté	9
Droit de porter plainte et droit de recours	9
Droit de recevoir des services en langue anglaise	10
Droit de recevoir des soins de fin de vie	10
RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET SA FAMILLE	10
Respect	10
Collaboration	11
Intégrité	11
Confidentialité	11
CODE DE VIE	12
Tenue vestimentaire	12

La sécurité	12
La pertinence	12
La discrétion	12
La décence	12
La propreté	13
MÉCANISME DE COMMUNICATIONS AVEC LES FAMILLES	13
Renseignements généraux.....	13
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services <i>Erreur! Signet non défini.</i>	
Signature.....	13

Préambule

Le présent code d'éthique constitue un guide pour le maintien de relations saines et respectueuses au sein de la Maison Lémerveil Suzanne Vachon.

Le code d'éthique s'appuie sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisme. Il guide tous les intervenants et partenaires dans les pratiques et conduites attendues pour que l'enfant et sa famille soient assurés d'être traités avec respect, dignité et humanité. Ce code d'éthique reconnaît les caractéristiques spécifiques des quatre partenaires impliqués dans la réalisation de la mission de la MLSV soit l'organisme Laura Lémerveil, la Fondation Famille Jules-Dallaire, le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le CHU de Québec.

Parties prenantes

Le code d'éthique s'adresse aux personnes suivantes:

- ⇒ Les personnes œuvrant au sein de la MLSV (Employés, médecins, bénévoles, stagiaires);
- ⇒ Les partenaires;
- ⇒ L'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et sa famille;
- ⇒ Les visiteurs.

Définition

Le code d'éthique s'inscrit dans le cadre de la loi de santé et de services sociaux « *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 les résidents en médecine et des personnes qui exercent leurs professions dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers¹* »

Le code d'éthique de la MLSV est un engagement collectif qui vient renforcer l'adhésion de tous ainsi que les attentes de l'organisme dans la responsabilisation de l'ensemble des parties prenantes, essentielles au respect des droits des usagers.

¹ <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/s-4.2>

Mission

La MLSV offre aux jeunes vivant une situation de handicaps multiples et sévères et aux enfants gravement malades des séjours de répit et de soins palliatifs pédiatriques tout au long de leur parcours de vie. Le droit à l'accomplissement de soi, malgré la complexité et la sévérité de la maladie ou du handicap de l'enfant, y est prôné à travers l'approche Lémerveil® en harmonie avec l'humanisation des soins palliatifs pédiatriques du CMES du CHU de Québec et avec l'approche communautaire en soins de proximité du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Vision

Le modèle développé à la MLSV vise un partage d'expertises entre les différents établissements de soins, afin d'améliorer la fluidité dans le continuum de services offerts aux enfants et à leurs familles. En développant un partenariat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale et le CMES du CHU de Québec, la MLSV s'assure d'offrir des soins spécialisés, de qualité et complémentaires à ceux offerts en milieu hospitalier et à domicile. L'approche Lémerveil® combinée à l'approche communautaire en soins de proximité du CIUSSS de la Capitale-Nationale et à l'expertise en soins palliatifs pédiatriques du CMES viendra maximiser la qualité du répit et des soins palliatifs pédiatriques offerts à la MLSV. En retour, l'expertise développée à la MLSV rayonnera dans le réseau de la santé et des services sociaux pour l'Est-du-Québec. La MLSV se distingue donc par ce modèle novateur, rassembleur et intégré dans sa communauté.

Valeurs

L'humanité, le respect, la collaboration, l'intégrité, l'écoute, l'excellence et l'esprit créatif sont les valeurs principales qui seront au cœur de toutes les activités et gouverneront les soins prodigués à la MLSV.

L'humanité : l'humanité est une valeur qui s'enracine par la chaleur humaine, la douceur, la patience, l'appréciation du moment présent, le regard, l'écoute et le toucher contenus dans la présence aux enfants.

Le respect : Il se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

La collaboration : Se manifestent par l'engagement des personnes à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

L'intégrité : Se conduit de manière juste et honnête. Intervenir dans l'intérêt des familles en faisant abstraction de mes intérêts personnels et professionnels.

L'excellence : Se traduit par le dépassement de soi dans le but d'offrir des soins et des services basés sur les meilleures pratiques et données probantes.

L'esprit créatif : Avoir des façons nouvelles et productives de penser et de faire les choses.

LES DROITS DE L'ENFANT, DE L'ADOLESCENT, DU JEUNE ADULTE ET/OU DE SA FAMILLE

Droit d'être informés

La MLSV reconnaît que le droit à l'information est essentiel. L'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille ont le droit d'être informés des soins, des services et des ressources disponibles. Ils ont aussi le droit d'être informés, dans les meilleurs délais, de tout incident ou accident survenu au cours d'une prestation de soins et de services.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Favoriser la transmission de l'information avec transparence;
- ⇒ S'assurer de la compréhension, en répondant aux questions afin que l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille puissent faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent être prodigués;
- ⇒ Déclarer les incidents et les accidents survenus dans le cadre de la prestation de soins et de services et les divulguer.

Droit de recevoir des services

La MLSV reconnaît le droit de l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille de recevoir des soins et des services adéquats et sécuritaires sur les plans humains, sociaux et des meilleures pratiques en respect d'une continuité de soins et services.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Exécuter son travail quotidiennement en s'appuyant constamment sur les meilleures pratiques;
- ⇒ Saisir les opportunités de développement d'expertise et des connaissances;

- ⇒ Offrir les soins et les services avec vigilance et prudence afin de minimiser les risques d'incident et d'accident;
- ⇒ Contribuer à assurer la continuité des soins et des services par une coordination et une liaison efficaces avec les partenaires.

Droit de choisir son professionnel ou l'établissement

La MLSV est un endroit qui offre aux familles une alternative pour recevoir des soins palliatifs pédiatriques et de fin de vie ainsi que l'ensemble des services offerts.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Diffuser de façon juste l'information au regard de l'offre de services;
- ⇒ Respecter le choix du jeune et de sa famille.

Droit à la confidentialité

La confidentialité est la caractéristique d'un renseignement personnel qui ne doit pas être divulgué à des personnes non autorisées.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ S'assurer de donner des soins et des services dans un contexte respectueux de la vie privée;
- ⇒ Prendre soin de n'échanger que les informations nécessaires aux fins des interventions;
- ⇒ Utiliser le dossier de manière à ce que son contenu ne soit accessible qu'aux personnes autorisées;
- ⇒ Proscrire l'utilisation des réseaux sociaux et la divulgation d'information de toute nature par ce média de communication;
- ⇒ Respecter les règles découlant du secret professionnel.

Droit au respect et à la dignité

La MLSV reconnaît le droit de l'enfant, de l'adolescent, du jeune adulte et/ ou de sa famille d'être traité dans le respect de son autonomie, de ses besoins et avec dignité.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Accueillir avec courtoisie, civilité et politesse;
- ⇒ Traiter avec équité, sans aucune discrimination;
- ⇒ Respecter la pudeur et l'intimité;
- ⇒ Respecter la distance professionnelle qui encadre la pratique de soins et de service. (ex.:vouvoisement.)

Droit de consentir aux soins et aux services

La MLSV reconnaît le droit de l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille de donner ou de refuser, de façon libre et éclairée, son consentement aux soins et aux services qui lui sont offerts.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ S'assurer que la personne apte à consentir comprend bien les différentes options de soins et de services proposées ainsi que les bénéfices, les risques et les conséquences qui leur sont associés;
- ⇒ Valider clairement le consentement;
- ⇒ Respecter le refus de consentir aux soins;
- ⇒ Obtenir un consentement libre et éclairé avant de recueillir ou de transmettre de l'information qui le concerne;
- ⇒ Appliquer adéquatement les ordonnances de soins émises.

Droit d'accès à votre dossier

La MLSV reconnaît le droit d'accès à son dossier et s'engage à informer la personne qui le désire des modalités pour y accéder.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Informer la personne responsable de la procédure qui lui permet de consulter son dossier et de la possibilité d'obtenir l'assistance d'un professionnel qualifié.

Droit de participer aux décisions qui vous concernent

La MLSV reconnaît que l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille a le droit de participer aux décisions qui le concerne.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Soutenir l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille dans ses choix;
- ⇒ Favoriser une prise de décision partagée et une implication des proches aidants;
- ⇒ Encourager sa participation, selon ses capacités, lors de l'élaboration ou la révision du plan de soins ou du plan d'intervention;
- ⇒ Expliquer clairement la nature, les buts et les effets des traitements proposés, de même que les options possibles;
- ⇒ Reconnaître le plein potentiel et l'encourager à développer et à maintenir son autonomie.

Droit d'être accompagné, assisté ou représenté

La MLSV reconnaît votre droit d'être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix et tiendra compte de ces personnes lors d'interventions et de prises de décisions durant votre séjour.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Considérer en tout temps l'enfant, l'adolescent et le jeune adulte ainsi que le représentant qu'il désigne.

Droit de porter plainte et droit de recours

La MLSV reconnaît que l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille a le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes et le droit d'être accompagné ou assisté lorsqu'il n'est pas satisfait des soins et des services reçus, et ce, sans risque de préjudices.

La responsabilité des intervenants de la MLSV

- ⇒ Accueillir les insatisfactions de l'enfant, l'adolescent, le jeune adulte et/ou sa famille et, avec sa collaboration, tendre vers une conciliation;
- ⇒ Donner l'information sur la procédure à suivre pour exprimer, au besoin, ses insatisfactions et ses plaintes et lui faciliter l'accès au commissariat aux plaintes et à la qualité des services, si tel est son choix;

Droit de recevoir des services en langue anglaise

En respect aux personnes d'expression anglaise, la MLSV mettra en œuvre les services requis pour une bonne compréhension entre autres services d'interprétariat si requis.

Droit de recevoir des soins de fin de vie

En respect de sa mission première de soins palliatifs pédiatriques, la MLSV reconnaît le droit à l'accès aux soins de fin de vie, et ce, tel que défini dans la politique « *Politique de soins palliatifs et de fin de vie* » adoption à venir.

RESPONSABILITÉS DE L'USAGER ET SA FAMILLE

Les jeunes et leurs familles sont au cœur de la mission de la MLSV. De ce point de vue, ce sont des acteurs de premier plan au regard du requis de services lors du séjour à la MLSV. Afin que le personnel ainsi que les bénévoles puissent assurer une prestation des soins et de services optimaux et accompagner les jeunes et leurs familles tout au long du séjour, une collaboration et des échanges respectueux sont attendus. Dans le contexte où le jeune est souvent représenté par une personne majeure significative qui peut être un tuteur, son parent ou autres, les responsabilités ci-après mentionnées s'appliquent à tous.

Respect

- ⇒ Considération de la présence de tous dans le partage des aires de vie commune;
- ⇒ Langage approprié, ton de voix adéquat;
- ⇒ Faire preuve de civisme et de politesse envers autrui;
- ⇒ Entretenir des relations respectueuses envers les intervenants, employés et autres usagers et leurs familles;
- ⇒ L'intimidation et toutes formes de violences sont proscrites;
- ⇒ Respect de l'environnement et de la propriété;
- ⇒ En respect de la loi 44 sur le tabagisme, aucune consommation de tabac et de vapotage ne sera tolérée à l'intérieur de la MLSV. Un endroit, identifié à l'extérieur, sur le terrain de la propriété, est disponible à cette fin. Aucune consommation de cannabis ne sera tolérée dans la maison et sur le terrain de la propriété;
- ⇒ La consommation d'alcool n'est pas autorisée sauf à des situations d'exceptions, de façon modérée et contextuelle après entente avec la direction de la MLSV;
- ⇒ Respect des engagements financiers lorsqu'une contribution est requise pour un séjour de répit.

Collaboration

- ⇒ Obligation de déclarer une situation de contagion (syndrome d'allure grippal, gastro-entérite, varicelle ou autres);
- ⇒ Respect du lien professionnel avec les intervenants;
- ⇒ Application du cadre de référence lié à la civilité ;
- ⇒ Respect de la durée de séjour (heure attendue d'arrivée ainsi que l'heure de départ convenue);
- ⇒ Aviser rapidement un membre du personnel lors d'une situation qui peut contrevenir à la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes (ex. : présence de fumée, agressivité entre deux personnes, chute, etc.)

Intégrité

- ⇒ Maintenir une hygiène corporelle appropriée;
- ⇒ Tenue vestimentaire adéquate;
- ⇒ Interdiction de posséder tout objet pouvant compromettre la sécurité et l'intégrité d'autrui dont une arme de toute nature;
- ⇒ Partager, autant que vous sachiez, l'information nécessaire à l'évaluation des besoins et à la bonne planification des soins et des services requis par votre jeune.

Confidentialité

- ⇒ L'utilisation des médias sociaux, des téléphones intelligents ainsi que la prise de photos ou de vidéos pouvant porter atteinte à la réputation des intervenants, des autres usagers et de l'organisme est à proscrire;
- ⇒ Respect de l'intimité de tous et du droit à la tranquillité;
- ⇒ Respect de la confidentialité de tous en évitant de divulguer des détails sur la condition de santé ou la présence d'un enfant à la MLSV.

CODE DE VIE

Tenue vestimentaire

Par convenance, la tenue vestimentaire et l'apparence personnelle doivent respecter les conventions sociales et les bonnes manières dans une organisation de services comme la MLSV.

La sécurité

- ⇒ Les cheveux longs pouvant être en contact avec les jeunes doivent être attachés;
- ⇒ Ongles naturels propres et courts. Si les ongles sont vernis, le vernis doit être fraîchement appliqué et sans écailles. Les ongles artificiels et ornements ne sont pas autorisés;
- ⇒ Aucun bijou, incluant bague et bracelet, ne peut être porté par les employés qui sont en contact avec les jeunes, qui peut compromettre la sécurité et au respect des règles de prévention et contrôle des infections;
- ⇒ Le port de **petites** boucles d'oreilles est accepté (ex.: clous d'oreilles, petits anneaux, pas de boucles longues);
- ⇒ Le port de chaussures est obligatoire en tout temps. Un soulier propre, confortable, fermé au talon et aux orteils, à talon plat et semelle antidérapante est requis dans tous les lieux.

La pertinence

- ⇒ La tenue vestimentaire civile, professionnelle, est préconisée par la MLSV, elle doit être propre et confortable;
- ⇒ À la piscine, le port du maillot de bain doit être accompagné d'un t-shirt de piscine.

La discrétion

- ⇒ Le parfum doit être subtil afin de ne pas incommoder les jeunes et les collègues de travail;
- ⇒ Le maquillage doit être discret.

La décence

- ⇒ Les vêtements trop serrés, trop courts ou décolletés, ainsi que ceux représentant un signe inapproprié tel qu'une image de violence ou un slogan sont interdits;

- ⇒ Les tatouages provocants doivent être cachés;
- ⇒ Les piercings pouvant compromettre la sécurité doivent être cachés ou retirés sur les lieux de travail;
- ⇒ Le port de la camisole est proscrit. Le chandail doit minimalement couvrir l'épaule.

La propreté

- ⇒ Hygiène corporelle soignée et propre (sans odeur corporelle désagréable) incluant les cheveux;
- ⇒ Barbe propre et bien taillée.
- ⇒ Porter en tout temps une identification (nom et titre professionnel) de façon à être identifiable par tous

MÉCANISME DE COMMUNICATIONS AVEC LES FAMILLES

La nature des communications que le personnel utilise avec les familles est un élément essentiel afin de créer et maintenir un lien professionnel qui favorise la confiance et le respect avec ceux-ci. Nous vous demandons donc d'appliquer les principes suivants :

- ⇒ Utiliser le vouvoiement avec les familles. Le vouvoiement permet de créer un lien professionnel;
- ⇒ Respecter le lien thérapeutique et éviter les familiarités avec les usagers et leurs proches, ex. : communication à l'extérieur des heures du travail, appel personnel, réseaux sociaux.
- ⇒ Avoir un discours approprié avec les enfants et leurs familles qui demeure en lien avec l'épisode du séjour;
- ⇒ Le langage vulgaire et les jurons ne seront tolérés en aucun temps;
- ⇒ Langage utilisé en respect des usagers et leurs proches et évitent tous propos infantilisants;
- ⇒ L'enfant est au cœur de notre travail, nous évitons donc les conversations personnelles entre intervenants en présence des jeunes. Les périodes de pause et de repas sont prévues à cette fin.

Renseignements généraux

La procédure de plainte est disponible sur le site web de la MLSV dans la section documents au www.mlsv.ca.



CODE D'ÉTHIQUE ET CODE DE VIE

Signature

Je _____, soussigné(e), confirme avoir lu attentivement et compris le code d'éthique et code de vie et je m'engage à le respecter.

Signature de la personne : _____

Date : _____