

Code d'éthique

Respect
Collaboration
Politesse
Savoir-vivre

L'IUGM est une installation du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Relations interpersonnelles

Ce code d'éthique reflète et encourage les valeurs de respect et de courtoisie dans toutes les relations interpersonnelles entre la clientèle, les proches et les membres du personnel de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM). Les mêmes considérations sont attendues des uns envers les autres indépendamment de leur rôle. Attitudes et comportements attendus :

RESPECT, COLLABORATION, POLITESSE, SAVOIR-VIVRE

Ce code d'éthique témoigne également de la volonté de tous les employés, médecins, chercheurs, bénévoles et de la direction de respecter les droits des personnes qui reçoivent des soins et des services à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

Dignité et droits de la personne

Respect de la personne

Le respect auquel toute personne a droit se traduit dans l'attitude, la communication et les gestes.

Toute personne admise à l'IUGM est vouvoyée et appelée par son nom de famille à moins qu'elle n'ait émis le désir d'être tutoyée ou désignée par un vocable plus familier. Les rapports établis par le personnel avec la clientèle sont empreints de politesse, de courtoisie et d'affabilité. La clientèle et les proches manifestent les mêmes égards dans leurs contacts envers le personnel et les membres de l'administration.

Les membres du personnel portent une carte d'identité précisant leur nom et leur fonction. De plus, toute personne qui intervient auprès d'un usager se présente et précise son rôle. L'usager peut ainsi discuter de ses préoccupations ou adresser ses demandes aux personnes appropriées. Le personnel identifie les difficultés de communication chez les

usagers et utilise les moyens permettant de les pallier lorsque cela est possible.

Le personnel respecte la vie privée des personnes. Il se tient à l'écart des conversations privées à moins d'y être invité. Il s'abstient d'ouvrir et de lire le courrier personnel. Il traite les confidences qu'il reçoit avec toute la discrétion nécessaire. Il répond au désir de la personne qui souhaite s'isoler à certains moments. L'équipe traitante et tout le personnel assurent la confidentialité des renseignements personnels recueillis sur la personne et son état de santé, ainsi que sur les soins et les services fournis. Ils évitent tout commentaire en dehors des échanges, formels et informels, au cours desquels les diagnostics, les traitements et autres interventions des usagers sont discutés.

Protection de la personne

La direction et le personnel de l'IUGM ont pour mandat d'assurer les soins aux personnes qui lui sont référées et de les protéger contre toute forme d'abus — physique, psychologique, financier ou autre — quelle qu'en soit la source.

L'IUGM a adopté des politiques et des procédures assurant un environnement sécuritaire pour la clientèle et le personnel. Plusieurs mesures de prévention et de contrôle témoignent également d'une gestion responsable des risques et de la qualité des services.

Toute personne a le droit d'exprimer son insatisfaction concernant les soins et les services offerts et des procédures lui permettant d'exercer ce droit sont mises en place. Le processus de traitement des plaintes est décrit dans un document joint au guide d'accueil. Ce document est également disponible dans des présentoirs aux unités, aux services ambulatoires, au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et dans les différentes directions. De plus, toute personne qui participe

à un projet de recherche clinique à l'IUGM a accès aux mêmes mécanismes de traitement des plaintes.

Liberté et droits civils

La philosophie de soins de l'IUGM reconnaît formellement que toute personne doit pouvoir exprimer ses opinions, se sentir écoutée, comprise et respectée comme individu dans ses valeurs, ses coutumes et ses croyances. En conséquence, l'IUGM condamne toute forme de discrimination, qu'elle soit fondée sur l'âge, la langue, le sexe, l'orientation sexuelle, la race, la religion ou le handicap.

Langue

Au Québec, le français est la langue officielle en matière de services de santé et de services sociaux. Ainsi, à moins d'exception, toutes les communications écrites de l'IUGM sont rédigées en français. Toutefois, l'IUGM fait tout en son pouvoir pour communiquer avec sa clientèle anglophone et allophone, dans les limites de son organisation et des ressources disponibles.

Libre circulation

Les personnes hébergées choisissent des passe-temps et des activités de loisir selon leur préférence. Elles sont également libres de circuler à l'intérieur de l'IUGM à leur convenance. Pour toute sortie extérieure, elles doivent aviser la personne responsable de leur unité et respecter les consignes inscrites au dossier par le médecin. Les personnes admises dans les programmes de courte durée doivent obtenir une autorisation médicale pour les sorties à l'extérieur.

Droit de vote

Lors des élections, l'IUGM fait en sorte que les personnes admises puissent exercer leur droit de vote en palliant, entre autres, les difficultés limitant leur accès aux bureaux de scrutin.

Milieu de vie : qualité de vie et qualité des soins

L'IUGM privilégie une approche de milieu de vie. Il cherche à procurer aux personnes en perte d'autonomie qu'il accueille les conditions nécessaires à l'atteinte de la meilleure qualité de vie possible. Du point de vue des soins, il soutient une approche globale en vue de stabiliser leur état de santé, maintenir leurs capacités et les accompagner dans l'évolution de leur maladie. Cette approche exige la contribution de plusieurs disciplines de la santé. Les intervenants sont regroupés au sein d'équipes interdisciplinaires, lesquelles contribuent au partage des connaissances et à la continuité des soins.

Qualité de vie

L'IUGM s'efforce de constituer un milieu de vie et de travail chaleureux et sécuritaire. L'accent accordé au milieu de vie concerne la qualité de vie des personnes admises dans les divers programmes de l'IUGM. Améliorer le milieu de vie est un projet collectif de tous les jours qui exige d'adapter et de personnaliser nos attitudes et notre organisation des soins et services aux besoins des personnes et de leurs proches. Chacune des trois composantes du milieu de vie suppose différents types d'action :

- La **composante humaine** incite à reconnaître que la personne est unique et vise à ce que nos interventions tiennent compte de sa culture, de ses goûts et de ses habitudes.
- La **composante organisationnelle** se traduit, par exemple, par une programmation d'activités variées, stimulantes et adaptées.
- La **composante environnementale** favorise autant l'intimité que la socialisation par l'aménagement des locaux selon les besoins.

Qualité des interventions

La qualité de vie des personnes admises à l'IUGM présuppose des soins et des services de santé de qualité sur les plans scientifique, humain et social, dispensés de façon continue et personnalisée. L'avis des usagers est sollicité pour toute décision relative à leur état de santé ou leur bien-être. L'IUGM encourage également la participation des proches à l'élaboration du plan d'intervention de l'utilisateur avec son consentement lorsque nécessaire.

Soins d'hygiène et besoins quotidiens

Au moment des soins d'hygiène ou dans l'assistance aux besoins quotidiens, le personnel s'assure de préserver l'intimité et, ce faisant, la dignité de la personne. Les personnes peuvent préférer recevoir des soins intimes par du personnel de même sexe. L'IUGM fera tout en son pouvoir pour que ce choix soit respecté. Toutefois, dans les cas exceptionnels où l'application de ce droit serait rendue difficile en raison des ressources disponibles, la responsable de l'unité en discutera avec la personne concernée pour trouver une entente.

Contention

À l'IUGM, les mesures de contention et d'isolement revêtent un caractère d'exception. L'utilisation d'une telle mesure doit être minimale et tenir compte de l'état physique et mental de la personne. Les contentions sont considérées uniquement après que toutes les mesures alternatives aient été tentées, et leur utilisation nécessite le consentement de la personne ou de son représentant. Le seul motif éthique et légal légitimant une telle atteinte est la protection de la personne elle-même ou d'autrui. L'utilisation de contentions nécessite l'accord de l'équipe interdisciplinaire, sauf dans les cas d'urgence prévus par l'administration de l'IUGM pour la protection de la personne concernée et celle des autres.

Alimentation

L'alimentation est un facteur essentiel à la qualité de vie. Toute l'équipe de nutrition clinique voit donc à ce que chaque repas soit appétissant, varié et équilibré, et que le plan de traitement nutritionnel personnalisé respecte les goûts, les préférences et les besoins de chacun.

Lorsque la condition d'un usager s'accompagne d'une perte d'appétit ou d'une incapacité à s'alimenter, le personnel tente de stimuler son appétit ou offre des alternatives alimentaires qui répondent à ses goûts tout en respectant sa volonté.

Droit à l'information

Le personnel est au service de la clientèle pour répondre à ses questions ou préoccupations. L'IUGM diffuse aussi des documents d'information pour répondre aux questions les plus fréquentes.

Information sur l'organisation

Toutes les personnes admises à l'IUGM ont accès à un guide d'accueil qui présente brièvement les services qui sont offerts, les détails pratiques et les intervenants qui prodiguent les soins et les traitements. Des bulletins, des journaux, des affiches et des communiqués internes sont fréquemment diffusés et accessibles aux usagers et à leurs proches afin de les informer des événements d'actualité.

Il peut arriver que l'IUGM entre en contact avec les personnes qui y ont été soignées afin qu'elles participent à un sondage évaluant leur satisfaction ou pour les inviter à faire un don à la Fondation. Ces personnes sont tout à fait libres de répondre à cette sollicitation et peuvent, en tout temps, demander que leurs coordonnées ne soient plus utilisées à une telle fin.

Information clinique

La personne a le droit d'être informée sur son état de santé et les traitements qui lui sont prescrits. Ainsi, le médecin et tout autre intervenant lui fournissent l'information pertinente afin d'obtenir son consentement éclairé avant quelque soin que ce soit. Dans le cas où une personne refuse de recevoir un soin de santé, elle est informée des conséquences de sa décision et son refus sera respecté.

Lorsque la personne est reconnue inapte à consentir à des soins de santé, l'intervenant s'adresse, dans l'ordre, à son représentant légal, à son conjoint, à l'un des proches parents ou à une personne qui lui démontre un intérêt particulier.

Le dossier médical est de nature confidentielle. Aussi, en règle générale, l'autorisation de l'utilisateur est requise pour dévoiler ou communiquer son contenu à qui que ce soit. Lorsque l'utilisateur, ou la personne autorisée qui le représente, en fait la requête, l'IUGM fait en sorte qu'il puisse prendre connaissance de son dossier dans les plus brefs délais et lui propose une aide professionnelle pour en comprendre la teneur.

Lorsqu'un accident ou un incident se produit, l'IUGM a mis en place une procédure de divulgation claire et précise. De plus, le personnel apporte le soutien nécessaire à l'utilisateur et à ses proches dans les situations où des complications surviennent. Tout accident ou incident est soumis à un processus d'enquête et d'analyse. Ce processus permet l'identification et la mise en place de mesures afin de prévenir les récives.

Ce code d'éthique a été révisé le 31 juillet 2008.