FICHE SYNTHÈSE DE PRATIQUE[i]

☒ Prometteuse

☐ Exemplaire

INTER S4

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL

SAVOIRS ▪ SANTÉ ▪ SERVICES SOCIAUX

# LES AMBASSADEURS EN ÉTHIQUE

## L'éthique clinique au quotidien

### SYNTHÈSE DE PRATIQUE

La présence terrain d'une ramification d'ambassadeurs en éthique permet un meilleur accompagnement des employés dans leurs dilemmes éthiques. Véritables agents multiplicateurs au sein de l'organisation, ils ont suivi une formation pour développer les compétences nécessaires à cibler les cas éthiques, à émettre des recommandations et à orienter les personnes concernées vers les bonnes instances. Le souhait d'harmoniser les pratiques en éthique dans un contexte de région éloignée et hétérogène a encouragé la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (AT) à renouveler son modèle. Sous les conseils du CISSS de Laval qui détient une expertise reconnue dans ce domaine, le CISSS AT a décidé d'adopter et d'adapter le modèle *Hubs et Spokes*. En juin 2019 démarrait la première cohorte formée de 21 ambassadeurs qui a été accueillie positivement et salué par Agrément Canada.

### OBJECTIF

Harmonisation des pratiques en éthique clinique par la mise en place d'une nouvelle structure.
Mise en place d'une équipe d'ambassadeurs en éthique pour rendre accessible et accompagner le personnel et les usagers dans leurs dilemmes éthiques.

### PROCESSUS ET ACTIVITÉS

**Rôles et responsabilités**

Les ambassadeurs jouent un rôle important dans la décentralisation et la démocratisation de l'éthique dans les milieux de travail et contribuent à son application concrète et quotidienne.
La signature d'un formulaire d'engagement par le futur ambassadeur, accompagné du consentement de son supérieur immédiat, permet d'officialiser son engagement envers le comité de consultation et confirme sa participation aux activités pour une durée de deux ans.

**Des activités en deux volets**

| Présence sur le terrain | Présence dans les comités |
|---|---|
| Participer à des consultations et accompagner le personnel dans les dilemmes éthiques auxquels ils font face et rédiger les comptes rendus (autorisés dès la fin de la formation) | Participer à des sous-comités : promotion et marketing ; rôles de l'ambassadeur ; plan d'action et vision stratégique. |
| Référer les usagers ou le personnel vers les bonnes instances | Émettre des recommandations au conseil d'administration (à venir) |
| Promouvoir l'éthique dans le milieu | Siéger à un des quatre comités régionaux en éthique |

**Recrutement et formation**

L'avis de recherche de futurs ambassadeurs a été publié dans le journal interne. La sélection des candidats est basée sur les critères suivants :

- Des qualités personnelles : ouverture, capacité d'écoute et de réflexion, crédibilité dans le milieu,
- Avoir un intérêt marqué pour l'éthique clinique,
- Des disponibilités à son horaire,
- Approbation d'une libération de temps par son supérieur pour suivre la formation.

En plus, l'équipe d'ambassadeurs doit bien représenter les différentes directions (programmes services et soutien-conseil) ; représenter les disciplines et finalement, représenter les milieux (hébergement, CLSC, population externe). L'équipe actuelle comprend 21 ambassadeurs provenant de plusieurs directions DQEPE, DSM, SAPA, RH, Santé

mentale, Jeunesse, et comprend notamment des chefs de service, des ergothérapeutes, des inhalothérapeutes, des infirmières, des APPR, des chefs de projets aux services techniques. Cette première cohorte permet la mise en place d'un plancher solide avant d'entreprendre la formation d'une nouvelle cohorte.
La formation est donnée par Mme Marianne Gagnon-Bourget, conseillère-cadre en amélioration continue, à l'exception de deux séances en présentiel données par Delphine Roigt, éthicienne. Le contenu de la formation provient du Centre d'éthique du CISSS de Laval et aborde différents sujets, par exemple : confidentialité, fin de vie, apte ou inapte. Les séances ont lieu de 15h à 17h, sont d'une durée de 2h et ont lieu 1x / mois en plus d'une période de lecture d'une heure.

| EFFETS PERÇUS | |
|---|---|
| Organisation | • Rayonnement au sein de l'organisation<br>• Démocratisation et popularisation de l'éthique<br>• Renouvellement des différents comités éthiques par l'intégration des nouveaux membres<br>• Enthousiasme partagé par les directions qui encourage la participation et l'engagement de leurs professionnels |
| Intervenant (Ambassadeurs) | • ↗ mobilisation des ambassadeurs autour de leur mission<br>• ↗ motivation des ambassadeurs<br>• ↗ richesse des interventions<br>• ↗ nombre de consultations par le personnel et les usagers avec des ambassadeurs<br>• ↗ nombre de recommandations émises par les ambassadeurs au personnel et aux usagers |
| Clientèle (Personnel et usagers) | • Enthousiasme général marqué<br>• ↗ questionnements de nature éthique<br>• ↗ sentiment d'aisance à poser des questions auparavant non abordées (p.ex. soulagement de la souffrance) |

**FACILITATEURS**

- Soutien de la part de toutes les directions
- Salutation par Agrément Canada, 2019
- Création de sous-comités (p.ex. marketing et promotion, plan d'action et vision stratégique)
- Engagement et intérêt marqué par Mme Gagnon-Bourget pour démarrer le projet et occuper le poste de formatrice
- Cérémonie de graduation de la première cohorte : signature électronique, cocarde officielle
- Tenue des séances de formation à des plages horaires qui accommodent une majorité d'employés
- Tenue de séances de co-développement (3 journées /année), notamment pour partager les expériences vécues et pour présenter de nouveaux outils (p.ex. algorithme décisionnel pour identifier quand et qui contacter)

**OBSTACLES**

- Pénurie de main d'œuvre qui nuit à la participation de certaines directions
- Difficultés technologiques lors des formations en visioconférence
- Coûts pour assister à la formation (p. ex. libération de temps et remplacement au besoin, coût de déplacement)
- Gestion du changement : modèle innovant qui génère des inquiétudes, de l'insécurité
- Syndrome de l'imposteur vécu par les ambassadeurs

**PERSONNE-RESSOURCE**


| | |
|---|---|
| Marianne Gagnon-Bourget<br>Conseillère cadre en amélioration continue | 725, 6e rue<br>Val-d'Or (Québec) J9P 5H3<br><br>819 825-5858, poste 2424<br>marianne_gagnonbourget@ssss.gouv.qc.ca |

| VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE | | |
|---|---|---|
| Marianne Gagnon-Bourget | Conseillère cadre en amélioration continue | 22 octobre 2019 |
| Annie Carrier | Adjointe à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique | 22 octobre 2019 |

[i] Pratique prometteuse ou exemplaire sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants, Pratique exemplaire : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par une organisation externe.

**Utilité du document** : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.

**Citation suggérée** : Trépanier, M. Fiche synthèse de pratique « Les ambassadeurs en éthique - CISSS Abitibi-Témiscamingue », Consortium InterS4, août 2019 https://consortiuminters4.uqar.ca/