



**CHARTRE DES DROITS
DES RÉSIDENTES ET DES RÉSIDENTS
ET CODE D'ÉTHIQUE
DU
CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.**

Vos droits, nos engagements

Le 29 mai 2019

Thèmes

Message de la Direction générale
Message du Comité des résidentes et des résidents
Définitions
Pourquoi un code d'éthique
Mission et valeurs
Vos droits et nos engagements
Collaboration de la résidente et du résident et de ses proches

Message de la Direction générale

C'est, pour moi, un grand plaisir de rendre public pour nos résidentes et nos résidents la nouvelle édition de notre Code d'éthique.

Il s'agit d'une mise à jour de notre outil de référence pour nos actions quotidiennes auprès des personnes hébergées au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes et au Centre d'hébergement d'Assise. Il s'inscrit dans le cadre des orientations de notre organisation, basées sur les valeurs qui sont les nôtres, le respect, l'empathie, la collaboration, l'innovation et l'approche Milieu de Vie.

Nous sommes ainsi conviés à adhérer avec nos personnalités propres et donner le sens à nos activités quotidiennes.

Nicolas Labrèche, directeur général par intérim

L'importance d'un code d'éthique

Les Centres d'hébergement St-Jean-Eudes et d'Assise sont des milieux de vie pour les résidentes et les résidents. Ils se doivent d'être confortables, sécuritaires où il fait bon vivre tout en respectant leur perte d'autonomie. Le respect, l'écoute, la bienveillance, la sécurité, la dignité sont des valeurs essentielles à leur bien-être. Ils ont droit à l'information, à la dignité, à l'autonomie, à l'intimité, à la confidentialité et à des services personnalisés; ce sont des droits fondamentaux. La collaboration de toutes les entités intérieures et extérieures est nécessaire pour avoir un milieu de vie harmonieux et agréable. L'innovation est aussi grandement appréciable et souhaitable pour faire face à des situations imprévisibles. La mise en place d'un code d'éthique pour encadrer les droits des résidentes et des résidents est donc importante, afin que ces droits et ces valeurs soient connus et exigés de tous les intervenants.

Lucie Lépine, présidente du Comité des résidentes et des résidents

DÉFINITIONS

Code d'éthique

Le terme « *code d'éthique* » formalise un ensemble de principes, de valeurs et les normes de comportement qui dirigent la conduite d'un individu, la bonne et la mauvaise façon d'agir.

Code de déontologie

Le terme « *code de déontologie* » désigne le texte énonçant les devoirs, les obligations et les responsabilités imposés à des professionnels dans l'exercice de leurs fonctions lesquels servent à réguler les relations entre les « clients » et les professionnels dans les activités de service.

Code de conduite

Le terme « *code de conduite* » désigne l'ensemble des règles écrites qu'une organisation ou qu'une entreprise impose à ses employés et à ses dirigeants.

Civilité

Énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre pour maintenir un milieu de travail respectueux et harmonieux. La civilité s'inscrit dans la qualité des relations interpersonnelles et dans la façon dont chacun collabore avec ses collègues ce qui influence le climat de travail.

POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?

La Charte des droits et, ce qui en découle, le Code d'éthique, s'inscrit dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) article 233, laquelle énonce que :

« 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 leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers. »

Ce code d'éthique doit en outre prévoir les règles d'utilisation des renseignements personnels.

27.3. Un établissement peut utiliser les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou d'une fondation de cet établissement au sens de l'article 132.2, à moins que l'usager ne s'y oppose. L'établissement doit accorder à l'usager une occasion valable de refuser que les renseignements le concernant soient utilisés à une telle fin.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Pour l'application du présent article, un établissement doit respecter les règles éthiques adoptées à cette fin conformément au deuxième alinéa de l'article 233.

POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?

107. Tout établissement doit participer, à la demande du ministre ou de l'agence, à l'évaluation du fonctionnement général du système de services de santé et de services sociaux.

Un établissement peut utiliser les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone contenus au dossier d'un usager pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement.

Une instance locale peut faire de même pour connaître la satisfaction des usagers à l'égard de l'organisation des services et des résultats obtenus.

Un usager peut, en tout temps, demander à l'établissement ou à l'instance locale, selon le cas, que les renseignements le concernant ne soient plus utilisés à une telle fin.

Pour l'application du présent article, un établissement doit respecter les règles éthiques adoptées à cette fin conformément au deuxième alinéa de l'article 233.

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à toute personne qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

Le code d'éthique guide les intervenants de l'établissement dans l'exercice de leurs pratiques et de leurs conduites. En ce sens, il constitue un outil de mobilisation afin d'assurer la continuité dans les comportements et les attitudes basés sur les valeurs de l'établissement.

Les conduites des intervenants passent également par la définition de leurs rôles, leurs responsabilités et leurs champs de compétence. Le code d'éthique s'inscrit en continuité et en complémentarité des différentes politiques de l'établissement relatives à certains sujets, tels que l'usage de substances ayant une incidence en milieu de travail, la prévention et le contrôle des infections, la gestion des risques, la tenue vestimentaire et autres mesures de contrôle.

Le code d'éthique ne prétend pas remplacer les codes de déontologie régissant les intervenants faisant partie d'un ordre professionnel, ni se substituer aux conventions collectives, à la procédure d'examen des plaintes, aux aspects légaux, aux documents d'encadrement ou aux mécanismes de règlement des litiges établis.

MISSION ET VALEURS

**CRÉER, À MÊME NOS RESSOURCES, UN MILIEU DE VIE
DONT LA RÉSIDENTE OU LE RÉSIDENT EST LA CIBLE AU CŒUR DE NOS ACTIONS
ET EST RECONNU COMME UN MEMBRE À PART ENTIÈRE
DE LA COMMUNAUTÉ DU CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.**

De Milieu de Vie :

L'approche « Milieu de vie » s'appuie sur la façon dont les services sont rendus en misant sur les capacités de la personne, en l'accompagnant, la stimulant à accomplir ce qu'elle peut faire seule dans le respect de son intimité et de sa dignité. Un milieu où la personne se sent « chez elle ». Le Centre devient le quartier des résidents, le corridor devient leur rue et la chambre, leur maison.

De respect :

Une attitude qui fait considérer les individus ayant besoin d'aide comme des personnes et non comme des problèmes. La personne qui manifeste du respect croit en l'importance, en la dignité et en la valeur de chaque être humain quel que soit son comportement.

D'empathie :

La capacité de comprendre une personne et voir le monde à travers ses yeux à elle. L'empathie permet de se mettre au diapason de la résidente et du résident et d'exprimer que l'on comprend ce qu'elle ou qu'il ressent tout en conservant notre objectivité et nos ressources.

De collaboration :

Une action collective visant à coordonner les actions et services auprès des résidentes et des résidents et de leur entourage. Les différents membres travaillent ensemble et le groupe devient une entité à part entière, avec sa responsabilité collective.

D'innovation :

La mise en œuvre de nouvelles méthodes dans les pratiques de l'organisation du travail et des relations professionnelles. Elle propose ainsi des réponses originales à des situations jugées insatisfaisantes susceptibles de se manifester quotidiennement.

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Droit à l'information

Notre engagement :

- Informer la résidente ou le résident de l'offre de soins et services, des ressources du milieu, ainsi que de leurs modalités d'accès;
- Informer la résidente ou le résident de son état de santé et de bien-être, des différents traitements qui peuvent leur être offerts, des risques et des conséquences afin de prendre une décision éclairée;
- Informer la résidente ou le résident de ses droits, des différentes instances qui peuvent assurer leur représentation, ainsi que de l'existence du code d'éthique et du comité des résidentes et des résidents;
- Adapter les moyens de communication aux besoins de la résidente ou du résident et utiliser un vocabulaire adapté, clair et précis;
- Prendre le temps de répondre adéquatement et en temps opportun aux questions et de valider la compréhension de la résidente ou du résident;
- Informer la résidente ou le résident des modalités d'accès prévues au dossier et les appliquer;
- Informer des recours et des ressources disponibles en cas d'insatisfaction et de la manière de porter plainte.

Communiquer, le mieux possible, ses besoins et toutes les informations pertinentes liées à sa situation

Droit de recevoir des soins et des services de façon équitable et sécuritaire

Notre engagement :

- Appliquer les politiques, les procédures, les protocoles, les normes, les techniques de travail, les codes de déontologie et les règles établies;
- Offrir un environnement sécuritaire, sain et confortable lors de la prestation de soins et de services;
- Accorder aux résidentes et aux résidents la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que l'on souhaite pour nous-mêmes et les nôtres placés dans une situation similaire;
- Assurer la continuité des soins et des services dans les moments de transition (transfert, changement de quart de travail, congé, etc.);
- Fournir l'assistance et les soins requis à une résidente ou à un résident en situation d'urgence;
- N'exercer ni ne tolérer toute forme de négligence, de violence verbale, physique ou psychologique et d'abus financier auprès des résidentes et des résidents et les dénoncer sans délai;
- S'assurer que soit déclaré sans délai tout incident ou accident concernant une résidente ou un résident, effectuer les rapports requis dès la connaissance de l'événement et prendre les mesures nécessaires pour contrer les conséquences et en éviter la récurrence;
- Accompagner les personnes hébergées en soins de fin de vie.

Démontrer que la résidente ou le résident est un partenaire de ses soins et services en s'impliquant dans sa santé et son mieux-être

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Droit à la confidentialité

Notre engagement :

- Respecter rigoureusement la confidentialité des renseignements connus concernant les résidentes ou les résidents dans le cadre de ses fonctions;
- Communiquer les informations concernant une résidente ou un résident en respectant les modalités d'accès et les limites reliées à la confidentialité et à la protection de la vie privée, et ce, dans les limites de ses fonctions;
- Effectuer toutes les communications relatives à une résidente ou un résident dans un cadre professionnel et dans un endroit privé;
- Respecter la confidentialité et appliquer les règles du secret professionnel en tout temps, et ce, peu importe le lieu en lien avec l'utilisation des dossiers;
- Accéder au dossier d'une résidente ou d'un résident seulement si on est autorisé à intervenir ou selon ses fonctions;
- Respecter les règles de confidentialité dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux;
- Demander l'autorisation avant de divulguer des informations, de prendre des photos concernant une résidente ou un résident, à moins d'y être autorisé;
- S'abstenir de tout commentaire sur les résidentes et résidents, leur état de santé, leur comportement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement et particulièrement dans les médias sociaux.

Démontrer du respect envers les intervenants et les autres résidentes et résidents

Droit au respect, à la dignité et à la bienveillance

Notre engagement :

- Faire preuve de politesse, d'humanisme et de bienveillance envers les résidentes et les résidents;
- Respecter l'intimité et la pudeur de la résidente ou du résident et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation de soins et de services;
- S'exprimer aux résidentes et aux résidents de façon appropriée, en respectant les choix des résidentes et des résidents pour le vouvoiement;
- Éviter les conversations personnelles entre collègues devant les résidentes et les résidents;
- Respecter les opinions, les croyances et les choix des résidentes et des résidents évitant ainsi toute discrimination et tout jugement;
- Penser d'abord au bien-être et à la sécurité des résidentes et des résidents avant toute décision ou action;
- Protéger les biens et les effets personnels des résidentes et des résidents;
- Respecter le niveau de soins déterminé et l'environnement immédiat de la personne en fin de vie;
- S'assurer que les dernières étapes de la vie se passent dans la dignité, dans une approche humaniste et dans le plus grand confort.

Manifester un comportement exempt de gestes de violence physique, psychologique ou verbale

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

Droit de consentir aux soins et aux services

Notre engagement :

- Demander et obtenir le consentement libre et éclairé de la résidente ou du résident ou de son représentant légal, avant de prodiguer des soins, de procéder à des examens, des prélèvements et autres interventions de nature médicale, psychologique ou sociale, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité de vérifier le niveau de soins;
- S'assurer que soient bien comprises les différentes options de soins et de services proposés, les bénéfices, les risques et les conséquences de ces options;
- Respecter les choix et les décisions de la résidente ou du résident sans porter de jugement en ce qui concerne tous les soins et services, les soins de fin de vie, y compris le droit de refuser des soins ou services;
- Encourager et favoriser la participation de la résidente ou du résident aux décisions et interventions qui le concernent dont son plan d'intervention en tenant compte de ses besoins, de ses opinions, de ses choix et en impliquant les proches;
- Appliquer les ordonnances.

Informez l'équipe soignante de votre décision quant à votre consentement aux soins et de fournir toutes les informations nécessaires à l'évaluation et l'évolution de votre état de santé

Droit au respect de l'autonomie, de l'intégrité et des besoins individuels

Notre engagement :

- Créer un environnement favorisant l'expression des besoins et des attentes des résidentes et des résidents dans les limites du Milieu de Vie et des ressources disponibles;
- Encourager la résidente ou le résident à actualiser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration et en respectant son individualité, ses forces, son rythme et ses limites;
- Encourager la résidente ou le résident à planifier, si possible, son programme d'activités compatibles avec son état de santé;
- Dispenser et faciliter l'offre de services dans le but de stimuler l'autonomie de la résidente ou du résident;
- Promouvoir et favoriser la participation des résidentes et des résidents au comité des résidents et au comité Milieu de vie;
- Accueillir les satisfactions et les insatisfactions des résidentes et des résidents et avec leur collaboration, identifier des pistes de solutions;
- S'assurer que la fin de vie des résidentes et des résidents survienne dans la dignité et le respect.

Participez à la recherche de solutions en ce qui concerne les soins et services qui sont offerts

COLLABORATION DE LA RÉSIDENTE ET DU RÉSIDENT ET DE SES PROCHES

Afin d'offrir des soins et services répondant aux besoins des résidentes et des résidents, d'assurer la qualité et la sécurité des soins et services et de développer et maintenir des relations harmonieuses, la collaboration et l'implication de tous sont importantes.

C'est pourquoi l'établissement demande d'agir de façon à contribuer à la création et au maintien de relations favorisant l'atteinte de ces objectifs.

L'établissement reconnaît toutefois que les attentes en lien avec les responsabilités des résidentes et des résidents doivent tenir compte des capacités et des limites reliées à leur état de santé.

- *À l'endroit de lui-même*
- *À l'endroit des autres résidentes et résidents*
- *À l'endroit des autres intervenants*
- *À l'endroit du CHSJE inc.*



Visiter notre site internet au :

www.chsje.qc.ca