



Centre  
d'hébergement  
St-Jean-Eudes inc.

# CHARTRE DES DROITS DES PERSONNES HÉBERGÉES ET CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES

## **Vos droits, nos engagements**

*Mai 2025*



## Thèmes

Message de la Direction générale

Message du comité de résidents

Définitions

Pourquoi un code d'éthique

Mission et valeurs

Vos droits et nos engagements

Collaboration de la personne hébergée et de ses proches

---

### Message de la Direction générale

C'est, pour moi, un grand plaisir de rendre public, pour nos personnes hébergées, 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. Il s'inscrit dans le cadre des orientations de notre organisation, basées sur les valeurs qui sont les nôtres, la bienveillance, la confiance, la passion, le respect et le partenariat.

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

Nicolas Labrèche, directeur général

---

### L'importance d'un code d'éthique

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes est un Milieu de vie pour les personnes hébergées. Elles 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. Elles 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 personnes hébergées est donc importante, afin que ces droits et ces valeurs soient connus et exigés de tous les intervenants.

Lucie Lépine, présidente par intérim du comité de 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 lesquelles 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 son personnel et à ses dirigeants.

## Civilité

Énoncé des règles et des comportements de la **vie en communauté** tels que la **politesse**, la **courtoisie**, le **savoir-vivre**. La civilité est la présentation du caractère **pacifique** d'une personne dans ses relations avec autrui, notamment dans la façon d'entrer en contact, et du **respect** que l'on a pour les autres.

## 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 ENTÈRE  
DE LA COMMUNAUTÉ DU CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES

## BIENVEILLANCE :

***La volonté de vouloir du bien à une autre personne***

Être attentionné et prévenant envers ses besoins, ses émotions et son bien-être, d'adopter une attitude positive et encourageante et de chercher à aider et à soutenir sans poser de jugement ou d'attente en retour.

## CONFIANCE :

***Le sentiment de sécurité d'une personne  
vis-à-vis de quelqu'un***

Faire confiance, c'est remettre ce que l'on a de plus précieux à un autre : Son intimité, ses secrets, ses espoirs, son intégrité, ses émotions, ses vulnérabilités.

## PASSION :

***La quête de sens dans le travail  
pour son épanouissement personnel***

Trouver et exercer son métier qui nous rendra heureux et permettra de s'épanouir au quotidien. Son engagement personnel et de son équipe pour ce que l'on fait, de l'intérêt et de l'émotion que cela suscite, de l'enthousiasme à faire quelque chose qui fait la différence.

## RESPECT :

***La croyance en l'importance, en la dignité  
et en la valeur de chaque être humain  
quel que soit son passé, ses valeurs, ses origines***

Adopter une attitude positive et sans jugement, empreinte de courtoisie, de civilité, de politesse, d'adaptation à l'autre et à ses choix. Cela implique d'agir avec empathie, dignité et courtoisie envers tous, en respectant leur autonomie, leur confidentialité, leur intégrité physique et émotionnelle, ainsi que leurs croyances culturelles et religieuses.

## PARTENARIAT :

***La reconnaissance mutuelle de la complémentarité des savoirs, qu'ils soient scientifiques  
ou expérientiels, c'est-à-dire issus de l'expérience de la vie avec la maladie***

Associer activement différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun relié à un problème ou à un besoin clairement identifié dans lequel, en vertu de leur mission respective, ils ont un intérêt, une responsabilité, une motivation, voire une obligation.

# VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

## Droit à l'information

Notre engagement :

- Informer la personne hébergée de l'offre de soins et services, des ressources du milieu, ainsi que de leurs modalités d'accès;
- Informer la personne hébergée de son état de santé et de bien-être, des différents traitements qui peuvent lui être offerts, des risques et des conséquences afin de prendre une décision éclairée;
- Informer la personne hébergée de ses droits, des différentes instances qui peuvent assurer sa représentation, ainsi que de l'existence du code d'éthique et du comité de résidents;
- Adapter les moyens de communication aux besoins de la personne hébergée 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 personne hébergée;
- Informer la personne hébergée 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 personnes hébergées la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que l'on souhaite pour nous-même 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 personne hébergée 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 personnes hébergées et les dénoncer sans délai;
- S'assurer que soit déclaré sans délai tout incident ou accident concernant une personne hébergée, 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 la personne hébergée en soins de fin de vie.

*Démontrer que la personne hébergée 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 personnes hébergées dans le cadre de ses fonctions;
- Communiquer les informations concernant une personne hébergée en respectant les modalités d'accès et les limites liées 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 personne hébergée 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 personne hébergée 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 personne hébergée, à moins d'y être autorisé;
- S'abstenir de tout commentaire sur les personnes hébergées, 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 personnes hébergées*

## Droit au respect, à la dignité et à la bienveillance

Notre engagement :

- Faire preuve de politesse, d'humanisme et de bienveillance envers les personnes hébergées;
- Respecter l'intimité et la pudeur de la personne hébergée et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation de soins et de services;
- S'exprimer aux personnes hébergées de façon appropriée, en respectant leur choix pour le vouvoiement;
- Éviter les conversations personnelles entre collègues devant les personnes hébergées;
- Respecter les opinions, les croyances et les choix des personnes hébergées évitant ainsi toute discrimination et tout jugement;
- Penser d'abord au bien-être et à la sécurité des personnes hébergées avant toute décision ou action;
- Protéger les biens et les effets personnels des personnes hébergées;
- 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 personne hébergée 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 personne hébergée 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 personne hébergée aux décisions et interventions qui la concernent dont son plan d'intervention en tenant compte de ses besoins, de ses opinions, de ses choix et en impliquant ses 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 personnes hébergées dans les limites du Milieu de Vie et des ressources disponibles;
- Encourager la personne hébergée 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 personne hébergée 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 personne hébergée;
- Promouvoir et favoriser la participation des personnes hébergées au comité de résidents et au comité Milieu de vie;
- Accueillir les satisfactions et les insatisfactions des personnes hébergées 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.

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

# COLLABORATION DE LA PERSONNE HÉBERGÉE ET DE SES PROCHES

Afin d'offrir des soins et services répondant aux besoins des personnes hébergées, 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.

## Les responsabilités et obligations des personnes hébergées et de ses proches

En tant que personne hébergée au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes et/ou de proches de celle-ci, vous avez la responsabilité de communiquer avec respect et de collaborer avec :

- les autres personnes hébergées;
- les personnes intervenantes du CHSJE;

ET :

- de maintenir une communication empreinte de politesse et de savoir-vivre;
- de traiter les autres avec courtoisie;
- de respecter les lois, politiques et règlements dans et pour l'établissement;
- d'observer le droit à la sécurité des personnes hébergées, des personnes en emploi, des stagiaires et autres personnes qui œuvrent dans l'établissement.



**CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES**

6000, 3<sup>e</sup> Avenue Ouest  
Québec (QC) G1H 7J5  
Téléphone : **(418) 627-1124**



*[https:// www.chsje.com](https://www.chsje.com)*