



TITRE : DROITS ET RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS	POLITIQUE DG-CO-03
Destinataires : Tout le personnel, professionnels, gestionnaires, résidents et leurs proches	En vigueur : 2016-06
Préparée par : Direction générale	Révisée le : 2023-03-17 2019-04-30 À réviser le : 2022-04-30
Responsable de l'application : Direction générale	Approuvée par le directeur général : 

NB. Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique ; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

1 **BUT**

Cette politique a pour but de reconnaître les droits et responsabilités des résidents. Ceux-ci ont le droit d'être considérés avec dignité, de recevoir des soins et des services respectueux en tout temps et en toute circonstance avec reconnaissance de leur autonomie, et ce, dans un environnement de qualité et sécuritaire. Le résident a un rôle important à jouer dans l'application de ses droits et responsabilités.

La philosophie de l'établissement est basée sur des pratiques et des conduites organisationnelles qui sont empreintes de respect pour les droits des résidents sans aucune discrimination. L'établissement a une préoccupation constante de maintenir des relations saines avec les intervenants, résidents et visiteurs. La collaboration et la coopération sont deux éléments clés au développement pour un partenariat de soins et de services de qualité.

2 **OBJECTIFS**

- Définir les notions de droits et de responsabilités.
- Identifier les droits des résidents.
- Identifier les responsabilités attendues de chacun des intervenants.
- Respecter et supporter, en tenant compte de la mission de l'établissement et de ses ressources, le droit des résidents à un accès équitable aux traitements et aux services, et ce, tel que stipulé dans l'article 233 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

« Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des résidents et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des résidents. »

3 **DÉFINITIONS**

Droit : La faculté de réaliser une action, de jouir de quelque chose, d'y prétendre, de l'exiger en favorisant le partenariat de soins et de services.

Personne œuvrant au CHSLD (intervenant) : Désigne tout employé, étudiant en médecine ou autres étudiants, bénévole ou toute personne qui exerce sa profession dans une installation exploitée par l'établissement ou qui effectue un stage dans un tel centre de même que toute

- Responsabilité :** Personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense pour le compte de l'établissement des services aux résidents. Selon le Larousse « Se porter garant, répondre de, engagement solennel, promesse, assurance. La responsabilité est l'obligation de répondre de certains actes, d'être garant de quelque chose, d'assumer ses promesses. Avoir la charge et la surveillance de quelqu'un. »
- Résident :** Désigne la personne qui utilise les services, ce qui inclut son représentant en cas d'inaptitude ou un proche.

4 DROITS DES RÉSIDENTS, DE LEURS PROCHES ET DES INTERVENANTS

4.1 Droit au respect et à la dignité en tout temps et en toute circonstance

Le résident est reconnu comme une personne à part entière qui est traitée avec dignité dans le respect de son intimité et de son intégrité, par une approche remplie de compassion et de reconnaissance.

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Considérer les valeurs humaines, religieuses et spirituelles du résident.
- Offrir des services personnalisés, basés sur une relation de confiance, chaleureuse et empreinte de courtoisie.
- Offrir des services adéquats sur les plans professionnel, humain et social, avec continuité et offrir de façon sécuritaire un service personnalisé et professionnel.
- Utiliser un langage approprié, comme le vouvoiement, un vocabulaire simple sans que celui-ci soit infantilisant, en évitant toute familiarité et tout commentaire blessant.
- Ne jamais tirer avantage au détriment du résident d'un point de vue physique, émotif ou financier.
- S'abstenir de comportements violents ou de harcèlement à l'endroit d'un résident.
- Signaler tout traitement jugé inacceptable à l'égard de tout résident (chantage, menace, abus, négligence, violence, harcèlement verbal ou physique, etc.).
- Utiliser uniquement en dernier recours les mesures de contrôle (contentions ou isolement) dans le respect du protocole établi.
- Assister le résident dans les derniers moments de sa vie.

4.2 Droit au respect de la confidentialité

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Préserver le caractère confidentiel de tout renseignement relatif au résident obtenu dans le cadre de nos fonctions.
- Éviter toute conversation, au sujet d'un résident et des services qui lui sont rendus, à l'extérieur d'un cadre clinique.
- Obtenir l'autorisation écrite et le consentement éclairé du résident avant de transmettre ou d'obtenir de l'information le concernant.
- Informer le résident du fonctionnement de l'équipe interdisciplinaire.

4.3 Droit d'être protégé et de recevoir des services d'urgence lorsqu'il est en danger

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Réaliser les services avec vigilance et prudence afin de minimiser les risques d'accident.
- Intervenir auprès du résident rapidement lorsque sa sécurité, sa santé ou sa vie est menacée.
- Connaître les directives en situation d'urgence.

4.4 Droit d'être informé, de consentir aux soins ou de les refuser et d'être représenté

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Informer le résident sur son état de santé, de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui, leurs risques et leurs conséquences, afin de prendre une décision libre et éclairée.
- Informer le résident des services et des ressources disponibles en matière de santé et des services sociaux.
- Favoriser l'expression des opinions du résident et de ses proches, en respectant le rythme et les choix du résident, dont celui de refuser les services.
- Donner au résident l'accès à son dossier dans les plus brefs délais, selon les règles établies.
- Aider le résident à comprendre les renseignements contenus dans son dossier ou les restrictions applicables à l'accès à son dossier.
- Informer le résident de tout accident survenu au cours de la prestation des services reçus, par une approche favorisant le partenariat, l'écoute et l'engagement.
- Informer le résident des conséquences ainsi que des mesures de soutien, de correction et de prévention prises à la suite d'un incident ou d'un accident.
- Informer le résident de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que les modalités d'accès.

4.5 Droit de participer aux décisions le concernant

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Impliquer le résident dans les décisions le concernant et, avec son accord, à impliquer sa famille ou son représentant.
- Encourager la participation du résident à l'élaboration, à la réalisation et à la révision du plan d'intervention interdisciplinaire.

4.6 Droit à un milieu de vie de qualité et sécuritaire

Le résident a le droit de recevoir des soins et des services qui respectent le plus possible ses habitudes de vie, ses goûts, ses valeurs, ses intérêts et ses capacités.

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Recueillir les renseignements pertinents concernant le résident afin de connaître ses habitudes de vie, ses valeurs, ses goûts, ses intérêts.
- Supporter le résident lors de son intégration à son nouveau milieu de vie.
- Élaborer un plan de soins individualisé.
- Favoriser la qualité de vie du résident en reconnaissant le rôle et la place qu'occupent la famille et les proches dans la vie de celui-ci.
- Permettre au résident d'utiliser des objets personnels en tenant compte des espaces disponibles et des règles en matière de sécurité.
- Informer le résident quant à la protection de ses biens et de ses effets personnels.
- Ne faire aucune sollicitation, ne pas accepter les pourboires ou les dons et éviter toute situation qui pourrait constituer un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts.
- Permettre au résident de séjourner dans un milieu de vie assurant sa sécurité tant au niveau des pratiques, de l'environnement, que des comportements.
- Assurer au résident le droit de recours pour obtenir le service professionnel et sécuritaire attendu, dans la limite des ressources disponibles.
- Le droit de mourir dans la dignité en ayant comme assise le choix qu'il a exprimé dans nos limites d'interventions.

4.7 Droit de porter plainte

Le résident a le droit de porter plainte relativement aux services qu'il a reçus, qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou requiert de l'établissement.

Ce qui se traduit par un engagement de l'établissement à :

- Remettre au résident ou à son représentant la procédure de traitement d'une plainte et valider sa compréhension en le renseignant sur la démarche à suivre pour exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte.
- Agir avec respect lors de la manifestation d'une insatisfaction ou plainte, et à la transmettre à l'autorité compétente.
- Procéder dans les meilleurs délais, afin de fournir les explications et les correctifs appropriés, à la suite d'un commentaire d'insatisfaction ou d'une plainte.
- Évaluer la satisfaction des résidents et apporter les correctifs nécessaires.

5 RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS

La responsabilité du résident implique une réflexion dans ses relations humaines et ses attitudes qui empreinte des éléments ci-dessous :

- Faire preuve de respect envers les membres du personnel et les autres résidents et s'abstenir de toute forme de discrimination et de violence.
- Prendre connaissance du « Guide d'accueil du résident » et en respecter le contenu.
- Observer les principes d'hygiène, de salubrité et de sécurité.
- Respecter les biens d'autrui, l'environnement physique et le matériel appartenant à l'établissement.
- Respecter la vie privée et l'intimité des autres résidents.
- Contribuer, dans la mesure de ses capacités, à assurer un environnement calme et agréable. Étant responsable de ses actions et assumant les conséquences, aucun acte d'intimidation, de harcèlement, de violence physique ou verbale n'est toléré à l'égard du personnel et des résidents.
- S'abstenir d'offrir de l'argent ou des présents à un employé, car il est interdit à celui-ci d'en recevoir, sur une base individuelle.
- Collaborer à ses soins et services, selon ses capacités.
- Transmettre toute l'information nécessaire (besoins, habitudes de vie...) à l'élaboration du plan d'intervention et collaborer à sa mise en place.
- Prendre part, le plus possible, aux activités communautaires et sociales de l'établissement.

RÉFÉRENCES

Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles, Règlement sur les droits et responsabilités des usagers et du personnel (code d'éthique), 2009.

Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie, politique sur les droits et responsabilité des usagers, 12 février 2014.