

CODE D'ÉTHIQUE



DIRECTION GÉNÉRALE

JUIN 2013

1. INTRODUCTION

Au Centre d'hébergement et de soins de longue durée de Sainte-Catherine S.E.C. (CHSLD), le résident est considéré comme une personne à part entière jouissant des droits et libertés qui lui sont conférés par la *Chartre des droits et libertés de la personne du Québec* et par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

Les objectifs du code d'éthique du CHSLD sont :

- D'affirmer la mission et les valeurs de l'organisation.
- De signifier les droits des résidents et d'en assurer le respect.
- De préciser les conduites attendues de toutes les personnes y œuvrant.
- De sensibiliser les résidents à leurs responsabilités.

Ce code d'éthique s'adresse à toute personne œuvrant au CHSLD, notamment, le personnel, les stagiaires, les bénévoles, les médecins et les contractuels. À cette liste s'ajoute les résidents ou représentants, leur famille et les proches des résidents. Il impute la responsabilisation de chaque individu, incluant le résident dans le cadre des relations de soins et de services.

2. MISSION

La mission du CHSLD est d'offrir des services personnalisés ainsi qu'un milieu de vie adapté aux besoins des résidents admis, et ce, dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs. Le CHSLD met en place les conditions permettant aux résidents de se maintenir en santé, de maintenir leur autonomie et de se développer comme personne aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social et spirituel.

3. VALEURS ORGANISATIONNELLES

Ce code d'éthique se veut un engagement pour les intervenants à agir dans le respect des valeurs véhiculées au sein de l'organisation où l'approche clientèle est préconisée.

3.1 La passion du résident

Au cœur de toutes nos décisions, nos actions, nos processus et l'organisation, la passion du résident est notre raison d'être.

3.2 Le bonheur

Par le respect, l'écoute, l'empathie, la valorisation, l'entraide; le bonheur de nos résidents, de leurs proches, du personnel et de tous les intervenants de l'organisation est au quotidien une priorité.

3.3 L'excellence

Le bien est l'ennemi de l'excellence, viser l'excellence par la rigueur, le professionnalisme, la discipline, la qualité de notre équipe et la persévérance est notre devise.

3.4 Le travail d'équipe

Le tout est plus grand que la somme des parties. Pour atteindre des niveaux d'excellence, l'organisation communique, coordonne, centralise ses efforts dans des stratégies et des objectifs communs.

3.5 L'audace dans l'action

Dans notre organisation le statu quo n'est pas une solution, nous innovons, améliorons, créons en étant courageux et audacieux. Nous voulons être les leaders dans notre domaine.

Dans une vision partagée, l'organisation, le résident lui-même et ses proches démontrent leur engagement à les respecter en adoptant l'approche préconisée.

4. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION

Dans le cadre de ses responsabilités, la direction s'engage à offrir aux résidents des soins et services humains et personnalisés, car elle soutient une « approche milieu de vie ».

L'élaboration de ce code d'éthique confirme notre engagement à respecter les droits des résidents dans la dispensation des soins et services et s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ce code d'éthique s'adresse à tous les intervenants du milieu dans l'exercice de leurs fonctions. Il se veut un cadre de référence qui décrit les droits de la personne ainsi qu'un guide d'attitudes et de comportements à adopter par les intervenants dans les gestes qu'ils accomplissent au quotidien auprès de la clientèle.

5. DROITS DES RÉSIDENTS

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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.

6. ENGAGEMENT DU RÉSIDENT ET DE SES PROCHES

Dans une perspective où la qualité du milieu de vie repose sur le principe de respect mutuel, la collaboration de chacun est essentielle. En ce sens, il convient de reconnaître les responsabilités du résident, de sa famille ou de son représentant ainsi que de ses visiteurs.

Cet engagement se traduit ainsi :

- 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.

Cette entente de collaboration se veut un des moyens de favoriser des relations harmonieuses.

7. CONCLUSION

En résumé, le code d'éthique du CHSLD adresse tout simplement le message suivant :
« **Prenons soin du résident comme nous souhaiterions être traités** ».

Toute personne œuvrant au CHSLD s'engage à s'approprier les valeurs définies dans le code d'éthique du CHSLD et à respecter les engagements concernant les droits des résidents.

Le code d'éthique du CHSLD ne constitue pas une liste exhaustive de tous les droits et de toutes les obligations des résidents, ni de toutes les pratiques et toutes les conduites attendues par les personnes intervenant dans le milieu.

Il tient compte des lois en vigueur, des codes de déontologie des ordres professionnels, et il est en lien avec les politiques internes. Les engagements qui y sont énoncés ne sont pas limitatifs.

Adopté par le Conseil d'administration, le 28 juin 2013.

Perry Nadon, président

RÉFÉRENCE

« Code d'éthique », Résidence Riviera, 2012.

« Code d'éthique » du CSSS de la Vieille-Capitale, mai 2011.

N.B. L'utilisation du générique masculin inclut le féminin.