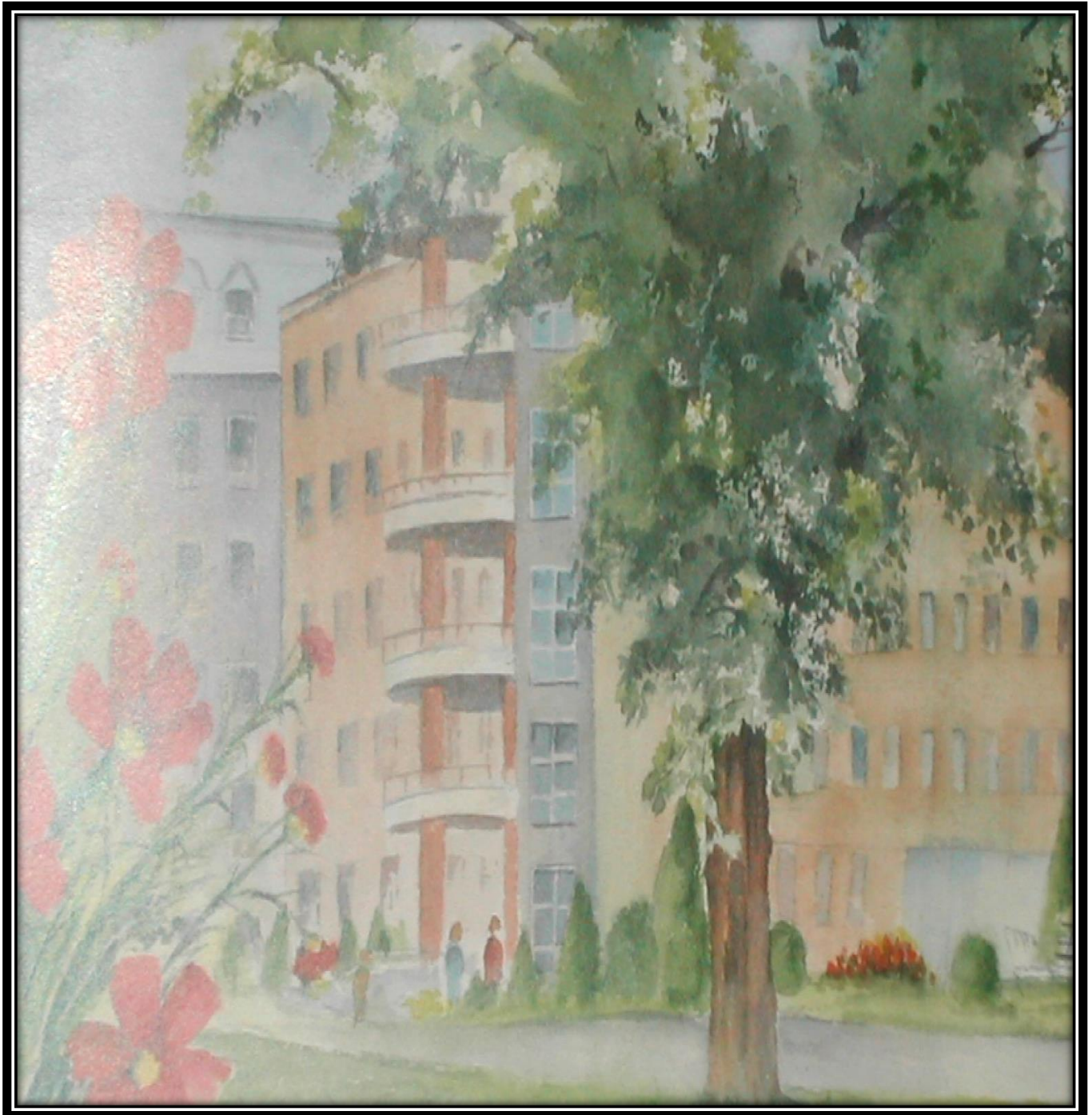




Code d'éthique et Charte de vie

Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis



Pourquoi un code d'éthique ?

Le code d'éthique traduit la culture organisationnelle et les valeurs fondamentales qui guident l'engagement quotidien de tous les intervenants dans une démarche collective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services aux résidents. Il énonce les droits et les engagements des résidents et de leurs proches ainsi que les droits et pratiques attendues de l'ensemble des intervenants.

Loi sur les services de santé et les services sociaux

Article 233

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 des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.

L.R.Q., chapitre S-4.2.

Le présent document constitue un engagement de la part de tous les intervenants et des résidents à faire partie prenante de la vie au Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis, dans une approche empreinte de respect, de bienveillance et en reconnaissance des droits et libertés reconnus à tout citoyen.

Le terme **intervenant** désigne toute personne qui œuvre dans l'organisation.
Le générique masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

LA VISION

Le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis vise à être un milieu accueillant pour les résidents et leurs proches, où il fait bon vivre et travailler. Par l'excellence de ses soins et services, être reconnu comme un milieu avant-gardiste où l'expérience client vécue est au cœur des pratiques.

LA MISSION

La mission du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis est d'offrir un milieu de vie personnalisé et sécuritaire qui répond aux besoins complexes d'une clientèle en perte d'autonomie, soutenu par une approche humaine de soins et de services.

LES VALEURS

Les valeurs suivantes guident la prise de décision administrative et soutiennent les actions de son personnel :

Respect et bienveillance : Manifester de la considération à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.

À l'égard du résident et de ses proches en :

- Faisant preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion;
- Faisant preuve de diligence;
- Évitant toute forme de discrimination ou de harcèlement;
- Favorisant le bien-être et l'épanouissement;
- Humanisant les rapports interpersonnels.

Intégrité et transparence : Se conduire d'une manière juste et honnête. Être authentique et communiquer avec clarté, simplicité, en temps opportun et de façon éthique.

À l'égard du résident et de ses proches en :

- Diffusant les résultats des différentes évaluations, exercices, etc. réalisés au sein de l'organisation;
- Communiquant ces résultats de manière compréhensible;
- Se comportant avec franchise et honnêteté envers le résident et ses proches tout en préservant un caractère éthique;
- Agissant en toute simplicité lors des contacts au quotidien;
- Ayant le souci d'assurer une bonne communication bilatérale envers le résident et ses proches au moment opportun.

Excellence et professionnalisme : Déployer les meilleures pratiques cliniques, administratives et de gestion pour donner de meilleurs soins et services dans un contexte d'innovation et d'amélioration de l'expérience vécue. Avoir un souci constant de la pertinence des choix, de la justesse des actions et de l'évaluation des améliorations réalisées.

À l'égard du résident et de ses proches en :

- Offrant des soins et des services qui suivent l'évolution des connaissances cliniques et des pratiques exemplaires;
- Créant un environnement physique pour favoriser le bien-être et l'équilibre;
- Étant à l'affût des opportunités d'amélioration pouvant contribuer à une meilleure expérience vécue;
- Considérant la spécificité des besoins des résidents et même des proches;
- Documentant les besoins évolutifs des résidents;
- Consultant / associant le résident et ses proches aux changements évolutifs dans les soins et services;
- Utilisant les ressources avec efficacité;
- Créant un environnement humain empreint de sollicitude.

LES DROITS DES RÉSIDENTS

- Droit à sa dignité, au respect de son identité et à l'expression de ses valeurs, ses choix, ses goûts et ses intérêts.
- Droit à la reconnaissance de ses besoins, de son autonomie et de son rythme.
- Droit de recevoir des services de qualité, sécuritaires, personnalisés, empreints de compassion, sur les plans physique, humain et social lors de l'admission, tout au long du séjour et lors de la fin de vie.
- Droit à la sécurité et à la protection de toute forme de maltraitance.
- Droit d'être informé.
- Droit d'être accompagné et représenté.
- Droit d'exprimer une insatisfaction, de porter plainte et d'exercer un recours à cet effet.
- Droit de consentir ou non, de façon libre et éclairée, à des soins et des services et de s'impliquer dans les soins et les services reçus.
- Droit à la confidentialité et au respect de sa vie privée.
- Droit de continuer d'exercer un rôle et d'entretenir des liens significatifs selon ses capacités et ses intérêts.
- Droit de recevoir des soins et services de fin de vie en respect de ses volontés et de ses valeurs.

EN REPECT DES DROITS IDENTIFIÉS, À TITRE DE RÉSIDENT :

- Je suis considéré et reconnu comme une personne unique et je demande à être traité avec dignité, respect, tendresse et amour.
- Je souhaite conserver ma santé, l'améliorer si possible et être accompagné, tant au niveau physique, psychologique, social, spirituel et ce, jusqu'à la fin de ma vie.
- Je suis ici chez moi, avec mes biens personnels, pour autant que ces derniers ne représentent pas une entrave à ma sécurité et à celle d'autrui.
- Je souhaite que ma vie privée et mon besoin d'intimité soient respectés, de même que la confidentialité des informations qui me concernent.
- Je demande à être informé au sujet de ma santé, des modifications pouvant survenir au niveau de mes traitements et de l'ensemble du déroulement de la vie au Centre d'accueil.
- Je veux participer aux décisions qui me concernent en émettant mon opinion et je souhaite que mon point de vue soit pris en considération. En cas d'inaptitude, je peux être accompagné dans mes choix par un proche qui représente le meilleur de mes intérêts.
- Je veux que mes demandes ainsi que mes besoins soient entendus et traités au meilleur de la disponibilité des ressources et dans un délai raisonnable.
- Je veux maintenir mon autonomie, l'améliorer si possible, je demande à ce qu'on respecte mon rythme et je désire collaborer à mes soins, selon mes capacités. À ma demande, mes proches peuvent également m'accompagner dans ce processus.
- Je souhaite vivre dans un milieu qui prend les meilleurs moyens pour assurer mon intégrité physique, psychologique et ma sécurité.
- Je souhaite vivre dans un environnement propre, chaleureux, adapté et personnalisé.
- Je souhaite, selon mes désirs, m'impliquer et participer activement à la vie du Centre d'accueil.

À TITRE DE RÉSIDENT ET DE PROCHE, JE M'ENGAGE À :

- Maintenir des relations harmonieuses avec mon entourage en démontrant du respect, de la politesse, de la courtoisie, de la tolérance et de la discrétion dans mes rapports avec autrui.
- M'informer sur les sujets qui me préoccupent et sur mon état de santé.
- Transmettre les informations pertinentes sur mon état de santé et mon histoire de vie afin de personnaliser les soins et les services.
- Faire connaître mes besoins et mes attentes et participer dans la mesure qui me convient aux décisions concernant mes soins, mes services et mon plan d'intervention.
- Collaborer avec le personnel et utiliser au mieux les services offerts en tenant compte des ressources disponibles.
- M'informer sur les règles de fonctionnement du centre.
- Respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections en vigueur au Centre d'accueil.
- Signaler toute situation à risque pour moi-même ou autrui, que ce soit les autres résidents, les membres du personnel ou les visiteurs.
- Communiquer de façon respectueuse mes insatisfactions et à collaborer à la recherche de solution.
- Collaborer au maintien d'un milieu harmonieux exempt de comportement violent, harcelant ou discriminatoire.
- Assurer la protection de mes biens personnels et de valeur en prenant les précautions requises et à préserver les biens d'autrui et de l'établissement.
- Je reconnais que je suis partie prenante de la vie au Centre d'accueil et que je dois agir et vivre en collaboration avec l'ensemble des résidents, des proches, des familles, des membres du personnel et de la direction ainsi que des bénévoles afin de maintenir un bon climat dans mon milieu de vie.

À TITRE D'INTERVENANT, JE M'ENGAGE À :

- Accueillir le résident et ses proches de façon chaleureuse ainsi qu'à les accompagner dans les différentes étapes de l'hébergement de manière courtoise, en respectant la dignité et en utilisant une approche empreinte de chaleur, d'écoute attentive et de douceur.
- Encourager et accompagner les résidents et les proches qui le désirent à s'impliquer dans la vie de l'établissement et/ou de la communauté.
- Inviter le résident et/ou son représentant à participer à la rencontre interdisciplinaire lors de laquelle est établi ou révisé son plan d'interventions individualisé.
- Créer un milieu de vie et de travail harmonieux et agréable pour tous en tenant compte entre autres de l'animation du milieu dans l'organisation des tâches, en étant vigilant au bruit et à l'ambiance sur les unités.
- Permettre les visites en tout temps dans la mesure où la qualité de vie de l'ensemble des résidents et les règles du milieu de vie sont respectées.
- Vouvoyer le résident à moins que le tutoiement soit demandé par le résident lui-même ou, dans le cas des résidents inaptes, à la demande de leurs proches.
- Appeler le résident par le nom de son choix ou, dans le cas d'un résident inapte, selon la demande de ses proches et respecter le résident en ne lui attribuant pas des qualificatifs pouvant lui porter préjudices.
- Protéger le résident contre toutes formes d'abus, intervenir immédiatement afin d'assurer la protection du résident et en informer un supérieur.
- Reconnaître que le résident est chez lui, qu'il a le droit d'avoir des biens personnels en autant que cela respecte les normes de sécurité et respecter l'espace privé du résident et ses biens personnels en évitant de me les approprier, de les éliminer ou de les déplacer.
- Adapter et personnaliser l'environnement et les équipements aux besoins de chaque résident tout en assurant la sécurité et le bien-être du résident lui-même et d'autrui.
- Respecter la vie privée, la pudeur et les besoins d'intimité des résidents en utilisant tous les moyens et équipements appropriés dans les limites de la collectivité et des ressources disponibles.
- Assurer la confidentialité des informations concernant un résident.

- Informer adéquatement le résident ou son représentant au sujet de sa santé, des soins et des services offerts ainsi qu'à faire part à mes collègues de toute information assurant la bonne continuité des soins et des services offerts.
- Faciliter l'autonomie décisionnelle du résident en lui laissant le temps de faire ses choix, en lui présentant les différentes alternatives, en simplifiant, à la mesure de ses capacités, le processus décisionnel.
- Respecter le choix d'un résident ou de son représentant de consentir ou non à des soins (exemple : le fait de suivre une diète ou non) après lui avoir expliqué les conséquences de son choix.
- Respecter le désir d'un résident de refuser ou de mettre fin à un traitement même si cela risque de diminuer sa durée de vie, ceci n'affectant en rien le droit du résident de recevoir des soins et services de fin de vie.
- Assurer une communication ouverte et honnête auprès du résident en fin de vie.
- Répondre dans un délai raisonnable, aux demandes et aux besoins des résidents et ce, au meilleur de mes connaissances et des ressources disponibles.
- Répondre dans la mesure des ressources disponibles, à la demande d'un résident ou de son représentant, d'obtenir des soins par l'intervenant de son choix.
- Utiliser les moyens appropriés pour soulager la douleur, assurer le bien-être et le confort des résidents et assurer l'intégrité physique, psychologique et la sécurité. Je prends aussi tous les moyens nécessaires pour éviter les accidents, les blessures et les infections.
- Divulguer au résident ou à son représentant tout accident ou incident par souci de transparence.
- Porter ma carte d'identité en tout temps, me nommer, expliquer la raison de ma présence auprès du résident ainsi que les interventions faites et ce, tout au long de l'intervention.
- Respecter les choix, les opinions, les valeurs et les croyances des résidents en tenant compte de leur histoire de vie.
- Être à l'écoute du résident, respecter son rythme et son autonomie, faire preuve de souplesse dans l'organisation des tâches et modifier mon approche en fonction de la personnalité, des caractéristiques, de l'histoire de vie et de la situation particulière de chacun.

- Respecter le droit du résident de mourir dans la dignité selon ses croyances, ses valeurs et ses volontés exprimées verbalement, par le biais d'un testament de vie ou biologique, un papier écrit, daté et signé, un enregistrement, un mandat d'inaptitude, le formulaire d'intervention complété par le médecin ou par le biais des directives médicales anticipées et lui procurer un environnement approprié à son état.
- Offrir aux résidents de participer aux activités de l'établissement tout en respectant leur autonomie décisionnelle.
- Respecter le désir du résident d'être conseillé, assisté et représenté par la personne de son choix.
- Accompagner le résident et ses proches dans l'exercice de leurs droits et de leurs recours et de les protéger contre toutes représailles.
- Je suis solidaire des décisions prises en groupe, je favorise le travail d'équipe et je compte sur la collaboration et l'entraide de tous.

RESSOURCES ET RECOURS

Sur une base annuelle, le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis sonde les résidents et leurs proches afin de connaître leur niveau de satisfaction en lien avec les soins et les services reçus. Ce processus nous permet d'assurer une amélioration continue des soins et des services offerts aux résidents et à leurs proches.

De plus, en tout temps, nous vous invitons à nous faire de tout commentaire ou questionnement afin de nous permettre d'offrir les meilleurs soins et services à l'ensemble des résidents de l'établissement. Ainsi, nous vous invitons à discuter de toute insatisfaction avec l'assistante du supérieur immédiat de l'unité ou encore, avec la chef d'unités afin que des pistes de solution puissent être identifiées.

Si votre insatisfaction persiste, vous pouvez vous adresser au comité des usagers de l'établissement en adressant votre demande au : **418 833-3414 poste 2235.**

Vous pouvez également vous adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'aide des coordonnées suivantes :

1 877 986-3587

commissaire.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCES

- Code d'éthique, L'humain au cœur de notre agir, Vigi Santé, p. 1 à 15
- Code d'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, p. 1 à 14