



Code d'éthique-(fiche7)

Obligation réglementaire

L'article 36 du *Règlement* prévoit que : l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit adopter, à l'intention de ses administrateurs, des membres de son personnel, de ses bénévoles et de toute autre personne qui œuvre dans la résidence, un code d'éthique qu'il doit faire respecter et qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents et de leurs proches. Ce code d'éthique doit comprendre minimalement les éléments suivants :

- 1° le droit des résidents d'être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et en fonction de leurs besoins;
- 2° l'affirmation de la philosophie de bienveillance, selon laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur épanouissement et leur pouvoir de décision;
- 3° le droit à l'information et à la liberté d'expression;
- 4° le droit à la confidentialité et à la discrétion;
- 5° l'interdiction pour l'exploitant, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui œuvrent dans la résidence d'accepter des donations ou des legs de la part des résidents faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence ou, sous réserve du deuxième alinéa, d'effectuer toute forme de sollicitation auprès d'eux.

Dans le cas d'une résidence privée pour aînés constituée à des fins non lucratives ou en coopérative en vertu d'une loi du Québec, le code d'éthique peut prévoir la possibilité de solliciter les résidents à des fins déterminées par le conseil d'administration.

Les personnes à qui s'adresse le code d'éthique doivent s'engager par écrit à le respecter. Dans le cas des membres du personnel, ou de toutes personnes responsables d'assurer la surveillance dans la RPA, l'engagement est versé au dossier tenu en application de l'article 58.

L'exploitant doit afficher le code d'éthique visiblement dans un endroit fréquenté par les résidents et les membres du personnel de façon à ce que ceux-ci puissent facilement en prendre connaissance.

Code d'éthique

Le respect

L'exploitant ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur » ou « madame », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom.
- Le personnel doit traiter le résident et lui donner des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie.
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.



La bientraitance

- **La bienveillance**, c'est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence pour favoriser le bien-être de la personne.
- **La bientraitance** partage les mêmes fondements que la bienveillance. Elle s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action. Lorsqu'il est impossible de recueillir son point de vue, nous pouvons alors considérer celui qu'elle aurait précédemment exprimé (verbalement ou par écrit) ou celui d'un proche.
- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au droit de refus d'un résident.
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident.
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en encourageant et en sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation.
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

Le droit à l'information et à la liberté d'expression

- Le personnel doit fournir une assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit respecter le droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès à son dossier et lui fournir les explications nécessaires à une bonne compréhension.
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec le monde extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

Le droit à la confidentialité et à la discrétion

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.
- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident doit se comporter en tout temps dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Le résident doit collaborer avec le personnel dans la dispensation des soins et services qui le concernent.
- Le résident doit respecter les règles de fonctionnement de la résidence.