

LES AMI(E)S DU MANOIR ST-JOSEPH

CODE D'ÉTHIQUE

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 travaille dans la résidence, un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents. Ce code d'éthique doit traiter minimalement les éléments suivants :

1. Le droit des résidents et de leurs proches d'être traités avec respect et courtoisie;
2. Le droit du résident à l'information et à la liberté d'expression;
3. Le droit du résident à la confidentialité et à la discrétion;
4. L'interdiction pour l'exploitant, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui travaillent dans la résidence d'accepter, de la part des résidents, des donations ou des legs faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence, ou d'effectuer toute forme de sollicitation financière ou autre auprès d'eux.

Les personnes mentionnées au premier paragraphe doivent s'engager, par écrit, à respecter le code d'éthique. Dans le cas des membres du personnel, l'engagement est versé dans le dossier tenu en vertu de l'article 65.

L'exploitant doit faire respecter le code d'éthique dans la résidence.

L'exploitant doit afficher, visiblement et dans un lieu accessible, le 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 leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

L'exploitant doit désigner la personne qui sera responsable de la supervision ou de l'encadrement du personnel en contact avec les résidents.

Les moyens permettant d'effectuer la supervision ou l'encadrement du personnel peuvent être, notamment, une rencontre, un accompagnement, une assistance ou un parrainage du personnel en contact avec les résidents.

L'exploitant doit conserver les preuves qui permettent de démontrer que le personnel concerné a bien reçu la formation ou l'information relative au code d'éthique exigée par l'article 36 du Règlement (annexe 14 du présent manuel) et qu'elle a été donnée par la personne responsable.

- 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 », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident, et lui donner des services, de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité.
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

CODE ÉTHIQUE (suite)

La bientraitance

La bientraitance est «une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance » (Lesuisse. P. 57, 2013)

- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion 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 favorisant et 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 aider à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du 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 les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'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

- 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 autre qu'en fonction des besoins liés au travail.

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, 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 très discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

Les dons, legs et 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 un don ou un legs lorsque ce don ou ce legs a été fait à l'époque où le donateur ou le testateur était soigné ou recevait des services dans la résidence.
 - Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, 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 participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
 - Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

ANNEXE 4