



LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Notre code

D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Nous vous invitons à prendre connaissance du présent code d'éthique qui s'adresse autant à l'intervenant de notre organisation qu'au résident et ses proches, afin de bien définir les responsabilités de chacun dans l'atteinte de l'objectif premier : celui de soigner avec humanité et intégrité en plaçant le résident au cœur de nos actions..

S'appuyant sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, le code d'éthique et de conduite dont le Groupe Santé Arbec et ses installations se sont dotés, guide tous les intervenants et partenaires dans les pratiques et conduites attendues pour que le résident soit assuré d'être traité avec respect, dignité et humanité.

La vision commune d'offrir les meilleurs soins et services au résident exige la mise en pratique des mesures contenues dans ce code d'éthique et de conduite.

Notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions. Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique. Le respect mutuel entre le résident, ses proches et les intervenants constitue l'élément essentiel pour que tous puissent vivre dans un milieu où le bien-être de chaque humain demeure une priorité.

Nous vous invitons à prendre connaissance du code d'éthique et de conduite qui s'adresse à tous les membres de notre organisation de même qu'aux résidents et à leurs proches afin de bien définir les responsabilités de chacun.

Nous sommes ANIMÉS PAR NOS VALEURS

Valeurs

Les valeurs portées par les personnes qui travaillent au Groupe Santé Arbec ont une importance qui dépasse le plan personnel. Elles nous solidarisent comme communauté, sont la source de notre engagement et sont la base de toutes nos actions :

Bienveillance : Attentif et respectueux au bien-être et au bonheur des autres dans nos relations au quotidien, où l'humain est unique.

Transparence : Prendre plaisir à écouter et à communiquer ouvertement et honnêtement avec nos résidents, leurs proches, nos équipes ainsi que nos partenaires.

Créativité : La flexibilité et l'adaptabilité pour développer un environnement innovant et évolutif, créateur de sens et de valeur pour nos résidents et nos équipes.

Excellence : La quête de l'excellence s'actualise par la rigueur, la qualité, la pertinence, la compétence et la mesure de nos actions. Nous sommes tous des ambassadeurs de hauts standards, engagés à offrir des soins et services personnalisés à nos résidents.

Mission

Notre mission, qui repose sur nos valeurs est ***d'offrir aux personnes en perte d'autonomie un chez soi chaleureux, innovant et sécuritaire, tout en valorisant leur épanouissement et leur autonomie dans une approche personnalisée et évolutive, par l'engagement et le dévouement des employés***

Vision

Notre vision repose sur notre mission et sur nos valeurs et est au cœur de toutes nos actions :

Des aînés heureux : une équipe engagée à humaniser la vie de nos résidents.

Le

DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

Nous nous engageons à :

- Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- Respecter votre chambre et vos effets personnels et vous faire sentir comme à la maison.
- Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- Nous adresser à toute personne de l'interne et de l'externe dans un langage convenable et un ton respectueux.
- Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- Proscrire l'utilisation de formules infantilisantes et termes grossiers.
- Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- Respecter votre vie affective et spirituelle ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.



- Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions et assurer que vous ayez notre pleine attention.
- Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille, vos visiteurs ou de vos proches.
- Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- Appliquer la politique en vigueur sur l'usage du tabac.
- Dénoncer tout manque de civilité dont nous sommes témoins.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Affirmer votre choix d'appellation.
- Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- Utiliser un vocabulaire respectueux.
- Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- Administrer vos biens et en disposer librement, et en comprendre et assumer la responsabilité dans la limite de vos capacités.
- Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- Appliquer la politique en vigueur sur l'usage du tabac, utiliser le fumoir désigné (pour résident seulement) et vous assurer d'appliquer les mesures de sécurité requises.

Le

DROIT À UN CLIMAT DE CONFIANCE

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

Nous nous engageons à :

- Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- Vous garantir une prestation sécuritaire de soins et services dans un environnement adapté.
- Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique en préconisant les mesures alternatives selon la politique en vigueur.
- Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- Préserver en tout temps votre intégrité physique, psychologique et morale.
- Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.



- Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Faire part à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- Faire preuve de courtoisie, de respect et de tolérance envers les autres résidents et leur proche quelle que soit leur atteinte physique ou mentale.
- Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- Communiquer à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents, le personnel et les intervenants.
- Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.
- Participer au maintien d'un milieu de vie sain exempt de comportement violent, harcelant et discriminatoire.

Le

DROIT À DES SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

Nous nous engageons à :

- Placer la qualité au centre de nos alignements et le résidents au cœur de nos actions.
- Utiliser notre expertise et jouer pleinement notre rôle au sein de l'organisation et en connaître les limites.
- Savoir reconnaître avec humilité nos besoins de développement et oser demander de l'aide ou de la formation supplémentaire.
- Nous assurer de travailler à instaurer un environnement axé sur le milieu de vie plutôt qu'un milieu de soins.
- Laisser aux proches aidants la place qui leur revient, les encourager à maintenir le lien de confiance et à participer aux activités quotidiennes selon leur souhait.
- Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.
- Prendre de temps de nous arrêter pour vous répondre.
- Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions et besoins d'un résident.
- Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.



- Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- Traiter toute personne de l'interne comme de l'externe avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'incapacité et faciliter cette représentation.
- Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.
- S'attarder autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Collaborer avec le personnel et les intervenants.
- Faire connaître votre préférence, vos besoins, vos attentes, votre préférence, vos choix, vos demandes et demander des modifications au besoin.
- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.
- Transmettre les informations pertinentes sur votre état de santé et votre histoire de vie afin de nous permettre de personnaliser vos soins.
- Vous informer sur votre état de santé, poser des questions sur les soins et services reçus et sur le fonctionnement de votre milieu de vie.
- Participer (ou votre proche) à votre plan d'intervention interdisciplinaire comme partie prenante pour favoriser votre pouvoir d'auto-détermination.

Le

DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

Nous nous engageons à :

- Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- Vous orienter vers l'infirmier-chef de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.
- Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- Faire preuve de discrétion sur vos informations personnels, médicales ou d'intimité autant au niveau verbal et visuel dans votre environnement, qu'à l'écrit.



- Vous transmettre les informations concernant les règles de vie et les activités quotidiennes du centre, les événements spéciaux, les menus, le comité des résidents, etc.
- Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- Vous orienter ou orienter votre représentant légal lors d'une demande d'accès au dossier, pour assurer un suivi de la demande et en assurer l'application en alignement avec le cadre légal.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents.
- Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.
- Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- Exprimer vos décisions clairement en vue d'obtenir les réponses attendues en toute transparence.
- Faire preuve de vigilance en ne partageant aucune information délicate, sensible et personnelle, par exemple, votre compte de banque, votre carte de débit, de crédit, etc.

Le

DROIT À L'AUTONOMIE ET À LA PARTICIPATION

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

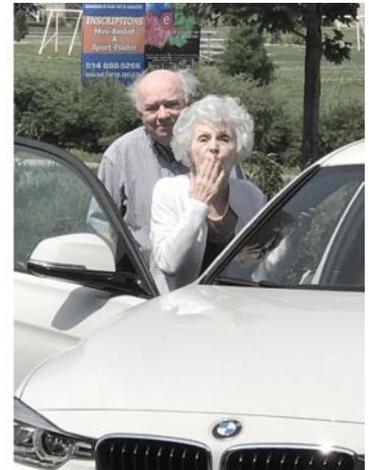
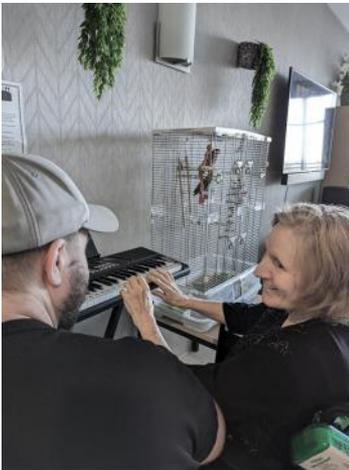
Nous nous engageons à :

- Créer un environnement humain favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention et prendre le temps de bien vous l'expliquer.
- Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.
- Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix et en prenant part aux décisions vous concernant.
- Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents et à d'autres comités consultatifs pour lesquels vous avez de l'intérêt.
- Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.
- Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension, sur les options de soins ou de services proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.
- Travailler avec vous pour favoriser votre plein potentiel et encourager votre autonomie dans différentes sphères de votre quotidien et respectant vos limites.



Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches) et faire part de vos choix, vos habitudes et vos préférences.
- Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- Poser les questions qui vous préoccupent.
- Vous engager à travailler avec nous à optimiser votre plein potentiel et continuer d'être proactif au quotidien dans la prise de décision vous concernant dans la mesure de vos limites.



Le

DROIT DE RECOURS ET DE PORTER PLAINTÉ

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

Nous nous engageons à :

- Vous informer sur le processus de gestion des insatisfactions et vous transmettre les différents moyens et personnes-ressources pour les communiquer.
- Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- Référer vos plaintes à la Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Exprimer d'abord votre insatisfaction aux personnes concernées, à l'infirmier-chef, au chef d'unité ou au directeur gestionnaire de site afin de nous permettre de trouver des solutions avec vous et d'améliorer rapidement la situation.
- Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.
- Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.

Le

DROIT AUX SOINS DE FIN DE VIE

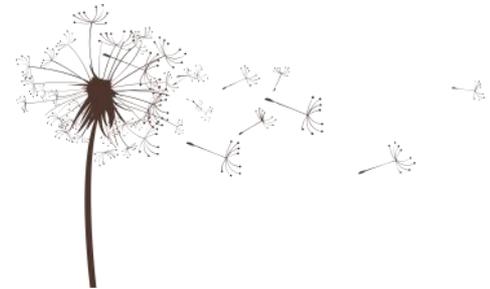
Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés et d'avoir un accompagnement chaleureux et personnalisé.

Nous nous engageons à :

- Vous accompagner avec chaleur, humanité, dignité et douceur dans ce passage.
- Créer un environnement paisible et serein lors de cette étape.
- Nous informer de l'existence de vos directives médicales anticipées et d'en assurer leur application.
- Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- S'assurer de l'application du protocole de fin de vie afin de soulager adéquatement votre douleur.
- Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- Respecter votre niveau de soins.
- Respecter votre demande d'aide médicale à mourir en vous accompagnant tout au long de la démarche.
- Accompagner vos proches dans ce passage et encourager leur présence auprès de vous, vous assurer un environnement confortable et les supporter dans le processus de deuil.

Le résident, son représentant légal, sa famille et ses proches - Vous vous engagez à :

- Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- Exprimer votre niveau de soins.





groupesantearbec.com



Mise à jour du code d'éthique et de conduite adopté
par le Comité de direction le 21 février 2024

CHSLD Heather

3931, Lakeshore Drive
Rawdon (Québec) J0K 1S0
Téléphone : 450 834-3070
Site Web : chheather.com

CHSLD des Moulins

751, rue Marcel-de-la-Sablonnière
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4
Téléphone : 450 824-1340
Site Web : chslddesmoulins.com

CHSLD Émile McDuff

1440, boulevard Iberville
Repentigny (Québec) J5Y 4G2
Téléphone : 450 704-4008
Site Web : chsldmcduff.com

CHSLD Louise-Faubert

300, rue du Docteur-Charles-Léonard
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0N2
Téléphone : 450 710-1770
Site Web : chsldlouisefaubert.com

CHSLD Marguerite-Rocheleau

8105, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J3Y 0G6
Téléphone : 450 878-2880
Site Web : chsldmargueriterocheleau.com

CHSLD Michèle-Bohec

1350, boul. Michèle-Bohec,
Blainville QC J7C 5S4
Téléphone : 450 970-3330
Site Web : chsldmichelebohec.com