

PRÉAMBULE

Chaque résident est une personne unique, avec ses besoins affectifs, sociaux, spirituels et physiques et avec ses propres valeurs, croyances, habitudes et expériences de vie. Le résident possède ainsi la capacité de faire des choix et d'en assumer la responsabilité et le devoir de respecter les obligations reliées à la vie communautaire.

La Villa des Chutes a pour mission d'offrir un milieu de vie sécuritaire, stimulant, adapté et respectueux, ainsi qu'un milieu de soins de haute qualité, à des adultes en lourde perte d'autonomie qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Au fil du temps, l'établissement a identifié sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles et les a transmises aux personnes qui donnent quotidiennement des soins et des services à la clientèle. Le respect des droits de la personne est l'élément fondamental qui oriente toutes les actions accomplies par les personnes oeuvrant auprès des résidents et le concept « milieu de vie » est celui qui est favorisé. En voici la définition :

Le concept « milieu de vie » est une façon :

- de concevoir et d'organiser harmonieusement le milieu de vie, c'est-à-dire d'humaniser les services, l'environnement physique et le quotidien des résidents;
- d'assurer un milieu chaleureux et sécurisant;
- de favoriser la socialisation par l'aménagement des espaces communs, permettant les échanges entre les résidents et les visiteurs, et par la prestation d'activités stimulantes;

- de favoriser le maintien des relations avec la famille du résident et la communauté;
- d'être à l'écoute des besoins des résidents, tout en favorisant leur épanouissement, leur liberté d'expression et le respect de leurs choix;
- de favoriser le respect mutuel relié à la vie communautaire en reconnaissant que le résident demeure responsable de ses actes, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités;
- d'adapter les règles, les procédures et les routines reliées à l'organisation du travail afin de minimiser les contraintes de la vie institutionnelle.

Enfin la Villa des Chutes a aussi à cœur de créer un milieu de travail sécuritaire et valorisant pour tous les intervenants.

ORIENTATIONS

Le code d'éthique de la Villa des Chutes est le reflet de la philosophie de notre établissement ainsi que des valeurs qui la sous-tendent. Il encadre une pratique de services de qualité pour l'ensemble de la clientèle.

Nous affirmons que :

- les gestes posés à l'endroit du résident doivent être inspirés par la reconnaissance de ses droits, de ses libertés et de ses responsabilités;
- ces gestes doivent être accomplis avec respect, courtoisie, équité et compréhension.

Les droits du résident sont les suivants :

- droit à l'information et à la confidentialité;
- droit au respect et à la dignité;
- droit à des services et des soins de qualité;
- droit de participer et de décider pour lui-même;
- droit à la quiétude et à la sécurité.

Ce code d'éthique a pour but d'affirmer et de protéger les droits des résidents, d'assurer que les valeurs qui les sous-tendent sont partagées par tous ainsi que de préciser les conduites attendues des intervenants vis-à-vis de ces droits, de même que les responsabilités des résidents.

À qui s'adresse le code d'éthique?

Ce code d'éthique s'adresse à toutes les personnes impliquées dans la vie quotidienne de l'établissement : les résidents et leurs proches, les bénévoles, le personnel, les médecins, les contractuels, les stagiaires, le personnel cadre et les membres du conseil d'administration.

« L'éthique est l'étude philosophique et critique de la morale. Il s'agit d'analyser des choix, des décisions et les gestes qui en découlent lorsque des valeurs humaines sont soient ignorées, menacées, détruites ou encore respectées. L'éthique traite donc des conflits de valeur et est aussi une science du contrôle de la décision. »

DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Résidents

Parce que nous reconnaissons que l'information permet de mieux nous adapter et de faire des choix judicieux, nous nous engageons à respecter votre droit à l'information et à la confidentialité en :

- vous fournissant une information complète et régulière sur tout ce qui concerne votre état de santé;
- vous renseignant sur les services, activités et ressources du milieu et sur leur utilisation judicieuse;
- vous informant sur la procédure à suivre pour exprimer une insatisfaction ou une plainte;
- respectant votre droit à la confidentialité des renseignements contenus dans votre dossier, sauf si vous nous donnez l'autorisation de les divulguer;
- vous assistant dans les démarches à faire pour consulter votre dossier, si vous le désirez;
- vous informant de toute erreur thérapeutique ou professionnelle ayant pu entraîner des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.

Vous devez également contribuer à la reconnaissance et à l'exercice de ce droit :

- en nous transmettant les informations nécessaires à l'élaboration et la révision de votre plan d'intervention;
- en exprimant vos besoins et vos attentes;
- en sollicitant, si nécessaire, les explications du personnel pour bien comprendre un renseignement d'ordre médical ou social vous concernant.

DROIT À L'INFORMATION ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Personnel

Pour ce faire, les pratiques et conduites attendues de notre personnel sont, entre autres, de :

- vous informer des différents services de l'établissement et de vous en faciliter l'accès;
- vous rendre disponible la procédure des plaintes et de vous expliquer les modalités s'y rattachant;
- faire preuve de discrétion en gardant secrètes vos confidences, sauf si vous donnez l'autorisation d'en parler au professionnel pouvant vous aider ou au chef de service;
- garder confidentielle toute information vous concernant;
- obtenir votre autorisation ou celle de votre représentant légal pour dévoiler ou communiquer le contenu de votre dossier;
- vous informer des modalités d'accès à votre dossier et procurer l'assistance requise par un professionnel;
- respecter votre droit de garder secret certains aspects de votre vie;
- vous informer ou informer votre répondant des changements dans votre état de santé;
- vous informer ou informer vos proches de toute erreur thérapeutique ayant pu entraîner des conséquences pour votre état de santé.

DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Résidents

Parce que nous croyons que l'estime de soi est une valeur fondamentale, nous nous engageons à honorer votre droit au respect et à la dignité en :

- vous traitant en adulte, avec respect, politesse et courtoisie, sans aucune forme de discrimination;
- respectant vos particularités culturelles, sociales et religieuses;
- vous vouvoyant, ou en vous appelant par votre nom de famille;
- vous prodiguant les soins à l'abri des regards indiscrets, dans le respect de l'intimité et de la dignité, et ce, par du personnel du sexe de votre choix, en autant que possible;
- respectant l'intimité de votre chambre et de votre vie privée;
- respectant votre rythme et votre autonomie dans toutes les activités de la vie quotidienne;
- respectant vos habitudes de vie, en autant que cela peut se faire.

Vous devez également favoriser des relations interpersonnelles empreintes de respect en :

- maintenant des relations harmonieuses avec les autres résidents, les proches, les membres du personnel et les bénévoles;
- étant tolérant, respectueux et discret envers tous et chacun;
- contribuant à assurer un environnement calme, détendu et empreint d'entraide;
- respectant les règles habituelles de civisme et de politesse.

DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Employés

Pour ce faire, les pratiques et conduites attendues de notre personnel sont, entre autres, de :

- s'identifier auprès de vous;
- vous vouvoyer et vous appeler par votre nom de famille;
- vous témoigner du respect par des paroles et des gestes empreints de douceur et de courtoisie;
- ne jamais utiliser des termes irrévérencieux et un langage infantilisant;
- considérer votre chambre comme un espace inviolable;
- frapper à la porte avant d'entrer dans votre chambre;
- prodiguer les soins d'hygiène et les traitements en respectant votre intimité;
- vous permettre de réaliser, à votre rythme, les activités de la vie quotidienne.

DROIT AUX SERVICES DE QUALITÉ

Résidents

Parce que nous tenons à vous offrir la meilleure qualité de vie possible, dans une ambiance chaleureuse, nous nous engageons à répondre à vos besoins, en fonction des ressources disponibles, en :

- vous donnant accès aux services requis par votre état de santé;
- vous offrant des services adéquats et personnalisés, dispensés par un personnel compétent, respectueux et humain;
- créant, le plus possible, un cadre de vie familial, dans des espaces propres et bien aménagés;
- vous servant une nourriture saine et savoureuse, en tenant compte de vos besoins et de vos goûts;
- vous offrant une continuité de services par du personnel régulier, dans la mesure du possible.

Vous devez également contribuer au maintien et à l'amélioration des services de qualité en :

- collaborant aux soins et en discutant de vos besoins et attentes avec les intervenants;
- comprenant qu'il peut y avoir des limites dans les services disponibles dispensés par l'établissement.

DROIT AU SERVICE DE QUALITÉ

Employés

Pour ce faire, les pratiques et conduites attendues de notre personnel sont entre autres, de :

- vous offrir des services personnalisés, en conformité avec les normes de qualité reconnues;
- vous prodiguer des soins et services dans le respect de vos opinions, de vos croyances et de vos valeurs;
- avoir une attitude humaine, chaleureuse, patiente et attentive aux petits détails du quotidien;
- parfaire ses compétences afin de maintenir une qualité de services;
- assurer une distribution équitable des services;
- porter une attention particulière à vos goûts alimentaires;
- respecter votre droit d'exprimer votre satisfaction aussi bien que votre insatisfaction face à votre milieu de vie et aux services que vous recevez.

DROIT DE PARTICIPER ET DE DÉCIDER

Résidents

Parce que nous croyons que la liberté d'expression est importante pour toute personne, nous nous engageons à respecter votre droit de participer et de décider en :

- vous invitant à collaborer à l'élaboration de votre plan d'intervention;
- vous permettant d'exprimer votre opinion, vos choix et vos préférences pour les décisions qui vous concernent personnellement ou qui concernent l'ensemble des résidents;
- respectant le niveau de soins que vous aurez choisi de façon éclairée, faisant en sorte que vous vous sentiez libre d'accepter ou de refuser certains soins ou traitements et d'en assumer les conséquences;
- vous reconnaissant le pouvoir d'organiser votre espace de vie, en fonction des normes de sécurité et d'entretien proposés par votre chef de service
- respectant votre droit de choisir vos occupations et votre niveau de participation à la vie sociale du centre.

Vous devez également contribuer à la reconnaissance et à l'exercice de ce droit en :

- participant, dans la mesure de vos capacités et selon votre désir, aux décisions relatives à votre état de santé et à votre bien-être;
- exprimant votre opinion et votre point de vue pour l'amélioration des services dispensés par l'établissement;
- signifiant à vos proches et au personnel vos attentes et vos volontés sur les soins à vous apporter;
- communiquant vos suggestions face à l'organisation des services.

DROIT DE PARTICIPER ET DE DÉCIDER

Employés

Pour ce faire, les pratiques et conduites attendues de notre personnel sont, entre autres, de :

- solliciter votre avis et votre consentement au plan d'intervention proposé;
- vous encourager à participer aux processus de consultation, d'information et de décision (comité des résidents, assemblée générale annuelle, journal interne, conseil d'administration);
- vous expliquer les différents niveaux de soins afin de vous permettre de prendre une décision éclairée;
- vous proposer les interventions thérapeutiques possibles, respecter votre choix et vous donner le support adéquat;
- vous permettre d'aménager et de décorer votre chambre selon vos goûts, tout en tenant compte des normes d'aménagement du milieu;
- vous proposer les différentes activités du centre et vous y accompagner, s'il y a lieu, mais sans jamais vous y obliger;
- accueillir vos commentaires, apporter les correctifs nécessaires lorsque c'est possible ou les transmettre aux autorités compétentes.

QUIÉTUDE ET SÉCURITÉ

Résidents

Parce que nous reconnaissions qu'un milieu de vie calme et sécuritaire est nécessaire à votre bien-être, nous prenons l'engagement de respecter votre droit à la quiétude et la sécurité en :

- vous protégeant contre toute situation de discrimination, d'abus, de violence ou d'exploitation;
- protégeant vos biens et effets personnels;
- vous apportant secours et assistance lorsque nécessaire;
- favorisant un environnement paisible, accueillant, propre et sécuritaire;
- vous offrant des services de santé respectant les normes de sécurité.

Vous devez également contribuer au maintien de votre quiétude et de votre sécurité en :

- signalant au personnel ou aux autorités toute situation dangereuse ou risquée;
- dénonçant les abus dont vous pourriez être victime ou témoin;
- vous abstenant d'offrir de l'argent ou des cadeaux personnels aux employés;
- utilisant les moyens mis à votre disposition pour protéger vos biens et effets personnels contre le vol;
- respectant les consignes de sécurité proposées par le personnel;
- respectant les droits et les biens d'autrui ainsi que le calme et le repos auxquels ont droit tous les autres résidents;
- confiant vos inquiétudes à une personne significative pouvant vous aider et vous rassurer.

QUIÉTUDE ET SÉCURITÉ

Employés

Pour ce faire, les pratiques et conduites attendues de notre personnel sont, entre autres, de :

- vous protéger contre toute forme d'abus pouvant être exercé contre vous;
- bannir toute forme de discrimination envers vous et, si elle survient, informer votre chef d'unité de vie dans les plus brefs délais;
- refuser toute récompense d'ordre pécuniaire ou autre (pourboires, legs, cadeaux, etc...)
- parler avec un ton de voix modéré et minimiser les bruits environnants;
- s'assurer que les services dispensés s'effectuent dans un environnement propre, salubre et sécuritaire;
- respecter les règles de sécurité et de prévention reliées aux différentes interventions.

MOYENS DE RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION

Tout manquement au code d'éthique peut faire l'objet d'une plainte

Résidents

Un résident ou son représentant peut utiliser les voies et les étapes suivantes pour exprimer son insatisfaction face à un service;

- 1) En parlant à l'infirmière de l'unité ou à toute personne significative;
- 2) En parlant avec le chef d'unité;
- 3) En parlant à un membre du comité des résidents;
- 4) En demandant à rencontrer la directrice des soins infirmiers;
- 5) En formulant une plainte verbale ou écrite au directeur exécutif.

Demande de consultation :

Un comité d'éthique a été créé afin d'offrir un service de consultation pour résoudre des conflits éthiques ou pour vous éclairer lorsque vous avez à prendre une décision difficile. Il suffit de faire une demande de consultation auprès du directeur exécutif.

MOYENS DE RECOURS EN CAS D'INSATISFACTION

Tout manquement au code d'éthique peut faire l'objet d'une plainte

Employés

- Un employé ou autre intervenant peut aussi avoir un droit de recours en s'adressant à son chef de service, s'il vit une situation problématique avec un résident ou son proche;
- Si un employé ou autre intervenant est témoin d'une situation où les valeurs du code d'éthique ont été transgressées, il doit informer son chef de service dans les plus brefs délais.

Responsabilités sociales

- Le personnel respecte les politiques et procédures du foyer;
- Le personnel fournit, dans le cadre de ses fonctions, un travail honnête, soigneux et compétent;
- Le personnel adhère aux principes de la philosophie de gestion et de la philosophie clinique, il respecte les objectifs et orientations du foyer.
- Tout manquement au présent code d'éthique doit être porté à l'attention du chef de service ou de la direction du foyer.

DIFFUSION, FORMATION ET SUIVI

La diffusion, la formation et le suivi relatif au code d'éthique sont assurés par le comité d'éthique ou la direction générale du foyer.

CONCLUSION

Chacun de nous a la responsabilité de créer un milieu de vie de qualité. C'est pourquoi nous croyons pertinent de rappeler qu'un code d'éthique, aussi bien fait soit-il, ne pourra jamais remplacer des attitudes et des comportements basés sur le respect mutuel; ce qui va bien au-delà des droits et des obligations de chacun.

Être à l'écoute des attentes des résidents et répondre à leurs besoins constituent nos principales préoccupations.

C'est donc en oeuvrant avec conviction au partage des valeurs énoncées dans ce code d'éthique que nous pouvons créer un milieu de travail valorisant.

D'autres informations traitent des sujets d'éthiques telles que le testament biologique, les directives préalables, acharnement thérapeutique, soins palliatifs et aide à la famille.

« En tant que communauté de services, les établissements de santé sont appelés à assurer un niveau optimal de soins et à promouvoir une communauté en santé. Comme professionnels, ils doivent instaurer pour leurs employés un climat favorisant leur réalisation personnelle. En remplissant ces obligations, les établissements reconnaissent la nécessité de toujours respecter la dimension éthique de leurs décisions en matière de direction et d'administration. »