

Code d'éthique du personnel

Introduction

Les articles 4 et 5 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux énoncent que :

Article 4 : « *Toute personne a droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain, avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources de l'établissement qui dispense ces services...* »

Article 5 : « *Les services de santé et les services sociaux doivent être accordés sans distinction ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'ascendance nationale, l'origine sociale, les mœurs ou les convictions politiques de la personne qui les demande ou des membres de sa famille.* »

Et l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, adoptée par l'Assemblée nationale du Québec, stipule au chapitre IV – Droits économiques et sociaux que :

« *Toute personne âgée ou toute personne atteinte d'une infirmité ou souffrant d'une déficience ou d'une maladie mentale a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.* »

« *Toute personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.* »

Préambule

Tenant pour acquis – ce qui est indiscutable – que la personne âgée est une citoyenne à part entière et, qu'à ce titre, elle a les mêmes droits que toute autre personne citoyenne du Québec, il en découle que les services médicaux et sociaux doivent de droit lui être fournis, tel que prévu par la loi et sans discrimination aucune.

Tenant également pour acquis – ce qui est aussi indiscutable – que la personne âgée ou handicapée est plus vulnérable à la discrimination et à l'exploitation que toute autre personne et que le Législateur a même cru devoir enchâsser, de façon spécifique, ses droits économiques et sociaux dans la Charte des droits et libertés de la personne pour lui assurer une protection minimale, il en découle qu'il est impératif que l'établissement qui héberge la personne âgée et à qui la confie, prend toutes les dispositions possibles pour respecter les droits que lui garantissent les lois.

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

État de la question

L'exploitation dont les personnes âgées sont fréquemment victimes dans leur quotidien prend toutes sortes de formes. L'une des plus courantes formes d'exploitation dont elles sont victimes est la violence.

Le mot violence réfère non seulement à la violence physique, qui choque, qui répugne et contre laquelle on s'insurge, mais également à la violence morale et psychologique, plus sournoise et plus pernicieuse parce que plus difficile à identifier : cette violence que l'on ressent, mais qu'on ne peut définir et qui, plus souvent qu'autrement, transpire des attitudes de ceux et celles qui nous côtoient, de leur comportement irrespectueux, de leurs relations avec nous. Cette violence blesse plus profondément et plus longtemps, tant on a l'impression qu'on ne peut s'en protéger.

En ce sens, la violence prend la forme d'assauts verbaux, d'abus de pouvoir, de vols, de violations de l'intimité et de la propriété, de réglementations évitables, d'automatismes dans les soins et ainsi de suite.

Le CHSLD Manoir Harwood, conscient de sa responsabilité sociale vis-à-vis la personne en perte d'autonomie, entend exercer pleinement son rôle et lui accorder, dans le cadre du respect intégral de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la protection que commande non seulement la Charte des droits et libertés de la personne, mais aussi sa dignité d'être humain pleinement en droit d'être respecté à tous les égards.

Compte tenu de cette volonté continue de remplir adéquatement sa mission et, sans préjugé contre les comportements antérieurs du personnel à l'endroit des bénéficiaires, le CHSLD Manoir Harwood se dote, autant à titre de prévention qu'à titre de règle à suivre, d'un code d'éthique qui, dès son approbation par le conseil d'administration, devient applicable à tous et à toutes, nonobstant le titre d'emploi, le poste ou la fonction.

Approuvé le :

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

Code d'éthique

1. Principe général

1.1 La règle d'or du personnel dans ses relations avec les résidents doit être de leur accorder le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que ce que l'on voudrait pour nous-mêmes et les nôtres en situation identique. Ce qui suit découle de ce qui précède et l'inclut.

2. Respect de la personne

2.1 Les relations du personnel avec les résidents doivent, en tout temps et sans exception, être marquées du sceau de la courtoisie, de la politesse, de la douceur et de l'amabilité. Nous sommes au service du résident et non eux au nôtre.

2.2 Toute brusquerie physique ou verbale est intolérable et proscrite.

2.3 Le personnel doit s'adresser au résident par le nom qu'elle préfère et selon ce qu'elle exprime.

2.4 Nonobstant l'article 2.3, l'emploi de termes irrévérencieux du type « pépère » ou « mémère » ou l'usage de surnoms est interdit.

2.5 Avec la même réserve qu'à l'article précédent, le tutoiement est proscrit, donc à éviter (sauf si indiqué dans le plan de soins).

2.6 Toujours dans le même esprit, l'utilisation du prénom est une pratique abusive et doit être exclue du vocabulaire sauf si, tel que prévu à l'article 2.3, le bénéficiaire le souhaite. Les termes monsieur, madame sont plus compatibles avec le respect de la dignité du résident.

2.7 La dignité et l'intimité du résident doivent être respectées, ainsi aucun soin d'hygiène corporelle ne peut être accompli et aucun traitement ou examen ne peut être entrepris sans que la porte ou le rideau séparateur ne soit fermé et/ou sans que le résident ne soit couvert de façon appropriée.

2.8 Le résident souffrant d'incontinence doit être traité avec respect et dignité et tous les efforts doivent être mis en œuvre pour son favoriser son confort.

2.9 Le résident qui a dû satisfaire à ses besoins naturels a prioritairement droit à l'attention du personnel et il ne peut être toléré que l'on subordonne sa toilette à

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

d'autres activités. Sa dignité le commande. Son respect et celui de ses compagnons et compagnes de chambre aussi.

2.10 Le résident peut, en raison de son état, avoir des difficultés à poser certains gestes. Sa maladresse possible, ses oublis momentanés, ses sautes d'humeur et ses déficiences ne doivent lui valoir aucun reproche ou aucune réprimande et doivent au contraire être excusés avec sympathie et respect. Un appel à la collaboration n'est pas considéré comme un reproche.

2.11 Le résident a le droit de prendre le temps requis pour absorber son repas et nul ne peut, d'autorité, le presser à manger ou lui enlever son plateau avant qu'il n'ait signifié qu'il a terminé. De même, tout résident doit avoir la possibilité, à partir d'un menu qui est sélectif, de faire son choix pour chaque catégorie de mets, s'il en est capable. À défaut de cette capacité, la responsable ou la personne en tenant lieu doit s'assurer de l'équilibre du repas servi.

3. Respect de la propriété

3.1 Il est formellement interdit au personnel d'utiliser les appareils téléphoniques loués par les résidents ou leurs proches, sauf si c'est pour aider le résident à téléphoner.

3.2 Le choix d'une émission de radio ou de télévision est la seule prérogative du résident et le personnel n'a pas à intervenir. Cependant, il est possible de demander de diminuer l'intensité du son si le volume interfère avec le choix de programmes et/ou le besoin de tranquillité du compagnon ou de la compagne de chambre ou des voisins ou voisines. Le résident a aussi le droit de laisser ses appareils éteints, si ainsi il le décide.

3.3 Le résident a le droit, compte tenu des espaces disponibles, de choisir et de posséder ses bibelots, ses souvenirs, ses photographies et les menus objets qui contribuent à égayer son milieu de vie et personne n'est autorisé à en disposer, sauf le résident lui-même. Personne non plus n'est autorisé à fouiller les tiroirs des résidents sauf si des raisons de sécurité ou d'hygiène l'imposent, et ce, uniquement en présence de la responsable ou de la personne lui en tenant lieu. Le rangement de certains objets ou articles de lingerie effectué dans les tiroirs des résidents, dans un but d'assistance, n'est pas considéré comme une intrusion aux fins de cet article.

3.4 Tout résident a le droit à la protection de ses biens et effets et nul ne peut, sans son assentiment spécifique et écrit ou, en cas d'incapacité à agir, sans l'assentiment spécifique et écrit de la personne responsable de son hébergement, demander pour et en son nom, un retrait d'argent en fiducie du résident. À défaut de pouvoir obtenir

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

telle autorisation, et en cas d'urgence, l'autorisation spécifique du directeur général ou d'une personne désignée par lui est requise. En une telle occurrence, la demande de retrait doit faire état du montant requis et de sa destination. Toutes ces dépenses doivent être appuyées par une ou des pièces justificatives conservées au dossier et accessibles pendant cinq ans.

Approuvé le :

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

Nul ne peut s'objecter à verser à un résident un montant d'argent qu'il réclame de son compte, sauf s'il est interdit et/ou d'après un avis médical, déclaré incapable de gérer ses affaires.

Aux fins d'application de l'article 3.4, rien n'interdit au directeur général de déléguer son autorité à des personnes dont il peut dresser une liste.

3.6 Tout résident peut confier sa carte d'assurance-maladie au centre d'hébergement qui en devient le gardien.

3.9 Tout vol fera l'objet d'un congédiement immédiat. Tout emprunt doit être autorisé préalablement par la direction, sans quoi sera considéré comme un vol.

4. Respect des goûts individuels et des personnalités

4.1 Le résident a le droit de posséder et de lire des livres, magazines ou revues de son choix.

4.2 Le résident a le droit de choisir ses loisirs et aussi le droit de ne pas en avoir, sauf que, pour son mieux-être, le personnel peut le stimuler à y participer.

4.3 Le résident peut s'impliquer dans les activités du Comité des usagers. Il peut aussi s'en exclure, sauf que le personnel peut l'inciter à participer, en lui expliquant que c'est à son avantage.

4.4 Le résident a le droit de choisir le type de relations qu'il veut entretenir avec les autres résidents et même son désir de s'isoler doit être respecté, sauf que le personnel peut l'encourager à vivre une vie plus sociale, en tentant de le mettre en rapport avec une ou des personnes avec qui il a des affinités.

5. Respect de l'environnement et de la qualité de vie

5.1 Le résident a droit à un environnement propre, accueillant, salubre et sécuritaire.

5.2 L'usage du tabac est interdit partout dans l'établissement, sauf au fumoir, et ce, pour les résidents seulement.

5.3 Le résident a droit au calme et au repos; le personnel doit se comporter en conséquence, en tout temps, et surtout aux heures de sieste, aux heures tardives et pendant la nuit. À cet égard, le port du soulier à semelle et talon non bruyant est recommandé; les conversations à voix basse aussi.

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

5.4 Le résident a le droit, pour son mieux-être, que l'on facilite son estime de lui-même en lui offrant tous les services de soins de toilette généralement reconnus, tels que : bain, douche, shampoing, coiffure et rasage aussi souvent que requis et/ou souhaité et/ou compatible avec sa condition et/ou possible, compte tenu des ressources humaines, matérielles et financières.

6. Respect de l'accessibilité des services

6.1 Le résident a droit à des attentions et à un service qui est, en intensité, proportionnel à son degré de dépendance. En conséquence, le plan de soins d'une unité de soins donnée doit, compte tenu de l'état des résidents, pourvoir à l'organisation du travail de façon à ce que les résidents les plus démunis soient visités à une fréquence accentuée, sans pour autant négliger les plus autonomes.

6.2 Aucun résident ne peut être privé d'un service médical, thérapeutique, récréatif ou social, en raison de son sexe ou de son âge.

6.3 Aucun résident ne peut être astreint à une procédure administrative ou technique discriminatoire en raison de sa condition, de son sexe ou de son âge.

6.4 L'interdiction faite à un résident d'accomplir certaines activités ne peut être envisagée que si le danger que présentent ces activités est plus grand que les avantages qu'il en retirerait, ne serait-ce que l'accroissement de l'estime de soi.

7. Respect des droits et libertés

7.1 Le résident a le droit au respect des valeurs spirituelles qui sont siennes, quelles que soient ces valeurs.

7.2 Le résident a le droit de recevoir les services spirituels reliés à sa croyance.

7.3 Partout où sa condition le permet, le résident a le droit de connaître, s'il le désire, la nature des traitements qu'on lui donne et leurs effets potentiels.

7.4 Partout où sa condition le permet, le résident a le droit de connaître, s'il le désire, la nature des médicaments qu'on lui administre et la raison d'être de leur administration.

7.5 Le résident a le droit de connaître la vérité sur son état de santé et s'il en exprime le désir sérieux et raisonnable, le médecin traitant ou toute autre personne à qui il délègue cette tâche doit l'en informer.

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

- 7.6** *Tous les résidents ont droit aux mêmes traitements et aux mêmes égards, nonobstant leur statut social ou celui de leurs proches; et autant pour assurer à tous un traitement égal que pour éliminer toute accusation possible de favoritisme, il est interdit au personnel d'accepter des cadeaux ou pourboires. Rien dans la présente ne défend qu'un résident puisse exprimer sa reconnaissance pour les services qui lui sont rendus en faisant un don à la Fondation des soins de santé de Vaudreuil-Soulanges en précisant que ce don soit dirigé au Manoir Harwood.*
- 7.7** *Nul ne peut solliciter, ni accepter un don ou un legs d'une personne hébergée. L'article 155 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux l'interdit.*
- 7.8** *En regard des articles 7.6 et 7.7 qui précèdent, tout résident qui voudra exprimer sa satisfaction ou sa reconnaissance pour les services reçus pourra être invité à verser un don à la Fondation des soins de santé de Vaudreuil-Soulanges en précisant que ce don soit dirigé au Manoir Harwood.*
- 7.9** *Tout résident a le droit de recevoir son courrier intact, incluant les chèques qui lui sont versés à différents titres et nul ne peut, sans une autorisation écrite spécifique du résident ou, dans l'incapacité d'agir de ce dernier, sans l'autorisation écrite spécifique de la personne (curateur ou tuteur) légalement responsable de son hébergement, ouvrir le courrier de toute nature qui lui est adressé et en disposer.*
- 7.10** *Sont confidentielles les informations concernant les résidents et nul ne peut en révéler la teneur, verbalement ou autrement, sans déroger de façon importante à la loi et au secret professionnel.*

Pour des fins de sondages de satisfaction de la clientèle en lien avec l'article 107 de la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSS), un établissement peut cependant utiliser les noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des usagers et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. Le résident ou son répondant peuvent toutefois se soustraire d'un tel sondage en envoyant un avis écrit au Directeur général.

8. Sanctions

- 8.1** *Le présent CODE D'ÉTHIQUE constitue, sans être limitatif, la règle du CHSLD MANOIR HARWOOD à l'endroit des résidents pour qui il est responsable de l'hébergement et des soins de santé.*
- 8.2** *Toute dérogation à cette règle pourra être interprétée comme une incapacité du contrevenant à adapter son comportement ou ses habitudes de travail aux*

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

exigences des relations à entretenir avec les bénéficiaires et pourra être passible de mesures disciplinaires.

Approuvé le :

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	

Code d'éthique du personnel

Déclaration

EN FOI DE QUOI, l'employé a pris connaissance, accepte les termes et conditions du présent code d'éthique et s'engage à en respecter les termes en apposant sa signature ci-dessous.

En ce _____ jour de _____ 20_____.

Employé

Employeur

Approuvé le :	Révisé le :
Juin 2014	