

Pourquoi un code d'éthique ?

- ⊞ Pour servir de guide sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie de l'organisation, afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements.
- ⊞ Pour s'assurer que les pratiques soient en cohérence avec les valeurs de l'organisation et de ses partenaires.
- ⊞ Pour guider les gestes et les actions des intervenants.
- ⊞ Pour informer la personne/famille de certains de leurs droits et responsabilités.
- ⊞ Pour répondre à une obligation de la Loi de se doter d'un code d'éthique et des normes de l'agrément.

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

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, social, avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources de l'établissement qui dispensent 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 personnes qui les demande ou des membres de sa famille.* »

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 :

Article 48 : « *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.

Les règles du code d'éthique :

1. Principe général :

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.

2. Respect de la personne :

- 2.1 Le résident a le droit de recevoir des soins généraux et/ou de base selon l'approche relationnelle de soins basée sur la participation des résidents lors des soins et de l'humanisation des soins par une communication verbale et non-verbale (regard, parole, toucher et verticalité).
- 2.2 Le résident a droit de recevoir des soins d'hygiène corporelle dans le respect de son intimité et de sa dignité.
- 2.3 Le résident a droit à une aide adaptée et prompte pour dispenser ses soins.
- 2.4 Le résident a droit à des soins et des services individuels dans le respect de ses goûts, de ses besoins et de ses habitudes de vie en tenant compte de son histoire de vie.
- 2.5 Le résident a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.
- 2.6 Le résident a droit au respect de sa vie privée. La chambre du résident est son espace personnel et inviolable. Selon **l'article 10 du code civil**, *toute personne est inviolable et a droit à son intégrité sauf dans les cas prévus par la loi. Nul ne peut lui porter atteinte sans son consentement libre et éclairé.*
- 2.7 Le résident a droit à la considération en toute justice et égalité pour recevoir les services.
- 2.8 Le résident a droit à la reconnaissance de sa liberté de conscience, de religion, d'opinion et d'expression. Le résident est une personne entière et nous devons respecter ses choix et ses opinions.
- 2.9 Le résident a droit au respect de la confidentialité de son dossier.

3. Respect de la propriété

- 3.1 Le résident a droit de choisir et de posséder des objets personnels qui contribuent à égayer son milieu de vie.
- 3.2 Le résident a droit à l'intimité de son lieu de résidence (chambre).
- 3.3 Le résident a droit de posséder un compte bancaire personnel, d'être le seul à y avoir accès et de gérer ses avoirs, si sa condition le permet.
- 3.4 Le résident a droit à la protection de ses biens et de ses effets personnels.

4. Respect des goûts individuels et à sa personnalité

- 4.1 Le résident a droit d'être soigné par le médecin de son choix.
- 4.2 Le résident a droit de choisir ses loisirs.

- 4.3 Le résident a droit de choisir le type de relations qu'il veut entretenir avec les autres résidents et même son désir d'être seul doit être respecté.
- 4.4 Le résident a droit au respect de ses valeurs humaines, morales et spirituelles.
- 4.5 Le résident a droit de mourir dans la dignité et dans le respect de ses choix.
5. Respect de l'environnement et de la qualité de vie
- 5.1 Le résident a accès au fumoir. L'usage du tabac est interdit dans les chambres.
- 5.2 Le résident a droit au calme et au repos.
- 5.3 Le résident a droit d'accomplir les activités de son choix à moins qu'elles ne présentent un élément de danger pour lui ou les autres.
- 5.4 Le résident a droit à ce que les vêtements qu'il porte soient confortables et adéquats selon ses caractéristiques physiques et tout aussi selon les saisons.
- 5.5 Le résident a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité, qui lui assure sécurité et confort, qui lui permet de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination.
6. Droit à l'expression
- 6.1 Le résident a droit d'exprimer ses sentiments face à sa vie et à sa qualité de vie.
- 6.2 Le résident a droit d'exprimer sa sexualité dans les limites de la vie en communauté.
- 6.3 Le résident a droit de s'adresser au Commissaire des plaintes en regard à la qualité de soins et de recevoir une réponse dans des délais raisonnables.
7. Respect des droits et libertés
- 7.1 Le résident a droit de connaître la nature des traitements qu'on lui donne et leurs effets potentiels.
- 7.2 Le résident a droit de connaître la nature des médicaments qu'on lui administre et la raison d'être de leur administration.
- 7.3 Le résident a droit de connaître la vérité sur son état de santé par l'entremise de son médecin traitant ou de la personne responsable de cette tâche.
- 7.4 Le résident a le droit de recevoir les services spirituels reliés à sa croyance (office, messe, sacrements) et peut, de ce fait, recevoir à sa convenance et selon son désir la visite du prêtre, du ministre ou du pasteur de la dénomination religieuse à laquelle il appartient.
8. L'information
- 8.1 Le résident a droit d'être informé des services existants dans l'établissement et des ressources communautaires existantes.
- 8.2 Le résident a droit d'avoir accès à son dossier concernant sa santé ainsi que la nature et les effets des médicaments.
- 8.3 Le résident doit posséder un exemplaire du code d'éthique et doit être informé de son contenu.

- 8.4 Le résident doit être informé de l'existence du Comité des usagers.
- 8.5 Le résident a droit à l'information sur le mécanisme de plainte et doit avoir un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes.

9. Participation

- 9.1 Le résident a droit de participer selon sa capacité à la dispensation des services et des soins.
- 9.2 Le résident est encouragé à prendre part à toute prise de décision affectant son état de santé ou bien-être.
- 9.3 Le résident a droit de participer à son plan de services individualisés, à l'élaboration et à la révision du plan d'intervention. Le plan d'intervention doit identifier les besoins, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée.
- 9.4 Le résident est encouragé à participer aux activités du Comité des usagers.
- 9.5 Le résident est encouragé à participer à l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

10. Représentation

Le résident a droit d'être représenté s'il n'est plus en mesure de se représenter.

11. Application du code de responsabilités

- 11.1 Le présent code de responsabilités constitue, sans être limitatif, l'engagement de l'établissement à l'endroit du résident auquel il donne des services.

12. Les règles

- 12.1 Le résident doit maintenir une bonne qualité de relations avec les intervenants et tous les résidents de l'établissement. La relation avec les intervenants doit être marquée par la politesse et l'amabilité.
- 12.2 Le résident doit utiliser un langage respectueux pour toute demande envers l'intervenant. Interpeller l'intervenant par « monsieur et madame » ou par leur prénom, si ceux-ci en manifestent le désir. Les surnoms sont à bannir. Les « S'il-vous-plaît » et « Merci » sont toujours de mise. La critique a toujours sa place pour autant qu'elle soit positive ou qu'elle aide pour le bon rendement et l'amélioration du milieu de vie.
- 12.3 Le résident a le devoir de respecter les intervenants dans leur dignité et leur intimité au même titre qu'eux-mêmes.
- 12.4 Le résident a l'obligation de faire valoir ses droits et ses demandes auprès des intervenants de façon non abusive ou agressive. Accepter que les intervenants soient différents de l'un à l'autre. Si vous rencontrez un problème avec un(e) employé(e), adressez-vous directement à la personne concernée et essayez de trouver une solution ensemble. Si cela n'est pas, parlez-en à la responsable des soins. Vous plaindre aux autres résidents et aux employé(e)s ne règle rien et crée une mauvaise atmosphère.
- 12.5 Le résident a la responsabilité de prévenir les intervenants, dans la mesure du possible, de toute situation sur son état de santé et son bien-être ou celui des

autres. Le résident doit transmettre de façon claire et précise les informations sur sa situation pour recevoir les services nécessaires à sa condition.

- 12.6 Le résident collabore autant que possible à l'élaboration de son plan de soins et de son plan de services individualisés. Garder le plus d'autonomie que votre santé le permet et accepter l'aide lorsque nécessaire. Le personnel du Manoir Harwood voit à l'entretien général de chambre (époussetage, vadrouille, lavage des planchers); donc, ne pas encombrer les chambres en accumulant des articles inutiles (ex : journaux, meubles, plantes, bibelots, vêtements, etc.) Pour l'entretien de la garde-robe et du réfrigérateur, demandez l'aide de votre famille.
- 12.7 Le résident ou son représentant prend les décisions qui peuvent affecter son état de santé ou son bien-être.
- 12.8 Le résident ou son représentant (ou le mandataire) doit informer l'établissement de l'existence d'un mandat d'inaptitude et de fournir les coordonnées de la personne mandatée.
- 12.9 Le résident doit assumer les responsabilités rattachées à l'exercice de ses droits. Il doit respecter les règlements et les normes de l'établissement, protéger lui-même ses effets personnels contre le vol et respecter le calme et le repos auxquels ont droit les autres résidents.

Approuvé le	Révisé le
------------------------	------------------