

Code d'éthique



Résidences
**ROCH-
PINARD**





1615 et 1625, boul. Gouin Est
Montréal (Québec) H2C 1C2

Téléphone : 514.381.1841
www.residencesrochpinard.com

RÉDACTION ET RÉVISION :
Chantal Bernatchez, Annie Poirier et Anna-Maria Bruno

CONCEPTION GRAPHIQUE :
Mélanie Leblond

CODE D'ÉTHIQUE
Résidences Roch-Pinard
Mars 2017, édition révisée
Éditions antérieures :
2006, 2008, 2011, 2012, 2013

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	5
2.	DÉFINITIONS.....	9
3.	POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?	9
4.	NOTRE MISSION.....	10
5.	DROITS DES LOCATAIRES ET ENGAGEMENT DU PERSONNEL ET DES LOCATAIRES... 15	
	5.1 Droit au respect, à la dignité et à l'intégrité.....	15
	5.2 Droit à l'information	17
	5.3 Droit à l'autonomie.....	18
	5.4 Droit à la qualité des services	19
	5.5 Libertés et droits individuels	20
	5.6 Droit d'exprimer ses volontés.....	22
	5.7 Droit à l'intimité et à une vie privée de qualité.....	23
6.	CONCLUSION.....	29
7.	RÉFÉRENCES.....	29



1. INTRODUCTION

Aux Résidences Roch-Pinard, le locataire est considéré comme une personne à part entière, jouissant de droits et libertés. La qualité de vie et la qualité des services offerts à nos locataires exige que les relations entre le personnel et les locataires soient empreints de respect, de support et d'ouverture. Ces relations s'appuient sur la collaboration et la confiance mutuelle.

Notre code d'éthique tient compte des paramètres des lois qui s'appliquent aux locataires, notamment la Charte québécoise des droits et libertés qui formule les libertés et les droits fondamentaux de la personne ainsi que la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette dernière requiert que tous les établissements et les résidences se dotent d'un code d'éthique (LSSS.233).

Dans le cadre de notre approche biopsychosociale auprès des locataires, le code d'éthique s'inspire de notre philosophie d'intervention et des valeurs humanistes que nous préconisons. Le code d'éthique des Résidences Roch-Pinard s'adresse aux locataires et à leurs proches ainsi qu'à toute personne qui œuvre dans l'établissement.



* Le masculin est généralement utilisé comme représentant des deux sexes dans le seul but d'alléger le texte.

2. DÉFINITIONS

3. POURQUOI UN CODE
D'ÉTHIQUE ?

4. NOTRE MISSION

2. DÉFINITIONS

Code d'éthique : Constitue un guide qui établit un ensemble de règles de conduite et qui définit les attitudes et les comportements attendus des membres du personnel et des locataires.

Locataire : Signifie toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services aux Résidences Roch-Pinard. Ce terme comprend, le cas échéant, les proches du locataire, tout représentant du locataire au sens de l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un locataire décédé et toute personne démontrant un intérêt pour le locataire.

Personnel : Désigne toute personne qui exerce une activité rémunérée ou non à l'intérieur de l'établissement.

Les définitions utilisées ne se veulent nullement discriminatoires mais visent à faciliter la lecture du document et à en favoriser la compréhension.

3. POURQUOI UN CODE D'ÉTHIQUE?

Le code d'éthique a pour but :

- De susciter une réflexion collective visant à développer une éthique individuelle et organisationnelle;
- De conduire à un rapprochement des valeurs et des perceptions et de se rassembler autour de valeurs communes en les affirmant;
- D'améliorer la cohésion entre le personnel et d'assurer une meilleure garantie du respect des droits des locataires;

- D'informer et de sensibiliser les locataires par rapport à leurs droits et à leurs obligations, et par rapport aux pratiques et conduites attendues du personnel de l'établissement;
- D'encourager la responsabilisation et l'imputabilité de chacun.

4. NOTRE MISSION

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay, propriétaire des Résidences Roch- Pinard, est une institution sans but lucratif, qui a pour mission de favoriser le mieux-être des aînés notamment par l'administration de résidences leur étant destinés.

Les services offerts aux Résidences Roch-Pinard sont conçus pour les aînés autonomes. Ces résidences ne sont toutefois pas des établissements qui peuvent offrir des services d'hébergement, des soins infirmiers, des soins d'assistance personnels, de soutien, de surveillance et autres services aux personnes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.



5. DROITS DES
LOCATAIRES ET
ENGAGEMENT DU
PERSONNEL ET
DES LOCATAIRES

5. DROITS DES LOCATAIRES ET ENGAGEMENT DU PERSONNEL ET DES LOCATAIRES

■ 5.1 Droit au respect, à la dignité et à l'intégrité

En tout temps, le locataire a le droit d'avoir avec le personnel des relations empreintes de courtoisie, de douceur et d'amabilité.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Le personnel doit en tout temps accorder au locataire le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect qu'il voudrait pour lui-même et les siens, placés dans une situation similaire.</p> <p>Le personnel adapte ses attitudes et son comportement au caractère et au tempérament du locataire.</p>	<p>Demeure respectueux et courtois dans ses rapports avec le personnel et les autres locataires.</p>

Le locataire a le droit de se faire appeler par le nom qu'il choisit de porter, de toujours voir ce nom précédé de monsieur, madame, ou mademoiselle et d'être vouvoyé en tout temps.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Le personnel doit vouvoyer le locataire en tout temps.</p>	<p>Fait connaître son choix d'appellation.</p>

Le locataire a le droit d'être protégé contre toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement physique, moral ou psychologique.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Ne fait aucun reproche ou réprimande lié aux difficultés inhérentes à l'état du locataire.</p> <p>Le personnel, témoin d'une agression de toute nature envers le locataire, a l'obligation d'en informer une personne en autorité.</p> <p>Le personnel s'interdit toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute indécence à l'endroit du locataire.</p>	<p>Doit faire part à la responsable d'unités de logement ou à une personne responsable de toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement qu'il subit ou dont il est témoin.</p>

■ 5.2 Droit à l'information

Le locataire a le droit de recevoir l'information sur l'ensemble des services offerts par les Résidences Roch-Pinard et par la communauté.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Renseigne le locataire sur les services offerts.</p> <p>Lorsque le personnel ne peut répondre à la demande d'information du locataire, il l'oriente vers une ressource adéquate.</p>	<p>Établit une communication franche avec le personnel sous le signe du respect réciproque.</p>

Le locataire a le droit de connaître les membres du personnel qui travaillent aux Résidences Roch-Pinard et de pouvoir les identifier à un service en particulier.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES]
<p>Se présente au locataire avant de débuter ses interventions, lui précise ses fonctions et porte sa carte d'identification.</p>	<p>Le locataire demande au personnel de s'identifier.</p>

Le locataire a le droit d'être informé de ses droits, de la procédure de traitement des plaintes et du code d'éthique des Résidences Roch-Pinard.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>S'assure que le locataire reçoit toute l'information et la comprend.</p>	<p>Fait des démarches pour obtenir l'information nécessaire.</p>

■ 5.3 Droit à l'autonomie

Le locataire a le droit de conserver son autonomie.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Encourage la volonté du locataire qui souhaite actualiser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration et en respectant son individualité, son rythme et ses choix.</p> <p>Dispense des services dans le but de stimuler et de maintenir l'autonomie du locataire.</p> <p>Respecte l'autonomie du locataire et encourage ce dernier à maintenir son autonomie.</p>	<p>Prend les moyens nécessaires au maintien de son autonomie en exprimant sa volonté, ses choix et ses préférences.</p> <p>Avisé autant que possible, la responsable d'unités de logement lors de ses absences.</p>

Le locataire a le droit d'administrer ses biens.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>A l'obligation de signaler à une personne en autorité tout problème éprouvé par le locataire dans la gestion de ses biens.</p> <p>N'accepte ou ne sollicite aucun argent, don ou legs d'un locataire dans le respect de la politique en vigueur.</p>	<p>Administre ses biens et en dispose librement.</p> <p>Le locataire qui a besoin d'être assisté peut demander conseil aux personnes ressources du milieu.</p>

■ 5.4 Droit à la qualité des services

Le locataire a le droit à des services adéquats et de qualité sur les plans humain et social et dispensés d'une façon continue, personnalisée et sans discrimination.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Collabore à la mise en commun de ses observations et coordonne ses interventions afin de rendre des services cohérents et continus selon les besoins identifiés.</p> <p>Le personnel doit prêter assistance à toute personne qui a besoin d'aide.</p> <p>Collabore activement et positivement à l'amélioration de la qualité des services dispensés.</p> <p>Développe et garde un bon esprit d'équipe.</p> <p>Exerce son rôle selon les responsabilités inhérentes à sa fonction.</p> <p>Respecte le rythme du locataire dans tous les services dispensés.</p>	<p>Exprime ses besoins, ses attentes et ses préoccupations concernant les services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir.</p> <p>Le locataire peut refuser un service une fois informé adéquatement des conséquences de ses décisions.</p>

■ 5.5 Libertés et droits individuels

Le locataire a le droit d'exprimer ses opinions, ses goûts, ses émotions, ses sentiments et ses valeurs.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Favorise un climat de confiance permettant ainsi au locataire de s'exprimer.</p> <p>Est attentif aux expressions verbales et non verbales du locataire.</p>	<p>Exprime le plus clairement possible ses opinions, ses goûts, ses émotions et ses valeurs.</p> <p>Fait preuve d'ouverture et de réceptivité à l'égard des opinions, des goûts, des émotions et des valeurs des autres locataires.</p>

Le locataire a le droit de porter plainte en cas d'insatisfaction face aux soins et services.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Achemine les plaintes selon la politique sur le traitement des plaintes.</p> <p>S'abstient de toute forme de représailles à l'égard du locataire et/ou ses proches qui ont déposé une plainte.</p> <p>Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services analyse la plainte et apporte les suivis requis dans le respect de toutes les personnes concernées.</p>	<p>Porte plainte s'il est insatisfait des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.</p>

Le locataire a le droit au respect de ses valeurs morales et spirituelles et à la pratique de la religion de son choix.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
Respecte les croyances du locataire.	Fait preuve de respect envers les personnes de croyances différentes.

Le locataire a le droit d'exercer son droit de vote s'il est habilité à le faire.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
Les Résidences Roch-Pinard développent des mécanismes et des règles favorisant l'exercice de ce droit.	Exerce son droit de vote, si tel est son choix.

■ 5.6 Droit d'exprimer ses volontés

Le locataire a le droit d'exprimer et de faire respecter ses directives médicales anticipées.

E N G A G E M E N T	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
Le responsable des Résidences Roch-Pinard guide le locataire dans sa recherche d'information afin de compléter le formulaire.	Le locataire exprime ses directives médicales anticipées sur le formulaire prescrit par le MSSS lorsque le locataire est majeur et apte.
Il le dirige vers son médecin traitant qui assurera le suivi.	Le locataire s'engage à informer ses proches de ses intentions.
Le personnel a l'obligation de respecter les directives médicales anticipées.	Le locataire peut révoquer et modifier en tout temps ses directives médicales anticipées.

■ 5.7 Droit à l'intimité et à une vie privée de qualité

Le locataire a le droit de personnaliser son logement dans le respect de la politique en vigueur.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
Manipule avec respect et attention les objets des locataires.	Aménage son logement dans le respect des politiques en vigueur.

Le locataire a le droit à un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
Se comporte de façon à favoriser une atmosphère paisible en évitant le bruit.	Se soucie du bien-être d'autrui et respecte les politiques et procédures en vigueur.
Est sensible à l'ordre et à la propreté des lieux et exerce toute la vigilance requise dans le but de minimiser les risques d'accident.	Se soucie et collabore avec le personnel dans le but de prévenir les risques d'accident.
Respecte la politique sur l'usage du tabac.	Respecte la politique sur l'usage du tabac.

Le locataire a droit au respect de sa vie privée.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Respecte l'horaire des activités choisies par le locataire.</p> <p>Protège les biens du locataire, ne fouille pas dans ses effets personnels, sauf à la demande du locataire.</p> <p>S'assure du consentement du locataire avant d'entrer dans son logement.</p> <p>Manifeste de la délicatesse en dispensant les services au locataire de façon à préserver sa pudeur et son intimité.</p> <p>Se vêt convenablement, soigne son apparence, et porte l'uniforme lorsque requis.</p>	<p>Le locataire exerce ses choix dans le respect de la tranquillité des autres.</p>

Le locataire a le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son intégrité et de sa réputation.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Traite le locataire avec respect et dignité.</p> <p>Dans le but de préserver l'identité personnelle du locataire, le personnel motive le locataire à conserver sa fierté et son autonomie en l'encourageant à exprimer ses goûts et ses choix.</p> <p>Fait preuve de discrétion en évitant de commenter dans tout espace commun le comportement d'un locataire, son état de santé ou les services qu'il reçoit.</p>	<p>Traite les autres locataires avec respect et dignité.</p> <p>Respecte les autres locataires en demeurant discret sur les comportements et faits observés.</p> <p>Évite de bavarder au sujet des autres.</p>

Le locataire a le droit de s'isoler s'il le désire et de choisir librement ses activités.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Encourage le locataire à s'intégrer à son milieu de vie en favorisant les contacts avec autrui et la participation aux activités, sans toutefois l'y contraindre.</p> <p>Traite avec compréhension le désir d'un locataire de rester seul.</p>	<p>Le locataire exprime son besoin.</p> <p>Il appartient au locataire de déterminer la nature des relations qu'il veut bien établir avec les autres locataires.</p> <p>La cohabitation demande des concessions mutuelles.</p>

Le locataire a droit à la confidentialité.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE (ET SES PROCHES)
<p>Est tenu à une discrétion rigoureuse par rapport à tout renseignement concernant le locataire.</p> <p>Le personnel s'abstient de tout commentaire sur le locataire, son état de santé, ses comportements, etc., tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des Résidences.</p> <p>Se tient à l'écart des conversations privées du locataire et ne les interrompt pas sans raison valable.</p> <p>Les confidences reçues d'un locataire témoignent de sa confiance et de son estime. Le personnel demeure discret mais doit en faire part à un autre membre du personnel en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.</p> <p>L'accès au dossier du locataire est limité au personnel autorisé.</p>	<p>L'autorisation du locataire est requise pour dévoiler ou communiquer le contenu de son dossier, ce dernier étant de nature confidentielle.</p> <p>Démontre du respect et de la discrétion dans les confidences reçues mais doit en faire part au personnel si elles sont de nature à clarifier une situation problématique.</p>

6. CONCLUSION

7. RÉFÉRENCES

6. CONCLUSION

Le code d'éthique n'a pas pour but de se substituer aux politiques ou aux règlements en vigueur dans l'établissement. Il est plutôt une invitation à continuer de développer des attitudes basées sur le respect de la personne, la promotion de l'autonomie et l'amélioration continue des services, dans un milieu de vie profondément humain et empreint de respect.

L'efficacité du code d'éthique réside dans le respect dont chacun fait preuve à l'égard des locataires, des autres personnes et de leurs droits.

Ensemble, nous devons agir de façon rigoureuse et avec discernement dans l'application des règles de conduite afin d'assurer le maintien des valeurs fondamentales de notre établissement et ainsi devenir de véritables créateurs de la qualité de vie que nous offrons aux locataires.

UTILISATION DES NOM, PRÉNOM ET ADRESSE D'UN LOCATAIRE

Les Résidences Roch-Pinard sont autorisées à utiliser les nom, prénom et adresses postale et courriel de ses locataires et de leurs proches dans le cadre d'un sondage sur la qualité des services reçus de l'établissement et pour leur communiquer toute information jugée pertinente.

7. RÉFÉRENCES

Plan d'organisation de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, septembre 2016

Charte québécoise des droits et libertés

Loi concernant les soins de fin de vie

Loi sur les services de santé et services sociaux

Brochure *Directives médicales anticipées*, Gouvernement du Québec, 2016



Code d'éthique
Résidences Roch-Pinard

