

CODE D'ÉTHIQUE

RESPONSABILITÉS  
LE RESPECT DE LA DIGNITÉ HUMAINE  
VALEURS  
EST LA RÈGLE D'OR DE NOTRE CODE D'ÉTHIQUE  
ENGAGEMENTS  
MISSION

« L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE AGIR »



*LE RESPECT DE LA DIGNITÉ HUMAINE  
EST LA RÈGLE D'OR DE NOTRE CODE D'ÉTHIQUE*

Ce code d'éthique s'adresse à nous tous qui œuvrons auprès de la clientèle du centre d'hébergement et de soins de longue durée. Par notre lien à Vigi Santé, **nous reconnaissons que le résident est la raison d'être de nos services.**

Tous les gestes posés à son endroit doivent s'inspirer du respect et de la reconnaissance des mêmes droits et libertés dont dispose tout citoyen. Le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité, **comme nous le souhaiterions en tout temps pour nous-mêmes ou l'un de nos proches.**

Dans le cadre des soins et des services que nous lui offrons, le résident a également droit :

- **à l'information** sur les soins et les services, sur son état de santé, ses traitements, les activités du milieu ;
- **à la confidentialité** de son dossier médical ou tout autre renseignement personnel ;
- **à l'intimité** de sa personne, de sa vie privée et de son espace personnel ;
- **au respect** de sa personne, de son rythme, de ses choix, de ses goûts, de son autonomie, de ses valeurs et croyances ;
- **à la sécurité** face aux risques ;
- **à la protection** contre toute forme d'abus ;
- **à un service personnalisé** en lien avec ses besoins ;
- **de participer** aux décisions qui le concerne ;
- **d'être accompagné et assisté** par la personne de son choix afin d'obtenir de l'information ou un service ;
- **d'être représenté** en cas d'inaptitude afin de poursuivre l'expression de ses volontés, ses souhaits et ses attentes.

Le code d'éthique est le reflet de notre engagement individuel et collectif à assurer des pratiques et des conduites favorisant un environnement harmonieux.

# Nos ENGAGEMENTS

## *Promouvoir l'approche milieu de vie*

- Nous adoptons une approche humaine, compréhensive et non contraignante qui tient compte autant des besoins de vie que des besoins de santé du résident.
- Nous favorisons et maintenons l'interaction du résident avec sa famille, ses proches et la communauté.
- Nous orchestrons nos décisions en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement en fonction des besoins et des attentes de l'ensemble des résidents tout en tenant compte de nos ressources.
- Nous entretenons avec le résident et ses proches une relation de nature professionnelle et empathique.
- Nous respectons les espaces communautaires réservés aux résidents ainsi que leur intimité, notamment en frappant à la porte de leur chambre avant d'entrer.

## *Adopter en tout temps des comportements et des attitudes qui témoignent de compassion et de respect mutuel*


- Nous sommes dévoués à répondre aux besoins des résidents.
- Nous sommes attentifs et sensibles à ce que les résidents ressentent et nous exprimons afin de bien les comprendre et leur prêter l'assistance nécessaire.
- Nous faisons preuve en tout temps de souplesse en adaptant nos interventions de façon à fournir une réponse des plus diligentes aux besoins du résident.
- Nous accompagnons le résident en respectant sa dignité tout au long de son séjour à l'établissement.
- Nous favorisons une approche interdisciplinaire dans la recherche des meilleures pratiques.
- Nous nous adressons au résident en le vouvoyant et en l'appelant par son nom de famille précédé de Madame, Mademoiselle ou Monsieur.
- Nous respectons le code vestimentaire de l'établissement.



*Fournir une information claire, transparente et entière*

- Nous transmettons de façon continue au résident ou à son représentant l'information pertinente afin qu'il soit en mesure de prendre librement des décisions éclairées.
- Nous l'informons de tout événement susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé et de bien-être.
- Nous rendons accessible à chacun l'information nécessaire à l'exercice de ses responsabilités.
- Nous portons en tout temps notre épinglette d'identification et nous nous identifions lors de nos interventions.

*Assurer un environnement sain et sécuritaire*

- Dans chacune de nos interventions, nous portons attention à l'ordre, l'hygiène, la propreté et la sécurité du milieu.
  - Nous adhérons à la culture de « tolérance zéro » à l'égard de toute situation d'abus.
  - Soucieux du respect de la propriété privée, nous condamnons l'usage injustifié et l'appropriation de biens d'autrui.
  - Nous collaborons au maintien de l'intégrité des lieux et des équipements.
  - Nous déclarons sans délai tout accident ou incident dont nous sommes témoins afin de prévenir, réduire ou éliminer les sources de danger.
- 



***Respecter les valeurs, les différences et la culture***

- Nous respectons le résident dans son identité, ses origines, ses expériences, sa spiritualité et ses relations interpersonnelles.
- Nous offrons la même qualité de services à tous les résidents, sans favoritisme, ni discrimination.
- Nous refusons tout cadeau en argent, en biens ou tout autre avantage de la part du résident, de ses proches, de sa succession ou de tout fournisseur de l'établissement.
- Nous évitons toute situation de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit envers le résident ou ses proches.

***Assurer la confidentialité et la sécurité de l'information***

- Nous protégeons la confidentialité et assurons l'intégrité des renseignements personnels qui nous sont confiés.
- Dans le cadre de notre travail, nous faisons un usage responsable de l'ensemble des informations dans le respect des lois, règlements et procédures en matière de sécurité de l'information.
- Nous portons attention à toujours discuter dans un lieu approprié et de façon discrète.

***Entretenir un environnement de travail positif et harmonieux***

- Nous adoptons des relations humaines, polies et courtoises.
- Nous participons à identifier et à appliquer les solutions aux difficultés ou dilemmes rencontrés dans le cadre du travail.
- Nous contribuons à favoriser l'esprit d'équipe, l'entraide, le sens des responsabilités et de l'initiative.
- Nous apprécions la valeur et la contribution de chacun.

## NOTRE MISSION

Par l'implication de tous et l'excellence des services, nous allons construire un milieu de vie ouvert sur la communauté, où le résident vit au quotidien le respect de son être, au cœur d'un environnement unique, où se côtoient résidents, familles, employés et bénévoles, et où milieu de vie et vie au travail ne font qu'un.

## NOS VALEURS

Notre mission repose sur des valeurs qui guident nos actions au quotidien :

- L'approche client où prédomine tant la qualité des relations entre personnes que la réponse à leurs besoins.
- La communication ouverte, honnête et respectueuse.
- L'excellence en offrant et en recherchant le meilleur de chacun.
- La solidarité par une confiance réciproque et une volonté de s'entraider.
- La mobilisation à l'atteinte d'objectifs rassembleurs.
- La sécurité comme un élément indissociable de la qualité.

## NOS RESPONSABILITÉS

Dans le cadre des responsabilités liées à notre mission :

- Nous soutenons une approche milieu de vie où le résident demeure maître de lui-même.
- Nous partageons la responsabilité de contribuer à la qualité du milieu de vie par le maintien d'un climat de travail positif et harmonieux.
- Nous avons la responsabilité légale d'assurer une prestation de soins et de services de qualité, continue, accessible, sécuritaire et respectueuse des droits des personnes et qui tient compte des ressources allouées à l'établissement.
- Inspiré de notre vision de la qualité, nous exerçons notre travail de façon professionnelle tout en respectant les normes et pratiques de notre profession, les règles, politiques et procédures de l'organisation.

### *Nota bene*

*Notre code d'éthique ne constitue pas une liste exhaustive de toutes les pratiques et conduites attendues des personnes intervenant dans l'établissement, ni de tous les droits et obligations des résidents.*

- *Il respecte les lois en vigueur, ne se substitue pas aux codes de déontologie des ordres professionnels et est en lien avec nos politiques internes. Les engagements qui y sont énoncés ne sont pas limitatifs.*
- *Le terme résident inclut le client du centre de jour.*
- *Le générique du masculin est utilisé uniquement dans le but de faciliter sa lecture.*
- *La révision de notre code d'éthique a été adoptée par le conseil d'administration de Vigi Santé le 12 février 2007.*

## LES RESPONSABILITÉS DU RÉSIDENT ET DE SES PROCHES

La qualité du *milieu de vie* repose sur le principe du respect mutuel où la collaboration de chacun est essentielle. En ce sens, il convient de reconnaître les responsabilités du résident ou de son représentant, de sa famille et de ses visiteurs, dont celles de :

- S'informer sur les sujets qui le préoccupent, sur son état de santé, les façons de faire de l'établissement. Demander des explications et questionner lorsqu'un renseignement ne semble pas clair ou complet.
- Contribuer à la sécurité en signalant toutes situations à risque pour lui-même, les autres résidents, les visiteurs, les bénévoles et le personnel.
- Respecter les règles de l'établissement visant à assurer un milieu de qualité.
- Collaborer avec le personnel et faire une utilisation judicieuse des services et des ressources disponibles.
- Être respectueux et courtois envers les autres résidents, leurs proches et le personnel et s'abstenir de toute forme de discrimination ou de violence.
- Respecter les biens d'autrui et l'environnement physique.
- Faire connaître son refus à ce que ses coordonnées personnelles soient utilisées à des fins de sondage de satisfaction ou de sollicitation par l'établissement.



VIGI santé Inc.  
Centres d'hébergement et de soins de longue durée  
197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux  
Québec H9B 3H8  
Tél. 514 684 0930 Fax 514 684 0179  
www.vigisante.com