

Résidence les Quatre Saisons

Un service humain pour des gens heureux



**Milieu de vie évolutif pour aînés
Autonomes et semi- autonomes**

CODE D'ÉTHIQUE - ANNEXE 4

En application à l'article 36 du règlement⁴⁵, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit adopter, à l'intention de ses administrateurs, des membres de son personnel, de ses bénévoles et de toute autre personne qui œuvre dans la résidence, un code d'éthique qu'il doit faire respecter et qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents et de leurs proches. Ce code d'éthique doit comprendre minimalement les éléments suivants :

- 1° le droit des résidents d'être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et en fonction de leurs besoins ;
- 2° l'affirmation de la philosophie de bienveillance, selon laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur épanouissement et leur pouvoir de décision ;
- 3° le droit à l'information et à la liberté d'expression ;
- 4° le droit à la confidentialité et à la discrétion ;
- 5° l'interdiction pour l'exploitant, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui œuvrent dans la résidence d'accepter des donations ou des legs de la part des résidents faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence, ou, sous réserve du deuxième alinéa, d'effectuer toute forme de sollicitation auprès d'eux.

Dans le cas d'une résidence privée pour aînés constituée à des fins non lucratives ou en coopérative en vertu d'une loi du Québec, le code d'éthique peut prévoir la possibilité de solliciter les résidents à des fins déterminées par le conseil d'administration.

Les personnes à qui s'adresse le code d'éthique doivent s'engager par écrit à le respecter. Dans le cas des membres du personnel ou d'un bénévole visé au premier alinéa de l'article 17, l'engagement est versé au dossier tenu en vertu de l'article 58.

L'exploitant doit afficher le code d'éthique visiblement, dans un lieu accessible aux résidents.

Résidence les Quatre Saisons

Un service humain pour des gens heureux



Milieu de vie évolutif pour aînés Autonomes et semi- autonomes

Le respect

L'exploitant ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

L'exploitant doit désigner la personne qui sera responsable de la supervision ou de l'encadrement du personnel en contact avec les résidents.

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident et lui donner des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité.

La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

Le droit à l'information et à la liberté d'expression

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès de son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

Le droit à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

Résidence les Quatre Saisons

Un service humain pour des gens heureux



Milieu de vie évolutif pour aînés Autonomes et semi- autonomes

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La bientraitance

La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ». (Lesuisse. p. 57, 2013)

- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion d'un résident.
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en favorisant et sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation,
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

2 La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

3 La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

Résidence les Quatre Saisons

Un service humain pour des gens heureux



**Milieu de vie évolutif pour aînés
Autonomes et semi- autonomes**

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES –

ANNEXE 3

Tout résident ou son représentant peut formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit informer tout résident qu'il peut, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2), formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, et afficher visiblement, dans un lieu accessible, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit.

Cet affichage doit, en outre, indiquer qu'une plainte peut être adressée au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, et mentionner les coordonnées de celui-ci.

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de service de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toute personne qui les requiert. L'article 73 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2) prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir.

Vous avez des droits

Le code d'éthique doit rappeler aux résidents et à leur représentant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

En cas d'insatisfaction

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, peut formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement. Il peut également s'adresser directement au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de sa région, s'il le désire.

À qui s'adresser

Nommée par le conseil d'administration de l'agence de la santé et des services sociaux, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des personnes habitant une résidence privée pour aînés. Le commissaire ayant des fonctions exclusives, cela lui permet d'examiner les plaintes sans influence, de façon impartiale et sans contrainte. Il travaille de façon indépendante dans l'intérêt des résidents.

Résidence les Quatre Saisons

Un service humain pour des gens heureux



**Milieu de vie évolutif pour aînés
Autonomes et semi-autonomes**

ANNEXE 3 (suite)

Coordonnées du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

CISSS Montérégie-Ouest	450- 699 - 2425
<small>Nom de l'agence de la santé et des services sociaux du territoire où est située la résidence</small>	<small>Téléphone</small>

Pour obtenir de l'aide

Vous pouvez avoir recours au commissaire régional qui peut vous aider à formuler votre plainte.

OU

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

1. un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
2. le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP), au 1 877 767-2227 (sans frais) ou en visitant le www.fcaap.ca;
3. la ligne Info-Abus Aînés au 1 888 489-2287.

Ce service est gratuit et confidentiel.

En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

- Bureau de Québec :
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688 ou sans frais 1 800 463-5070
- Bureau de Montréal :
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3205 ou sans frais 1 877 658-2625
- Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca