

## REMERCIEMENTS

**Nous désirons remercier sincèrement les personnes qui ont contribué à l'élaboration et à la révision de ce document.**

**Cadres laminés de Vigie Santé :  
gracieuseté du Comité des résidents  
du  
Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis.**

**Photos des cadres laminés :  
Christian Chevalier.**

**Référence : Code d'éthique du Groupe Champlain**

**Adopté lors de la séance du conseil  
d'administration du 8 janvier 2003.  
Adopté lors de la séance du conseil  
d'administration du 12 décembre 2016.**

**Révisé par le comité de gestion: le 13 janvier 2021.**

H:/Politiques/Nouveaux cartables-janv. 2012/Direction/Direction de l'établissement/DIR-071 (DE)  
Annexe I Code d'éthique—2021-01-13



**CODE D'ÉTHIQUE**

**CENTRE D'ACCUEIL  
SAINT-JOSEPH DE LÉVIS**



### **L'intervenant a l'obligation :**

- 8.1** De respecter le droit du résident de mourir dans la dignité selon ses croyances, ses valeurs et ses volontés et lui procurer un environnement approprié à son état.
- 8.2** D'offrir des soins et services de qualité et adaptés aux besoins du résident notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances.
- 8.3** De respecter le désir d'un résident de refuser ou de mettre fin à un traitement même si cela risque de diminuer sa durée de vie, ceci n'affectant en rien le droit du résident de recevoir des soins et services de fin de vie.
- 8.4** D'assurer une communication ouverte et honnête auprès du résident en fin de vie.
- 8.5** De respecter les volontés que le résident a exprimées d'une des façons suivantes : verbalement, par le biais d'un testament de vie ou biologique, un papier écrit, daté et signé, un enregistrement, un mandat d'inaptitude, le formulaire de niveau d'intervention complété par le médecin ou par le biais des directives médicales anticipées.

Il est à noter que les intervenants aux soins ont le droit, pour des raisons de conscience ou de valeurs personnelles, de refuser de prodiguer l'aide médicale à mourir. Par contre, ceux-ci s'engagent à assurer la continuité des soins et à fournir au résident toute l'assistance nécessaire afin que sa demande puisse être prise en charge par des intervenants consentants.

## 8

### **Droit de recevoir des soins et services de fin de vie.**



### **Pourquoi un code d'éthique ?**

Le code d'éthique traduit la culture organisationnelle et les valeurs fondamentales qui guident l'engagement quotidien de tous les intervenants dans une démarche collective d'amélioration continue de la qualité des soins et des services aux résidents. Il énonce les conduites et pratiques attendues de l'intervenant en lien avec les droits du résident. C'est donc dire que l'éthique est un questionnement constant qui interpelle tous et chacun et se résume à cette question : *quoi faire pour bien faire ?*

### **Loi sur les services de santé et les services sociaux Article 233**

Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.  
L.R.Q., chapitre S-4.2.

Le terme **intervenant** désigne toute personne qui œuvre dans l'organisation.  
Le générique masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.



## LA VISION


Le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis vise à être un milieu accueillant pour les résidents et leurs proches, où il fait bon vivre et travailler. Par l'excellence de ses soins et services, être reconnu comme un milieu avant-gardiste où l'expérience client vécue est au cœur des pratiques.

## LA MISSION

La mission du Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis est d'offrir un milieu de vie personnalisé et sécuritaire qui répond aux besoins complexes d'une clientèle en perte d'autonomie, soutenu par une approche humaine de soins et de services.

## LES VALEURS

Les valeurs suivantes guident la prise de décision administrative et soutiennent les actions de son personnel :



## L'intervenant a l'obligation :

- 7.1 De réserver au résident et à ses proches un accueil chaleureux et de leur offrir des occasions régulières de s'impliquer, de participer et de s'intégrer à la vie du Centre d'accueil.
- 7.2 D'encourager et d'accompagner les résidents qui le désirent à s'impliquer dans la vie de l'établissement et/ou de la communauté.
- 7.3 De permettre les visites en tout temps dans la mesure où la qualité de vie de l'ensemble des résidents et les règles du milieu de vie sont respectées.

## **Droit de continuer d'exercer un rôle et d'entretenir des liens significatifs selon ses capacités et ses intérêts.**



**Respect et bienveillance** : Manifester de la considération à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles nous interagissons dans l'exercice de nos fonctions.


À l'égard du résident et de ses proches en :

- Faisant preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion;
- Faisant preuve de diligence;
- Évitant toute forme de discrimination ou de harcèlement;
- Favorisant le bien-être et l'épanouissement;
- Humanisant les rapports interpersonnels.

**Intégrité et transparence** : Se conduire d'une manière juste et honnête. Être authentique et communiquer avec clarté, simplicité, en temps opportun et de façon éthique.

À l'égard du résident et de ses proches en :

- Diffusant les résultats des différentes évaluations, exercices, etc. réalisés au sein de l'organisation;
- Communiquant ces résultats de manière compréhensible;
- Se comportant avec franchise et honnêteté envers le résident et ses proches tout en préservant un caractère éthique;
- Agissant en toute simplicité lors des contacts au quotidien;
- Ayant le souci d'assurer une bonne communication bilatérale envers le résident et ses proches au moment opportun.



**Excellence et professionnalisme** : Déployer les meilleures pratiques cliniques, administratives et de gestion pour donner de meilleurs soins et services dans un contexte d'innovation et d'amélioration de l'expérience vécue. Avoir un souci constant de la pertinence des choix, de la justesse des actions et de l'évaluation des améliorations réalisées.

À l'égard du résident et de ses proches en :

- Offrant des soins et des services qui suivent l'évolution des connaissances cliniques et des pratiques exemplaires;
- Créant un environnement physique pour favoriser le bien-être et l'équilibre;
- Étant à l'affût des opportunités d'amélioration pouvant contribuer à une meilleure expérience vécue;
- Considérant la spécificité des besoins des résidents et même des proches;
- Documentant les besoins évolutifs des résidents;
- Consultant / associant le résident et ses proches aux changements évolutifs dans les soins et services;
- Utilisant les ressources avec efficience;
- Créant un environnement humain empreint de sollicitude.



### **L'intervenant a l'obligation :**

- 6.1** De garder confidentielles toutes les informations concernant un résident.
- 6.2** De respecter le résident en ne lui attribuant pas des qualificatifs pouvant lui porter préjudice.
- 6.3** De respecter l'espace privé du résident et ses biens personnels en évitant de se les approprier, de les éliminer ou de les déplacer, sauf pour des raisons de sécurité et de salubrité après en avoir parlé avec le résident concerné, ses proches et l'équipe.
- 6.4** De limiter le bruit dans le respect de la qualité du milieu de vie.

## 6

### **Droit à la confidentialité et au respect de sa vie privée.**



**Qu'il est rassurant d'être écouté  
en toute confiance et confidentialité.**

### **LES DROITS DES RÉSIDENTS ET LES PRATIQUES ET CONDUITES ATTENDUES DES INTERVENANTS**

	Page
1. Droit à sa dignité, au respect de son identité et à l'expression de ses valeurs, ses choix, ses goûts et ses intérêts.	8
2. Droit de recevoir des services adéquats sur les plans physique, humain et social avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.	10
3. Droit d'être informé.	12
4. Droit d'être accompagné et représenté.	14
5. Droit de consentir ou non à des soins et de s'impliquer dans les soins et les services reçus.	16
6. Droit à la confidentialité et au respect de sa vie privée.	18
7. Droit de continuer d'exercer un rôle et d'entretenir des liens significatifs selon ses capacités et ses intérêts.	20
8. Droit de recevoir des soins de fin de vie.	22

# 1

## **Droit à sa dignité, au respect de son identité et à l'expression de ses valeurs, ses choix, ses goûts et ses intérêts.**



## **L'intervenant a l'obligation :**

- 5.1 D'inviter le résident et/ou son représentant à participer à la rencontre interdisciplinaire lors de laquelle est établi ou révisé son plan d'interventions individualisé.
- 5.2 De respecter le choix d'un résident ou de son représentant de consentir ou non à des soins (exemple : le fait de suivre une diète ou non) après lui avoir expliqué les conséquences de son choix.
- 5.3 De favoriser le «faire avec» plutôt que le «faire à la place» tout en respectant le rythme du résident. Il privilégie l'autonomie et la responsabilisation selon le potentiel résiduel de chacun.
- 5.4 D'offrir aux résidents de participer aux activités de l'établissement tout en respectant leur autonomie décisionnelle.



## 5

### **Droit de consentir ou non à des soins et de s'impliquer dans les soins et les services reçus.**



Photographie : C

**Les gens près de moi tiennent compte de mon rythme,  
ce qui m'aide à maintenir mon autonomie.**

Emilia d'ar

### **L'intervenant a l'obligation :**

- 1.1** De faciliter l'autonomie décisionnelle du résident en lui laissant le temps de faire ses choix, en lui présentant les différentes alternatives, en simplifiant, à la mesure de ses capacités, le processus décisionnel.
- 1.2** De répondre, dans la mesure des ressources disponibles, à la demande d'un résident ou de son représentant, d'obtenir des soins par l'intervenant de son choix.
- 1.3** De vouvoyer le résident à moins que le tutoiement soit demandé par le résident lui-même ou, dans le cas des résidents inaptes, à la demande de leurs proches.
- 1.4** D'appeler le résident par le nom de son choix ou, dans le cas d'un résident inapte, selon la demande de ses proches. L'utilisation de surnoms est interdite.
- 1.5** De préserver l'intimité et la pudeur du résident, peu importe son état, en utilisant tous les moyens et équipements appropriés.
- 1.6** De protéger le résident contre toutes formes d'abus et, s'il en est témoin, d'intervenir immédiatement en faveur du résident et d'en informer un supérieur.

## 2

**Droit de recevoir des services adéquats sur les plans physique, humain et social avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.**



**Je me sens bien dans ma résidence car mon entourage respecte mon intimité.**

### **L'intervenant a l'obligation :**

- 4.1 De respecter le désir du résident d'être conseillé, assisté et représenté par la personne de son choix.
- 4.2 D'accompagner le résident dans l'exercice de ses droits et de ses recours et de le protéger contre toutes représailles.
- 4.3 De connaître le représentant choisi par le résident en cas d'inaptitude, et d'encourager la participation de celui-ci aux décisions le concernant.

## 4

### **Droit d'être accompagné et représenté.**



Il m'a dit : « Ne t'inquiète pas, je serai là. »  
J'étais en confiance.

Photographie - Christi

### **L'intervenant a l'obligation :**

- 2.1 De démontrer de la souplesse et de la tolérance en adaptant le plus possible son horaire et le déroulement de ses tâches à accomplir en fonction des besoins, des habitudes et des désirs des résidents.
- 2.2 De tenir compte de l'animation du milieu de vie dans l'accomplissement de ses tâches en favorisant la participation des résidents aux diverses activités.
- 2.3 D'adapter et de personnaliser l'environnement et les équipements aux besoins de chaque résident en autant que la sécurité et le bien-être du résident lui-même ou des autres ne soient compromis.
- 2.4 D'être à l'écoute du résident lors de l'exécution de ses tâches auprès de lui. Au besoin, il peut reporter l'échange en fonction de ses disponibilités.
- 2.5 De modifier son approche en fonction de la personnalité, des caractéristiques et de la situation particulière de chaque résident.
- 2.6 De consulter, selon son champ d'exercice, le dossier du résident dès l'admission et de transmettre les informations pertinentes au personnel dont il a la responsabilité.

### 3

## Droit d'être informé.



Cela me rassure de savoir ce qui m'attend...  
même s'il y a des risques à prendre.

### L'intervenant a l'obligation :

- 3.1 De porter sa carte d'identité en tout temps.
- 3.2 De se nommer et d'expliquer la raison de sa présence auprès du résident.
- 3.3 D'expliquer, selon son champ d'activité et son expertise, la raison d'une intervention, d'une médication ou de toute forme de soins ou service qu'il dispense.
- 3.4 D'informer le résident et ses proches de la possibilité de s'impliquer dans les activités de la vie quotidienne du centre d'accueil.
- 3.5 D'informer le résident ou son représentant qui en a fait la demande, des modalités d'accès à son dossier et le référer aux intervenants désignés pour lui procurer l'assistance requise pour l'aider à le comprendre.
- 3.6 De divulguer au résident ou à son représentant tout accident ou incident par souci de transparence.