

Ce code vous informe sur les principaux **droits** et **engagements** des usagers et du personnel.

Il constitue un moyen concret pour contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services et à la satisfaction de la clientèle.

Application du code d'éthique

La directrice générale est la première responsable de son application et de son interprétation. Cependant, TOUS, ont la responsabilité de veiller à ce qu'il soit respecté. Tout manquement au code d'éthique peut faire l'objet d'une plainte aux instances concernées.

* TOUS : personnel, médecins, administrateurs, bénévoles, résidents, usagers, partenaires internes et externes et locataires

**C'EST PARCE QUE NOUS Y
CROYONS QUE NOUS Y
TRAVAILLONS**

Date de révision : octobre 2014
Date d'adoption : novembre 2014

Code d'éthique



RESPECT

RESPONSABILISATION

RECONNAISSANCE

**Centre d'hébergement et de soins de longue durée et Centre de Jour
3435, boulevard Gouin Est, Montréal-Nord H1H 1B1 514-324-6110**

Notre mission

CHSLD

La Résidence Angelica est un centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné dont la mission est d'offrir de façon temporaire ou permanente « un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes 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 ». (Article 83 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux).

À cette fin, la Résidence désire offrir un milieu de vie agréable, stimulant et résolument axé sur les besoins biopsychosociaux et spirituels de sa clientèle. Prônant une approche humanisante et chaleureuse, la Résidence évalue périodiquement les besoins de sa clientèle et dispense les services de façon personnalisée, respectueuse et bienveillante, le tout selon des standards de sécurité et qualité reconnus.

CENTRE DE JOUR

Le Centre de jour Angelica est « une ressource qui offre à une clientèle inscrite et qui présente une perte d'autonomie pouvant entraver son maintien à domicile, des programmes et des activités de jour de nature préventive, thérapeutique ou de réadaptation ». (Ministère de la Santé et des Services sociaux, Le centre de jour : orientations et programmes (document de travail), Québec, 1986, p. 10).

* La mission exclue la section locataires qui possède son propre code d'éthique

Nos valeurs

PRÉAMBULE

La Résidence Angelica est l'œuvre de la Congrégation des Sœurs de Charité de Sainte-Marie au passé riche en valeurs fondamentales nous guidant dans notre engagement envers le bien-être de nos personnes âgées.

Nos valeurs organisationnelles se fondent sur l'ensemble des normes sociales, morales, éthiques, scientifiques et managériales ainsi que sur la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Elles constituent nos principes d'actions, nos points de repère et nos références fondamentales dans la prestation de nos soins et services auprès de notre clientèle.

Ces valeurs chères à la Résidence Angelica sont le cœur de notre culture organisationnelle. Elles nous guident dans les actions à poser et dans la prise de décision au quotidien tout en harmonisant notre milieu de vie, de soins et de travail pour le mieux-être de TOUS, nous permettant ainsi de réaliser notre mission et notre vision.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

Ces valeurs sont communes et se retrouvent dans le Code d'éthique et le code de déontologie qui régissent le comportement du personnel de la Résidence Angelica.

Les valeurs organisationnelles de la Résidence Angelica se regroupent sous les 3R suivants :

RESPECT : Traiter l'autre comme nous souhaiterions que l'on nous traite.

Toute personne hébergée ou utilisant les services de la Résidence Angelica a droit au respect de son identité, de son intégrité et de son intimité offerts par un personnel engagé, compétent, loyal et intègre qui assure sa sécurité et son confort tout en lui permettant de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'auto-détermination.

Également, tout visiteur et toute personne oeuvrant au sein de la Résidence Angelica a droit au respect de TOUS.

RESPONSABILISATION : Prendre conscience des conséquences de ses choix et de ses actes, c'est-à-dire, les assumer et être prêt à en répondre individuellement, collectivement et socialement.

La responsabilisation inclut les droits et obligations de TOUS, la compétence de l'ensemble de notre personnel ainsi que leur loyauté et intégrité dans tous les services rendus.

Elle repose également sur la qualité et la sécurité dans la réponse aux besoins de notre clientèle en tout temps.

RECONNAISSANCE : Reconnaître les bonnes performances et les compétences des employés de façon régulière officiellement ou officieusement.

Cette reconnaissance stimule la motivation, le sentiment d'appartenance et la loyauté. Elle sert également à valoriser l'employé et enrichir le climat de travail et les communications.

Notre force s'enracine dans l'arrimage des 3R :

RESPECT
RESPONSABILISATION
RECONNAISSANCE

Ces valeurs se concrétisent par un travail en équipe et en interdisciplinarité en constante évolution et au quotidien dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

* TOUS : personnel, médecins, administrateurs, bénévoles, résidents, usagers, partenaires internes et externes et locataires.

VOTRE DROIT À DES SOINS ET SERVICES DE QUALITÉ DANS UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

- Recevoir des services personnalisés et adaptés à votre condition
- Profiter d'installations et d'équipements sécuritaires
- Bénéficier d'une protection contre toute forme d'exploitation : physique, psychologique, financière ou sexuelle

VOTRE ENGAGEMENT

- Collaborer aux soins et services reçus, dans la mesure de vos capacités
- Participer à l'élaboration de votre plan d'intervention ainsi qu'à la mise en place des interventions qui en découlent
- Respecter les règles de l'établissement au niveau de l'organisation et du fonctionnement des soins et services
- Prendre les moyens pour préserver et protéger vos biens personnels ainsi que ceux que l'établissement met à votre disposition

NOTRE ENGAGEMENT

- Offrir des soins et des services de façon professionnelle et continue
- Diriger les usagers, au besoin, vers les ressources appropriées
- Assurer une approche humanisante, et bienveillante
- Être vigilant face aux situations représentant un risque pour votre sécurité et votre intégrité
- Apporter des solutions appropriées dans la mesure de nos moyens et de nos capacités lorsque des problèmes sont identifiés

VOTRE DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

- Être assisté par du personnel adoptant une attitude et des comportements respectueux et courtois
- Être reconnu comme une personne à part entière avec votre histoire de vie, votre culture, vos convictions morales et religieuses

VOTRE ENGAGEMENT

- Faire preuve de courtoisie et de non-discrimination dans vos rapports avec les autres usagers ainsi qu'avec l'ensemble du personnel
- Éviter toute forme de violence

NOTRE ENGAGEMENT

- Témoigner aux usagers du respect, tant par nos paroles que par nos gestes
- Établir un climat de confiance mutuelle
- Éviter des changements de personnel excessif
- Offrir un milieu de vie approprié tout en respectant votre intimité et votre vie privée
- S'identifier clairement en portant notre carte d'employé
- Éviter tout conflit d'intérêt, notamment en refusant des pourboires ou des cadeaux individuels

VOTRE DROIT À L'INFORMATION ET A LA CONFIDENTIALITÉ

- Recevoir les informations pertinentes sur votre état de santé et sur la nature des traitements requis
- Avoir la possibilité d'accepter ou de refuser les soins et les services offerts. À l'exception d'une situation d'urgence où votre vie est menacée de façon imminente
- Désigner une personne de votre choix afin de vous aider à obtenir et à comprendre certaines informations ou à prendre les décisions appropriées
- Permettre l'accès à votre dossier médical selon les règles et les lois

VOTRE ENGAGEMENT

- Respecter la vie privée des autres usagers ainsi que du personnel

NOTRE ENGAGEMENT

- Fournir les informations pertinentes en utilisant un langage clair et compréhensible et répondre à vos demandes de clarification
- Assurer la confidentialité des informations vous concernant en tout temps

VOTRE DROIT DE RECOURS

- Exprimer vos insatisfactions face aux soins et services auprès des différentes instances concernées : personnels, gestionnaires, comité des usagers et, au besoin, auprès du commissaire aux plaintes et la qualité des services de l'établissement

VOTRE ENGAGEMENT

- Poser toutes les questions vous permettant de faire des choix éclairés
- Nommer les insatisfactions aux bonnes instances et sans délai

NOTRE ENGAGEMENT

- Être à l'écoute de vos observations et de vos commentaires et ce, sans crainte de jugement et de représailles
- Recevoir et traiter vos plaintes et vous informer des procédures et des différentes instances existantes
- Répondre dans un délai raisonnable

* USAGER : inclus les usagers du Centre de jour et les résidents du CHSLD ainsi que son représentant