

CODE D'ÉTHIQUE DE LA RÉSIDENCE RIVIERA





Présentation	2
Mission	3
Valeurs organisationnelles	4
Dignité	5
Consentement et participation	6
Services adéquats	7
Information	8
Milieu de vie sécuritaire	9
Engagement de l'organisation	10
Engagement du résident et de ses proches	11
Résumé	12

CODE D'ÉTHIQUE



À la Résidence Riviera, le résident est considéré comme une personne à part entière. En ce sens, il bénéficie des droits et privilèges inscrits dans la Charte des droits et libertés de la personne, desquels sont basés les libellés de notre code d'éthique.

La qualité de vie et la qualité des soins et services offerts aux résidents nécessitent que les relations interpersonnelles entre les intervenants, les résidents et ses proches soient empreintes de respect et de collaboration.

Le code d'éthique reflète les valeurs préconisées de l'établissement et constitue un instrument de promotion par excellence, des droits des usagers ainsi que des pratiques et des conduites attendues des intervenants.

MISSION



La mission de la Résidence Riviera est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie adapté aux besoins des résidents. Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, la Résidence Riviera met en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver leur autonomie et de se développer comme personne tant aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social que spirituel.

Pour guider la gestion et la prestation des services, l'établissement adhère aux lignes directrices suivantes :

- La raison d'être des services est le résident et sa famille qui les requiert;
- Le respect du résident et de sa famille dans la reconnaissance de leurs droits et libertés, doivent inspirer chaque geste à leur endroit;
- Le résident et sa famille participent aux soins et services et aux décisions qui les concernent en collaboration avec les intervenants dans un souci d'établir un lien de confiance et de respect mutuel.



Ce code d'éthique se veut un engagement pour les intervenants à agir dans le respect des valeurs véhiculées au sein de l'organisation où l'approche centrée sur le résident est préconisée.

Ces valeurs se définissent en terme de :

- R** espect de la personne
- I** ntégrité et honnêteté dans tous nos gestes quotidiens
- V** igilance pour une qualité optimale
- I** mplication et engagement dans nos interventions
- E** coute par une communication ouverte, honnête et respectueuse
- R** econnaissance en offrant et en recherchant le meilleur de chacun
- A** ppartenance et fierté de contribuer à la mission de la Résidence Riviera



Le résident est reconnu comme une personne à part entière, il est traité avec dignité dans le respect de son intimité et de son intégrité.

Pour une approche remplie de compassion et de reconnaissance, à titre d'intervenant :

Je dispense les soins et services dans un même souci de justice et d'équité sans égard à la langue, la religion, les origines culturelles et l'orientation sexuelle ou toute autre forme de discrimination.

Je préserve la dignité, l'intimité et la pudeur du résident lors de la dispensation des soins et services.

Je facilite la dispensation des soins d'hygiène par une personne du même sexe si le résident le demande.

Je fais preuve de souplesse en respectant le rythme du résident lors des activités de la vie quotidienne.

Je respecte l'intimité du résident en frappant à la porte avant d'entrer dans sa chambre.

Je n'accepte ni ne sollicite de rétribution sous quelque forme que ce soit et j'évite de me placer en situation de conflit d'intérêt.

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ, participation aux décisions qui le concerne



Le résident et sa famille s'informent, s'expriment et participent à toute décision afin de consentir aux soins de façon libre et éclairée, et ce, dans le respect de la confidentialité.

Pour une approche respectueuse et empathique, à titre d'intervenant:

Je reconnais la capacité du résident à faire ses propres choix au quotidien en le faisant participer aux décisions qui le concernent et je respecte son choix tout en considérant les ressources organisationnelles disponibles.

J'adopte envers le résident une attitude d'ouverture et d'empathie favorisant la libre expression.

Je m'assure de transmettre toute l'information nécessaire de façon confidentielle.

Je reconnais que le résident peut être accompagné ou assisté d'une personne de son choix pour être guidé dans sa prise de décision.

Je reconnais la place de la famille dans les décisions à prendre au nom du résident.



Le résident reçoit des services adéquats sur les plans professionnel, humain et social, avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire.

Pour un service personnalisé et professionnel, à titre d'intervenant:

J'établis un contact personnel et chaleureux avec le résident en m'identifiant et en précisant l'objet de mon intervention.

Je m'adresse au résident en utilisant son nom de famille précédé de Monsieur ou Madame et je le vouvoie.

J'utilise un langage qui, tant par le ton que le contenu et la forme, est accessible et respectueux du résident.

Je porte attention aux demandes du résident et, au besoin, je valide auprès de la personne en responsabilité.

J'offre des services conformes et personnalisés selon le besoin du résident en me référant au plan d'intervention, aux pictogrammes et au plan de travail.

Je fournis à mes collègues de travail toute l'information essentielle dans un aspect de continuité, afin qu'ils soient en mesure de donner des services de qualité.

Je porte une attention spécifique au résident pendant que je lui dispense des soins et des services.

J'adopte un comportement professionnel en m'abstenant de toute démonstration d'insatisfaction, d'inquiétude ou de frustration en présence du résident.

J'adopte une tenue vestimentaire et une apparence appropriées à mon milieu de travail qui témoignent du respect au résident.

Je porte en tout temps et de façon visible ma carte d'identification.



Le résident est informé :

- de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que les modalités d'accès ;
- de son état de santé et de bien-être de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui, ainsi que les risques et les conséquences associés à ses choix ;
- de tout accident survenu au cours de la prestation des soins et des services reçus.

Pour une approche de partenariat, d'écoute et d'engagement, à titre d'intervenant:

Je connais les services offerts par mon organisation et j'en facilite l'accès au résident et à sa famille.

Je favorise la participation à des activités communautaires et de loisirs choisis par le résident et sa famille.

Je communique au résident et sa famille l'information la plus complète et la plus claire possible sur toute information le concernant, et ce, dans le cadre de mes fonctions.

J'implique le résident et sa famille dans l'élaboration et la révision de son plan d'intervention.

J'ai l'obligation de déclarer toute situation ou comportement ayant un impact sur l'intégrité et la sécurité physique ou psychologique du résident.

J'applique les mesures de divulgation conformément aux politiques en vigueur dans l'établissement.



Le résident séjourne dans un milieu de vie assurant sa sécurité tant au niveau de l'environnement, des pratiques et des comportements. Lors d'insatisfaction ou de préjudice, le résident a droit de recours.

Pour un service professionnel et sécuritaire, à titre d'intervenant:

Je connais et j'applique les normes et pratiques professionnelles en matière de prévention par l'application des programmes cliniques en vigueur dans l'établissement, incluant la prévention et contrôle des infections.

Je respecte les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

Je connais et j'applique rigoureusement les procédures en matière d'hygiène, de salubrité alimentaire et d'entretien ménager.

Je vérifie l'emplacement et le positionnement de l'équipement afin de limiter les situations dangereuses.

J'exerce toute la vigilance requise afin de minimiser les risques d'incidents ou d'accidents.

Je connais le plan des mesures d'urgence et je l'applique selon les situations.

J'offre le soutien nécessaire au processus de recours lors de préjudice et de toute insatisfaction manifestée.

Je déclare sans délai, à l'autorité désignée de l'établissement, tout incident ou accident visant le résident et effectue les rapports pertinents en temps utile.



Dans le cadre de ses responsabilités, la Direction s'engage à offrir aux résidents des soins et services humains et personnalisés car elle préconise une approche « milieu de vie ».

L'élaboration de ce code d'éthique confirme l'engagement à respecter les droits des résidents dans la dispensation des soins et services et s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ce code d'éthique s'adresse à tous les intervenants du milieu dans l'exercice de leurs fonctions. Il se veut un cadre de références qui décrit les droits de la personne mais se veut aussi un guide de conduite, d'attitudes et de comportements à adopter par les intervenants dans leurs gestes posés, au quotidien, auprès du résident et de sa famille.

ENGAGEMENT DU RÉSIDENT et de ses proches



Dans une perspective où la qualité du milieu de vie repose sur le principe de respect mutuel, la collaboration de chacun est essentielle. En ce sens, il convient de reconnaître les responsabilités du résident, et de ses proches.

Cet engagement se traduit ainsi :

Faire preuve de respect envers les membres du personnel et les autres résidents et s'abstenir de toute forme de discrimination et de violence.

Prendre connaissance du « Guide du résident » et en respecter le contenu.

Collaborer en observant les principes et normes en matière d'hygiène, de salubrité et de sécurité.

Respecter les biens d'autrui et l'environnement physique.

S'abstenir d'offrir de l'argent ou des présents au personnel.

Collaborer dans la dispensation des soins et services selon les évaluations professionnelles.

Transmettre toute l'information nécessaire à l'élaboration du plan d'intervention.

Cette entente de collaboration se veut un des moyens de favoriser des relations harmonieuses.

**En résumé, le code d'éthique de
la Résidence Riviera adresse
tout simplement le message
suivant :**



**Prenons soin du résident comme nous le souhaiterions
pour nous-mêmes.**

Notre code d'éthique ne constitue pas une liste exhaustive de tous les droits et obligations des résidents, ni de toutes les pratiques et conduites attendues par les personnes intervenant dans le milieu. Il tient compte des lois en vigueur, notamment la Loi sur les services de santé et services sociaux, des codes de déontologie, des ordres professionnels et est en lien avec les politiques internes. Les engagements qui y sont énoncés ne sont pas limitatifs.

Élaboré en avril 2007 par les membres du comité de gestion; soumis à un processus de consultation auprès du comité « Excellence des soins du conseil canadien d'agrément des services de santé », de l'ensemble du personnel, des gestionnaires, des représentants syndicaux, des résidents et leur famille ainsi que la collaboration de Najia Hachimi de l'association des établissements privés conventionnés.

L'utilisation du générique masculin inclut le féminin

**Adopté par le conseil d'administration le 30 août
2007
Mise à jour le 4 avril 2017**



2999 Boul Notre-Dame, Laval, Qc, H7V 4G4 450-682-0111
www.chsldresidenceriviera.com