

Code d'éthique

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 aux résidents ainsi qu'à nous tous qui œuvrons dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée de 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, de la bienveillance et de la reconnaissance des mêmes droits et libertés dont dispose tout citoyen. Le résident doit, dans toute intervention, être traité comme nous souhaiterions l'être ou que l'un de nos proches le soit.

« Nos aînés nous ont tant donné, c'est maintenant à nous de prendre soin d'eux avec bienveillance et respect. Ne l'oublions jamais. »

D^r Filippo Simonetta
Fondateur de Vigi Santé

Une mission rassembleuse...

Par l'implication de tous et l'excellence des services, nous construisons ensemble un milieu de vie et de soins ouvert sur la communauté. Le résident vit au quotidien, tout au long de son séjour, le respect de son être, au cœur d'un environnement unique où se côtoient résidents, familles, employés, médecins, bénévoles et partenaires et où milieu de vie et vie au travail ne font qu'un.

...qui repose sur une approche et des valeurs guidant nos actions au quotidien...

- ▶ **Une approche centrée sur la personne**, où prédominent tant la qualité des relations que la réponse aux besoins, et où la contribution de tous est mise à profit;
- ▶ **Une communication ouverte**, honnête et respectueuse;
- ▶ **L'excellence**, où le meilleur de chacun est offert et recherché;
- ▶ **La solidarité**, par une confiance mutuelle et une volonté de s'entraider;
- ▶ **La mobilisation**, en vue de l'atteinte d'objectifs communs;
- ▶ **La sécurité**, comme un élément indissociable de la qualité.



Photo : Exposition Regards/Insights au CHSLD Vigi Mont-Royal

...et qui dicte les responsabilités liées à notre mission.

- ▶ Nous assurons le bien-être des résidents et des personnes qui œuvrent chez Vigi Santé par le maintien d'un milieu de vie chaleureux et d'un climat de travail positif et harmonieux.
- ▶ Nous offrons en tout temps des soins et des services de qualité, continus, accessibles, sécuritaires et respectueux des droits des personnes, en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières allouées à l'établissement.
- ▶ Nous exerçons notre travail selon les normes et pratiques de notre profession et selon les politiques, procédures et règles de Vigi Santé.

Mes droits comme résident

La reconnaissance de mes droits est essentielle dans le cadre des soins et des services que je reçois.

J'ai le droit :

- ▶ Au respect de ma personne, de ma dignité, de mes choix, de mes valeurs et de mes croyances;
- ▶ À la reconnaissance de mes besoins, de mon autonomie et de mon rythme;
- ▶ À un environnement de qualité et au respect de mon intimité et de ma vie privée;
- ▶ À la sécurité et à la protection contre toute forme de maltraitance;
- ▶ À une information claire et simple sur mon état de santé, les services que je reçois et les activités du milieu;
- ▶ De prendre part aux décisions concernant mes soins et services, et y consentir de façon libre et éclairée;
- ▶ Au refus de recevoir des soins nécessaires, dont me maintenir en vie, ou au retrait d'un consentement donné pour des soins;
- ▶ Au respect de mes volontés, dont mes directives médicales anticipées;
- ▶ À des soins et services personnalisés empreints de compassion, lors de mon accueil, tout au long de mon séjour et en fin de vie ou lors de mon départ;
- ▶ À la confidentialité de mon dossier ou de tout autre renseignement personnel;

- ▶ À l'accompagnement ou à l'assistance afin de comprendre une information, de m'exprimer ou d'obtenir un service;
- ▶ À l'expression d'une insatisfaction, de porter plainte et d'exercer un recours à cet effet;
- ▶ À la représentation en cas d'inaptitude afin de poursuivre l'exercice de mes droits.



Photos : Exposition Regards/Insights au CHSLD Vigi Mont-Royal

Nos engagements comme personnes œuvrant chez Vigi Santé

Notre engagement vise à assurer la qualité des soins et des services en adoptant des pratiques et des conduites d'excellence dans chacun des gestes posés au quotidien.

Promouvoir l'approche milieu de vie

- ▶ Nous adoptons une approche humaine, personnalisée, compréhensive et non contraignante qui vise la réalisation de soi et la satisfaction du résident.
- ▶ Nous faisons preuve en tout temps de souplesse en adaptant nos interventions de façon diligente aux besoins du résident.
- ▶ Nous encourageons le résident à maintenir ses contacts sociaux et à participer à des activités en y intégrant sa famille, ses proches et la communauté.
- ▶ Nous prenons des décisions en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement en collaboration avec les résidents et en fonction de leurs besoins et attentes, tout en tenant compte de nos ressources et de la sécurité des personnes et des lieux.
- ▶ Nous respectons les espaces communautaires réservés aux résidents, leurs biens, ainsi que leur intimité.

Faire preuve de bienveillance et de respect

- ▶ Nous traitons en tout temps le résident avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de sa sécurité.
- ▶ Nous sommes attentifs et sensibles à ce que les résidents ressentent et nous expriment, et leur prêtons l'assistance nécessaire.
- ▶ Nous accompagnons le résident dans ses décisions et respectons ses choix.
- ▶ Nous encourageons le représentant désigné du résident à participer aux décisions, tout en reconnaissant les capacités du résident.
- ▶ Nous nous adressons au résident en le vouvoyant et en l'appelant par son nom de famille précédé de Madame ou Monsieur.
- ▶ Nous faisons preuve de professionnalisme en portant toute notre attention au résident, en sa présence.
- ▶ Nous adoptons une apparence et une tenue vestimentaire soignées, propres et sécuritaires, respectueuses du décorum envers la clientèle.
- ▶ Nous entretenons des relations polies, humaines et harmonieuses.
- ▶ Nous contribuons à favoriser l'esprit d'équipe, l'entraide et le sens des responsabilités et de l'initiative.

Reconnaître l'importance d'informer et d'assurer la confidentialité

- ▶ Nous transmettons de façon continue au résident de l'information pertinente afin qu'il soit en mesure de prendre librement des décisions éclairées.
- ▶ Nous informons le résident de tout événement susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé et de bien-être.
- ▶ Nous informons le résident de l'éventail des services offerts selon ses besoins et facilitons son accès à ces ressources.
- ▶ Nous protégeons la confidentialité et assurons l'intégrité des renseignements personnels qui nous sont confiés et nous en faisons un usage responsable dans le respect des lois, des règlements et des procédures.
- ▶ Nous veillons à toujours discuter dans un lieu approprié et de façon discrète de la situation du résident.
- ▶ Nous portons en tout temps notre identification et nous nous présentons par notre nom et notre rôle.

Respecter les valeurs, les différences et la culture

- ▶ Nous respectons le résident dans son identité, ses valeurs morales, ses expériences, ses origines, sa spiritualité et ses relations interpersonnelles.
- ▶ Nous travaillons en partenariat avec le résident et ses proches à la planification, à la prestation et à l'évaluation de ses soins et services.
- ▶ Nous tenons compte de l'histoire de vie du résident afin de personnaliser ses services.
- ▶ Nous offrons la même qualité de service à tous les résidents, sans favoritisme ni discrimination.

Offrir des services de qualité et sécuritaires

- ▶ Nous dispensons des soins et des services de qualité, basés sur les besoins du résident, en fonction des pratiques exemplaires et d'une approche interdisciplinaire.
- ▶ Nous écoutons et traitons les insatisfactions du résident ou de ses proches dans un esprit d'ouverture et de dialogue, sans risque de représailles.
- ▶ Nous adhérons à la culture de « tolérance zéro » afin de protéger le résident contre toute forme de maltraitance, de harcèlement ou de négligence.
- ▶ Nous respectons les politiques, procédures et règles en vigueur et faisons preuve de vigilance, notamment en ce qui concerne la prévention des infections, des incidents et des accidents.
- ▶ Nous déclarons sans délai tout incident ou accident et intervenons rapidement pour minimiser les conséquences pour le résident et mettre en place les mesures appropriées.
- ▶ Nous maintenons un environnement et des équipements propres, fonctionnels, bien entretenus et sécuritaires.

Favoriser un comportement éthique

- ▶ Nous refusons tout cadeau en argent ou en biens ou tout autre avantage de la part du résident, de ses proches ou de sa succession, ainsi que de tout fournisseur de l'établissement.
- ▶ Nous nous abstenons d'établir ou d'entretenir quelques relations d'affaires que ce soit avec le résident, ses proches ou sa succession, incluant toute vente de biens ou de services.
- ▶ Nous évitons ou déclarons toute situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit touchant le résident, ses proches ou sa succession.

Mes responsabilités comme résident et proche

La qualité du milieu de vie et de la vie au travail repose sur le principe du respect mutuel où la collaboration de chacun est essentielle. En ce sens, il convient de reconnaître mes responsabilités, dont celles de :

- ▶ M'informer sur les sujets qui me préoccupent, sur mon état de santé et sur les règles de fonctionnement du centre;
- ▶ Faire connaître mes besoins et mes attentes et participer dans la mesure qui me convient aux décisions concernant mes soins, mon plan d'intervention et mes services;
- ▶ Transmettre les informations pertinentes sur mon état de santé et mon histoire de vie afin de personnaliser mes soins et services;
- ▶ Collaborer avec le personnel et utiliser au mieux les services offerts en tenant compte des ressources disponibles;
- ▶ Respecter les consignes de sécurité, d'hygiène et de prévention des infections en vigueur dans l'établissement;
- ▶ Contribuer à la sécurité en signalant toute situation à risque pour moi-même, les autres résidents, les visiteurs, les bénévoles et le personnel;
- ▶ Faire preuve de courtoisie, de discrétion, de tolérance et de respect envers les autres résidents et leurs proches;



Photo : Résident du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux

- ▶ Favoriser des rapports harmonieux et respectueux avec toutes les personnes qui œuvrent auprès de moi;
- ▶ Participer au maintien d'un milieu de qualité, exempt de tout comportement violent, harcelant ou discriminatoire;
- ▶ Communiquer de façon respectueuse mon insatisfaction et collaborer à la recherche de solutions;
- ▶ Prendre les précautions requises pour préserver mes biens, ceux des autres résidents et ceux du centre d'hébergement et maintenir l'harmonie de l'environnement;
- ▶ M'assurer de fournir des renseignements clairs et transparents en regard de ma capacité à payer les frais d'hébergement et acquitter les versements dans les délais convenus.

Définitions

Résident : Désigne toute personne qui reçoit des soins et services de Vigi Santé et, en cas d'inaptitude, son représentant, sa famille, un proche ou toute autre personne significative. Le terme résident inclut également le client du centre de jour.

Personne qui œuvre chez Vigi Santé : Désigne toute personne qui exerce des fonctions au sein de Vigi Santé, qu'elle soit rémunérée ou non.

Le générique du masculin est utilisé uniquement dans le but de faciliter la lecture.

La Loi permet l'utilisation de certains renseignements contenus au dossier d'un résident afin de l'inviter à verser un don au bénéfice d'une association sans but lucratif liée à l'établissement ou à des fins de sondage. En tout temps le résident peut refuser que ces renseignements soient utilisés en communiquant par écrit avec la direction du centre d'hébergement.

Notre code d'éthique ne constitue pas une liste complète de toutes les pratiques et conduites attendues des personnes œuvrant dans l'établissement ni de tous les droits et obligations des résidents. Il respecte les lois en vigueur, les codes de déontologie des ordres professionnels, et il est conforme à nos politiques internes.

La révision de notre code d'éthique a été adoptée par le conseil d'administration, le 5 décembre 2017.

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada, 2018
Bibliothèque nationale du Québec, 2018

Travaillons ensemble pour que rayonne l'humain au cœur de notre agir!

VIGI Santé Itée

Centres d'hébergement et de soins de longue durée
197, Thornhill, Dollard-des-Ormeaux, Québec H9B 3H8
Tél. : 514.684.0930 | Téléc. : 514.684.0179
www.vigisante.com



AGRÉMENT
CANADA

Membre
AEPC