




  
**GROUPE**  
**SANTÉ ARBEC**  
*Passionnés par les aînés*

Le code  
 d'éthique et de  
 conduite

Parce que c'est *Votre*  
 et que vous le méritez *Milieu*  
*De Vie*

**Tous leurs sourires sont vrais!**

Les photos de cette mosaïque ont été captées par notre personnel et représentent nos résidents dans des situations réelles de tous les jours.



# Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec

Notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique et il doit être posé en pensant prioritairement à :

- ↳ L'intérêt du résident
- ↳ La sécurité de l'organisation et de ses membres
- ↳ L'intérêt des partenaires internes
- ↳ L'intérêt des familles

## Notre mission

Assurer des services personnalisés dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents en perte d'autonomie.

## Nos valeurs

Le code d'éthique et de conduite du Groupe Santé Arbec doit d'abord miser sur ses valeurs qui sont :

**Respect :** Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.

- Confiance :** Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.
- Dans la compétence de notre personnel à améliorer leur pratique et en assurer la continuité et l'intensité.
- Engagement :** Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.
- Rigueur :** Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.
- Collaboration :** À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.
- Fierté :** De nos résultats et de notre personnel, clinique et administratif, à qui nous les devons.

Le code d'éthique et de conduite doit reposer également sur notre **philosophie de gestion** qui mise sur :

- ↪ La gestion participative misant sur la responsabilisation
- ↪ Le développement des compétences
- ↪ La reconnaissance de notre personnel
- ↪ La créativité et prise de décisions
- ↪ La transparence et l'efficacité dans nos communications

La finalité des éléments précédents devraient nous permettre d'avoir comme résultat **des services personnalisés dans un milieu de vie aux besoins des résidents en perte d'autonomie.**

# Le droit au respect et à la dignité

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

## LES VALEURS-CLÉS : ENGAGEMENT ET CONFIANCE

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ☞ Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- ☞ Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- ☞ Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- ☞ Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- ☞ Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- ☞ Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- ☞ Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- ☞ Proscrire l'utilisation de formulaires infantilisantes et termes grossiers.
- ☞ Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- ☞ Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- ☞ Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y

compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.

- ↳ Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- ↳ Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- ↳ Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- ↳ Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.
- ↳ Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- ↳ Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

#### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Affirmer votre choix d'appellation.
- ↳ Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- ↳ Utiliser un vocabulaire respectueux.
- ↳ Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- ↳ Administrer vos biens et en disposer librement.
- ↳ Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- ↳ Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- ↳ Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- ↳ Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3<sup>e</sup> étage ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

# Le droit à un climat de confiance

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

## LES VALEURS-CLÉS : RESPECT ET COLLABORATION

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↯ Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- ↯ Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et services dans un environnement adapté.
- ↯ Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.
- ↯ Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- ↯ Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- ↯ Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- ↯ Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ↯ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- ↯ N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- ↯ Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre

collègues.

- ↳ Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- ↳ Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- ↳ Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- ↳ Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- ↳ Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

#### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Faire part à l'infirmière-chef ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- ↳ Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- ↳ Communiquer à l'infirmière-chef ou à la direction tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- ↳ Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- ↳ Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- ↳ Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.

# Le droit à des soins et des services de qualité

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

**LES VALEURS-CLÉS : RIGUEUR, COLLABORATION,  
RESPECT ET FIERTÉ**

## NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↵ Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- ↵ Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- ↵ Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- ↵ Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- ↵ Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.
- ↵ Prendre de temps de nous arrêter pour vous répondre.
- ↵ Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- ↵ Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- ↵ Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- ↵ Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions d'un résident.
- ↵ Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- ↵ Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.



- ↳ Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- ↳ Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- ↳ Traiter tous les partenaires internes et externes avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- ↳ Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'incapacité et faciliter cette représentation.
- ↳ Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- ↳ Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.
- ↳ S'attarder autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

#### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Collaborer avec les intervenants.
- ↳ Faire connaître votre préférence, vos choix et demandes, des modifications au besoin.
- ↳ Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.

# Le droit à l'information et à la confidentialité

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

## LES VALEURS-CLÉS : CONFIANCE ET ENGAGEMENT

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↳ Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- ↳ Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- ↳ Vous orienter vers l'infirmière-chef de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.
- ↳ Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- ↳ Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- ↳ Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.

- ↳ Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- ↳ Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- ↳ Vous transmettre l'information concernant les règles de vie et les activités quotidiennes du centre, les événements spéciaux, les menus, le comité des résidents, etc.
- ↳ Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- ↳ Vous orienter ou orienter votre représentant légal, lors d'une demande d'accès au dossier, vers la directrice des soins infirmiers pour assurer un suivi de la demande.

#### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents. Certaines informations, même reçues sous le sceau de la confiance, doivent toutefois être communiquées à une personne en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.
- ↳ Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- ↳ Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.
- ↳ Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- ↳ Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- ↳ Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- ↳ Exprimer vos décisions clairement.

# Le droit à l'autonomie et à la participation

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

## LES VALEURS-CLÉS : CONFIANCE ET COLLABORATION

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↪ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ↪ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↪ Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- ↪ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ↪ Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- ↪ Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.
- ↪ Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.
- ↪ Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents.
- ↪ Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- ↪ Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.

- ↳ Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- ↳ Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

#### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- ↳ Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).
- ↳ Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↳ Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- ↳ Poser les questions qui vous préoccupent.

# Le droit de recours et de porter plainte

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

## **LES VALEURS-CLÉS : RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE**

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↪ Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- ↪ Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- ↪ Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- ↪ Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- ↪ Référer vos plaintes à la Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- ↪ Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↪ Exprimer votre insatisfaction aux personnes immédiatement concernées de façon respectueuse et rechercher avec elles les solutions appropriées.
- ↪ Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.

- ↳ Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.
- ↳ Fournir toute l'information requise au traitement de la plainte.

# Le droit aux soins de fin de vie

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

## **LES VALEURS-CLÉS : RESPECT, FIERTÉ, CONFIANCE**

### NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↪ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↪ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↪ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↪ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↪ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

### VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHE) :

- ↪ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.
- ↪ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.



# Application du code d'éthique

## ÊTRE DIGNE DE CONFIANCE!

Comme notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions et qu'il détermine les normes de comportement que tous les employés de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation, il faut en supporter l'application avec rigueur et discernement.

Pour ce faire, le Groupe Santé Arbec a instauré un mécanisme de suivi. Ainsi, tout manquement au code d'éthique et de conduite de l'organisation fera l'objet d'une analyse exhaustive par la direction générale ou la direction du service concerné et des mesures disciplinaires pourraient en résulter.

## Définitions

### PARTENAIRES INTERNES


- ↳ Le comité de direction et le C.A.
- ↳ La commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- ↳ Les comités de gestion
- ↳ Les comités cliniques
- ↳ Les différentes directions et services
- ↳ Le personnel
- ↳ Les médecins, les stagiaires et les bénévoles

## PARTENAIRES EXTERNES

- ↵ Les résidents
- ↵ Les familles des résidents
- ↵ Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
- ↵ Le Ministère de la Santé et des Services sociaux
- ↵ Commission scolaire
- ↵ La communauté
- ↵ Les médias
- ↵ Agrément Canada
- ↵ Les municipalités et les politiciens
- ↵ Les investisseurs
- ↵ Les ordres professionnels
- ↵ Le syndicat
- ↵ Le comité des résidents

# Affiche

Une affiche semblable à celle-ci se retrouve à tous les étages de nos établissements.



GROUPE  
**SANTÉ ARBEC**  
.com  
*Passionnés par les aînés*

## Le code d'éthique et de conduite

Parce que c'est *Votre*  
et que vous le méritez *Milieu*  
*De Vie*

- Le droit **au respect et à la dignité**  
**1**
- Le droit **à un climat de confiance**  
**2**
- Le droit **à des soins et services de qualité**  
**3**
- Le droit **à l'information et à la confidentialité**  
**4**
- Le droit **à l'autonomie et à la participation**  
**5**
- Le droit **aux recours et de porter plainte**  
**6**
- Le droit **aux soins de fin de vie**  
**7**



## **CHSLD du Groupe Santé Arbec**

Site Web : [groupesantearbec.com](http://groupesantearbec.com)

## **CHSLD Heather**

3931, Lakeshore Drive  
Rawdon (Québec) J0K 1S0  
Téléphone : 450 834-3070  
Site Web : [chheather.com](http://chheather.com)

## **CHSLD des Moulins**

751, rue Marcel-de-la-Sablonnière  
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4  
Téléphone : 450 824-1340  
Site Web : [chsliddesmoulins.com](http://chsliddesmoulins.com)

## **CHSLD Émile McDuff**

1440, boulevard Iberville  
Repentigny (Québec) J5Y 4G2  
Téléphone : 450 704-4008  
Site Web : [chslidmcduff.com](http://chslidmcduff.com)

## **CHSLD Louise-Faubert**

300, rue du Docteur-Charles-Léonard  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0N2  
Téléphone : 450 710-1770  
Site Web : [chslidlouiseaubert.com](http://chslidlouiseaubert.com)

## **CHSLD Marguerite-Rocheleau**

8105, boul. Cousineau  
Saint-Hubert (Québec) J3Y 9K8  
Téléphone : 450 878-2880  
Site Web : [chsldmargueriterocheleau.com](http://chsldmargueriterocheleau.com)

## **CHSLD Michèle-Bohec**

1350, boul. Michèle-Bohec  
Blainville (Québec) J7C 5S4  
Téléphone : 450 970-3330  
Site Web : [chsldmichelebohec.com](http://chsldmichelebohec.com)

**Tous leurs sourires sont vrais!**

Les photos de cette mosaïque ont été captées par notre personnel et représentent nos résidents dans des situations réelles de tous les jours.

Avril 2015—révisé en février 2018

G:\Commun\003 - Politiques et procédures\1. PRINCIPES DIRECTEURS\3. Éthique

