

**Le code d'éthique de Santé Courville s'applique à tous :  
Résidents, familles, employés, visiteurs, stagiaires, bénévoles et fournisseurs**

**Santé Courville** reconnaît que l'approche fait toute la différence et pour cette raison, nous sommes tous tenus de respecter les règles du code d'éthique sous la philosophie du « **We Care** », qui prône l'écoute, le respect, la bienveillance et la collaboration.

Nos actions et préoccupations doivent être guidées par la question suivante :

**« L'action posée contribue-t-elle au bien-être des résidents ? »**

Même quand la réponse est oui, il faut se rappeler que chaque résident est libre d'accepter ou de refuser.

### **LE RESPECT**

- Traiter le résident avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et en fonction de ses besoins.
- Vouvoyer, en tout temps le résident. S'il exprime clairement le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom ; sa demande doit être inscrite dans son dossier.
- Assurer que le choix des uns ne briment pas ceux des autres ou leur sécurité.

### **LA BIEN-TRAITANCE**

- Respecter la bienveillance, selon laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur autonomie, leur épanouissement et leur pouvoir de décision.
- Offrir des services de manière chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie.
- Rapporter toute situation de maltraitance ou de non-bienveillance à l'infirmière responsable.
- Cogner avant d'entrer dans la chambre du résident et lui donner le temps de réagir.
- Accueillir le résident dans sa dignité, sa singularité, ses croyances spirituelles, ses besoins physiques et affectifs, son rythme et de son histoire de vie.
- Garder pour soi ses croyances et convictions personnelles.
- Expliquer clairement et laisser le résident choisir.
- Inclure le résident dans la conversation.
- Être attentif au désir ou non du résident d'être touché en douceur, d'amoindrir les bruits agressifs, de regarder dans les yeux et d'être à la bonne hauteur quand je lui prodigue des soins et services.

### **LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION**

- Donner au résident ou à représentant légal, l'accès à son dossier et répondre à ses questions.
- Faciliter l'expression des opinions, des insatisfactions et des suggestions du résident.

### **LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ**

- Traiter tous les renseignements relatifs aux résidents de façon confidentielle.
- Diriger les questions de renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident à l'infirmière responsable.

### **LA DISCRÉTION**

- Être discret sur les confidences reçues d'un résident ; au besoin en parler avec l'infirmière responsable.

- Ne pas parler de ses problèmes personnels ou professionnels avec les résidents ou visiteurs.

### **LA DONATION, LE LEGS, LA SOLLICITATION ET LES CADEAUX**

Il est interdit à tous, de recevoir de façon personnelle, une donation, un legs ou un cadeau de la part d'une famille ou d'un résident. Pour éviter le conflit d'intérêt ; toute marque de reconnaissance doit être tirée à travers tous les employés ou utilisée pour le bien-être des résidents ou des employés.

### **MAINTIEN DE L'AUTONOMIE**

- Encourager le résident à participer aux activités sociales, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
- Encourager le résident à participer aux décisions qui le concernent.

### **RESPONSABILITÉS DU RÉSIDENT ET DES MEMBRES DE FAMILLE**

- Agir en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Participer activement aux soins et aux services en collaborant avec le personnel.
- Recevoir un animal de compagnie en le gardant en laisse en tout temps et, en ne le laissant pas monter sur les meubles et équipements du milieu de vie (sauf dans son lit) et ramasser ses dégâts.

### **LA CONTINUITÉ DES SOINS ET SERVICES**

- Respecter son horaire, arriver à l'heure, assurer le transfert de l'information d'un quart à l'autre et suivre le plan de soins.

### **LA SÉCURITÉ**

- Prévenir les incidents/accidents (ou les événements indésirables) ex : vérifier le code alimentaire, accessibilité de la cloche d'appel, bien attacher les souliers, etc.
- Aviser l'infirmière responsable de toutes situations dangereuses ou d'équipements défectueux.
- Vérifier avant de laisser quelqu'un sortir du Centre, si vous ne savez pas qui c'est.
- Respecter les règles de fonctionnement et de sécurité du Centre.

Soyons vigilants à toute forme de manque de respect, de malveillance, de situation créant de l'inconfort. À Santé Courville, la tolérance est zéro. Il ne faut pas avoir peur d'en parler afin d'agir pour assurer le bien-être et le respect de tous.

*En partageant ces valeurs, ces droits et ces façons de faire, nous faisons de **Santé Courville**, un milieu de vie où il fait bon vivre et un endroit où il fait bon travailler et visiter.*