

## CODE D'ÉTHIQUE

Est constitué de principes, règles de conduite et valeurs qui guident le processus de prise de décision et les comportements attendus de l'ensemble des gestionnaires, intervenants et clientèle.

## MISSION

Le CHSLD de la Côte Boisée a une mission qui lui est conférée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 83), soit *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 à domicile, malgré le support de leur entourage.* La mission comprend également l'exploitation du Centre de jour J.-A.-Duchesneau.

Au Chsld, en plus de se conformer aux orientations ministérielles «Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD», nous désirons nous distinguer par notre façon de dispenser les soins et services afin qu'ils soient à la hauteur des attentes de notre clientèle et de leurs proches. Pour ce faire, notre volonté :

- Offrir un milieu de vie évolutif, stimulant et adapté aux besoins des résidents et de leurs proches.
- Offrir un milieu de vie où la qualité et la sécurité sont l'essence même de l'offre de soins et de services.
- Offrir un milieu de vie fondé sur un réel partenariat entre la personne aînée, ses proches, le personnel, les gestionnaires et la communauté.
- Offrir un milieu de vie sain, chaleureux et bienveillant exempt de toute forme d'abus, harcèlement, violence et maltraitance.

## NOTRE VISION

Afin de réaliser notre mission, le Chsld a pour vision de maintenir la renommée de son milieu de vie et de travail par :

- la quête constante de l'excellence des soins et des services offerts en termes de qualité, sécurité et performance
- une approche client-partenaire omniprésente
- l'engagement du personnel compétent et mobilisé
- la reconnaissance du travail accompli.

Le tout dans un environnement adapté, sain, stimulant et attrayant.

## NOS VALEURS ... EN MOTS CLÉS

### BIENVEILLANCE

**Bonté, Empathie,  
humanité,  
Délicatesse, Écoute,  
Compassion, Respect  
Indulgence, Inclusion,  
Bien-être**

### EXCELLENCE

**Rigueur, Qualité,  
Compétence, Innovation,  
Pertinence,  
Reconnaissance, Mesure  
de la performance**

### COLLABORATION

**Travail d'équipe,  
Entraide, Engagement  
Respect mutuel,  
Responsabilisation,  
Mobilisation,  
Communications**

### CONFIANCE

**Transparence,  
Confidentialité, Loyauté,  
Bonne volonté,  
Accessibilité de  
l'information,  
Reconnaissance de la  
contribution de l'autre**

## PHILOSOPHIE D'INTERVENTION



## LA CLIENTÈLE

**Pour vivre son quotidien, le résident souhaite une approche qui tient compte :**

- Du respect de sa personne, de ses valeurs, de ses croyances, de ses goûts et de ses habitudes de vie;
- D'un accompagnement et d'une approche personnalisée et bienveillante;
- De la reconnaissance de ce qu'il est et de ce qu'il sera;
- De son besoin de s'exprimer et de se réaliser;
- De l'amélioration de sa qualité de vie, de sa sécurité et de son bien-être;
- De ses forces et de son potentiel.
- De la présence et de la collaboration de ses proches.

### CONCERNANT LES SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE

- Toute personne dont l'état le requiert a le droit de recevoir des soins de fin de vie. (Loi 2, art.4)
- La loi définit les « soins de fin de vie » comme étant les soins palliatifs offerts aux personnes en fin de vie et l'aide médicale à mourir. (Loi 2, art.3)
- Toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, en tout temps, refuser de recevoir un soin qui est nécessaire pour la maintenir en vie ou retirer son consentement à un tel soin.
- Toute personne a le droit au soulagement optimal de tout inconfort jusqu'à la fin de sa vie



## LES INTERVENANTS



**Pour répondre aux attentes et aux besoins de la clientèle, les intervenants, bénévoles et membres de la direction :**

- Collaborent avec la clientèle à titre de partenaire;
- Entretiennent des rapports humains teintés de respect, de tolérance et d'acceptation des différences;
- Adoptent une approche de bienveillance;
- Établissent des liens de confiance en prenant le temps d'écouter, tout en préservant le caractère confidentiel des informations;
- Agissent comme ils aimeraient que l'on se comporte avec eux;
- Sont présents pour aider à traverser le quotidien et contribuent au maintien de l'autonomie des résidents;
- Respectent et considèrent l'intimité, les idées et le rythme dans chacune de leurs interventions;
- Agrémentent le quotidien avec un sourire, des paroles et des gestes empreints de douceur et de sollicitude, d'empathie et de compréhension;
- Adoptent une attitude positive et collaboratrice au travail.

### CONCERNANT LES SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE

- Tout intervenant doit s'assurer que la mort de la personne survienne dans le respect de sa dignité et de ses droits;
- Un médecin peut refuser d'administrer l'aide médicale à mourir en raison de ses convictions personnelles et un professionnel de la santé peut refuser de participer à son administration pour le même motif. Un tel médecin ou un tel professionnel doit alors néanmoins s'assurer de la continuité des soins offerts à la personne, conformément à ce qui est prévu à son code de déontologie. et à la volonté de la personne. (Loi 2, art. 50).

## PHILOSOPHIE DE GESTION



Au Chsld de la Côte Boisé, employés et bénévoles sont les maillons essentiels du maintien de la qualité de vie de la clientèle. Pour créer une ambiance stimulante et assurer l'harmonie du milieu de vie et de travail, les membres de la direction :

- Respectent et considèrent la personne et sa vie personnelle;
- Humanisent leurs rapports professionnels, en développant le sentiment d'appartenance, d'engagement et de fierté à travailler au Chsld;
- Favorisent un climat de confiance, de collaboration et d'intégrité dans les relations de travail;
- Reconnaittent les efforts, le potentiel et valorisent les initiatives des employés;
- Encouragent le développement de leur autonomie professionnelle et l'actualisation de leur compétence;
- Favorisent la communication, l'expression des besoins, l'échange des opinions, la transmission des informations et le suivi des demandes;
- Prennent des décisions empreintes d'équité.


### EN COMPLÉMENT AU CODE D'ÉTHIQUE

La charte de vie et de travail du Chsld présentent les comportements attendus, droits et responsabilités de chacun.

Toute personne a le droit d'exprimer son insatisfaction concernant les soins et les services reçus. Une procédure lui permettant d'exercer ce droit est mise en place. Le processus de traitement des plaintes ainsi que le rôle du comité des usagers et de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont décrits dans les documents remis lors de l'admission.



## CODE D'ÉTHIQUE



Version révisée 2021 adopté par le comité de direction et de la qualité

4300 d'Angora, Terrebonne, J6X 4P1(450) 471-5877.  
[www.chslddelacoteboisee.org](http://www.chslddelacoteboisee.org)