

Charte de vie et de travail





Cette charte de vie et de travail précise les valeurs et les principes véhiculés au CHSLD de la Côte Boisée, les attitudes et les comportements attendus des membres de l'organisation envers la clientèle et entre eux ainsi que la responsabilité des résidents et de leurs proches.

Cette démarche a été initiée par la direction dans le but d'énoncer clairement ses attentes et de faire respecter les valeurs de notre code d'éthique. Cette charte de vie et de travail se veut un outil de référence sur l'engagement et la façon d'être et d'agir pour promouvoir un milieu de vie et de travail bienveillant et qui appelle à la collaboration.

Elle nous guidera dans l'appréciation et l'évaluation des conduites attendues du personnel et du niveau de collaboration de la clientèle; elle est conforme à la philosophie de gestion de la direction.



Philosophie milieu de vie



Notre établissement a développé une philosophie inspirée des valeurs de notre code d'éthique, lequel a été élaboré et révisé à la suite d'une consultation auprès de nos résidents, usagers du centre de jour, familles, bénévoles, employés et partenaires. Les valeurs soulevées inspirent une approche de bienfaisance et guident nos actions envers et avec ceux et celles qui résident, reçoivent des soins et services ou travaillent au CHSLD.

Créer un milieu de vie privilégié représente un défi simple et complexe à la fois. Cette approche commande le respect des résidents et de leur proche, exige de la souplesse, de l'adaptation, de la créativité et de l'ouverture de la part du personnel et de la direction. Le milieu de vie est changeant et bousculant parce qu'il questionne nos pratiques, nos croyances ainsi que nos valeurs; il est l'affaire de tous. Pour ce faire, les conduites attendues du personnel, des bénévoles ainsi que les responsabilités de la clientèle ont été énoncées dans la présente charte de vie et de travail, laquelle est présentée à chaque employé, bénévole et résident ou son représentant.

Malgré le fait que l'implantation d'une telle approche tient compte des ressources allouées, nous avons à cœur la satisfaction, le bien-être et le sentiment d'accomplissement de la clientèle et du personnel. Pour nous, la personne poursuit son cheminement et son projet de vie en étant accompagnée par les intervenants qui la respectent et la considèrent comme citoyenne à part entière. Dans toute intervention, la personne doit être traitée avec bienveillance, dans le respect de sa dignité, de ses besoins, de ses opinions et de son autonomie. Chacune de nos actions vise à créer un milieu de vie stimulant et aidant pour la personne, tout en répondant aux attentes de la clientèle. Dans notre milieu de vie, nous reconnaissons le rôle et la place des proches et nous leur témoignons de la considération en les accueillant, en les considérant comme réels partenaires, en les tenant informés, en leur offrant chaleur et support et en aménageant des espaces pour eux.

Philosophie de gestion des ressources humaines

Pour constituer un milieu de vie et de travail de qualité, les gestionnaires adoptent une approche de gestion de proximité qui s'actualise par une présence soutenue, des communications et des échanges fréquents, spontanés, réciproques et responsables. Des conditions propices à la satisfaction, au bien-être et au développement des employés sont donc créées pour favoriser la reconnaissance de chacun comme un acteur important à la réussite de nos projets communs. L'employé est donc un maillon essentiel à la poursuite de la mission et de l'atteinte des objectifs de l'établissement. Le CHSLD souhaite créer un milieu de travail dont l'ambiance est dynamique et harmonieuse et qui reflète les valeurs de gestion des ressources humaines. Pour ce faire, les membres de la direction se doivent d'être des leaders qui s'engagent à :

- respecter l'employé et sa vie privée;
- favoriser un climat de confiance, d'entraide et de collaboration;
- reconnaître et valoriser les efforts, les réussites, les initiatives et le développement des employés;
- actualiser les compétences;
- favoriser l'expression, l'échange et la considération des besoins et des opinions;
- communiquer efficacement;
- favoriser l'engagement et le sentiment d'appartenance et de fierté à travailler au CHSLD;
- prendre des décisions empreintes d'équité et de justice;
- adopter des comportements cohérents entre le discours, la prise de décision et l'action véhiculer
- incarner les valeurs de bienveillance, d'excellence, de collaboration et de confiance.





Ce document exprime la volonté de l'organisation à promouvoir dans son milieu de vie et milieu de travail, le respect mutuel, la sécurité et l'amélioration continue de la qualité des soins et services dispensés. Il vise la recherche du bien-être et de la satisfaction.

Dans tous les rapports humains, l'organisation souhaite une approche qui tient compte des valeurs du code d'éthique :



☛ Bienveillance

☛ Excellence

☛ Collaboration

☛ Confiance

Définition

Intervenant : désigne tout membre de la direction, tout employé, médecin, stagiaire, bénévole, contractuel, œuvrant au sein du CHSLD.

Clientèle: désigne toute personne hébergée de façon permanente ou temporaire et ses proches ou usagers inscrits au centre de jour.





* Bienveillance

*« *Disposition favorable envers autrui* » (petit Larousse)

Attitude et gestes empreints de bonté, de délicatesse d'empathie, d'humanité, de compassion et d'indulgence envers les différences, les croyances, le parcours de vie, les capacités et les limites de chacun. Chaque geste attentionné visant le bien-être, la réponse aux besoins, l'écoute, le respect de la dignité, le respect des choix, l'accomplissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité fait référence à la bienveillance au quotidien. La bienveillance organisationnelle se ressent par des rapports sains entre les résidents/usagers et leurs proches, le personnel, les bénévoles et les partenaires où l'opinion de chacun est respectée et considérée.

Éléments de la charte

Respect, courtoisie et amabilité dans les relations



Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- Entretenir des relations empreintes de respect, courtoisie, de douceur, d'amabilité et d'empathie
- Utiliser un langage simple et respectueux
- Utiliser un langage que toutes les personnes présentes comprennent
- Adopter une attitude respectueuse
- Utiliser le vouvoiement, monsieur ou madame ou l'appellation souhaitée par la clientèle
- Bannir l'utilisation de diminutifs, de propos ou tons infantilisants
- Ne tenir aucun propos, ni comportement, ni pratique à caractère discriminatoire (origine, couleur, sexe, orientation sexuelle, convictions politiques, langue, condition sociale et handicap)

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- Entretenir des relations empreintes de respect, courtoisie, de douceur et d'amabilité
- Utiliser un langage simple et respectueux
- Utiliser un langage que toutes les personnes présentes comprennent
- Adopter une attitude respectueuse
- Ne tenir aucun propos, ni comportement, ni pratique à caractère discriminatoire (origine, couleur, sexe, orientation sexuelle, convictions politiques, langue, condition sociale et handicap)

Conduites attendues: entre les intervenants

- Entretenir des relations empreintes de respect, courtoisie, de douceur et d'amabilité
- Utiliser un langage simple et respectueux
- Utiliser un langage que toutes les personnes présentes comprennent
- Ne tenir aucun propos, ni comportement, ni pratique à caractère discriminatoire (origine, couleur, sexe, orientation sexuelle, convictions politiques, langue, condition sociale et handicap)
- Adopter une attitude inclusive
- Respecter les croyances et les valeurs morales de chacun
- Éviter les blâmes

Éléments de la charte

Respect, courtoisie et amabilité dans les relations (suite)

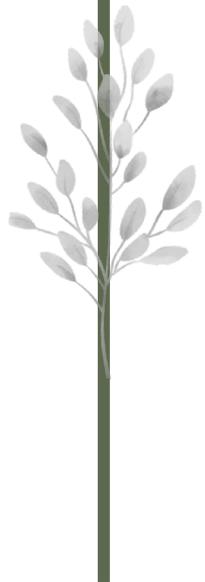
Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- Adapter les attitudes et les comportements aux besoins et aux capacités de la clientèle
- Respecter les croyances, les valeurs morales, les besoins spirituels et religieux de la clientèle
- Respecter les capacités et limites de chacun
- Faire preuve d'humanité

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- Respecter les croyances, les valeurs morales, les besoins spirituels et religieux de chacun

Conduites attendues: entre les intervenants



Éléments de la charte

Écoute des besoins et des opinions

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- ✦ Être à l'écoute
- ✦ Être attentif à l'expression des besoins (verbale et non verbale)
- ✦ Éviter de porter des jugements
- ✦ Respecter le choix du résident (émission de radio, de télévision...)
- ✦ Considérer les propos de la clientèle

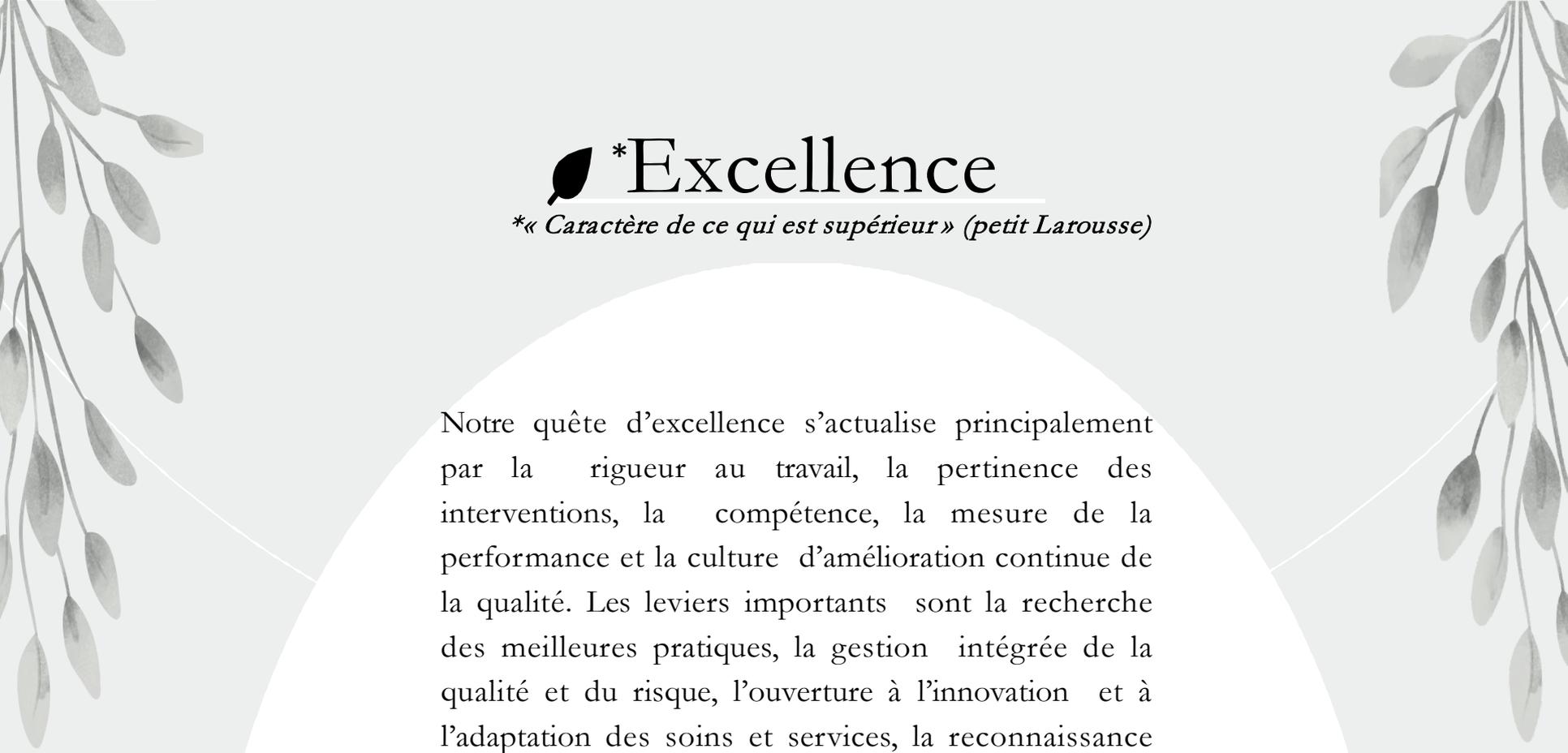
Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- ✦ Exprimer ses besoins, ses opinions, ses joies, ses craintes, ses goûts, ses émotions et ses valeurs
- ✦ Être réceptif aux suggestions des autres
- ✦ Éviter de porter des jugements
- ✦ Écouter les autres et considérer leurs propos

Conduites attendues: entre les intervenants

- ✦ Exprimer ses besoins, ses opinions, ses questionnements, ses idées, ses satisfactions et insatisfactions
- ✦ Écouter les autres et considérer leurs propos
- ✦ Être attentif à l'expression des autres (verbale et non verbale)
- ✦ Éviter de porter des jugements
- ✦ Être réceptif aux suggestions des autres

Éléments de la charte	Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
<p>Bienfaisance et non-malfaisance</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou d'harcèlement ✦ Faire preuve de civilité en tout temps ✦ Traiter la clientèle comme il souhaiterait que lui-même ou ses proches soient traités ✦ Centrer toute son attention sur la clientèle sollicitant ses services ✦ Informer sans délai son supérieur immédiat ou toute personne en autorité, d'une situation de violence, d'abus, d'agression, de représailles ou de harcèlement physique, moral ou psychologique dont il est témoin envers la clientèle ✦ Éviter de tenir une discussion entre employés qui exclut la clientèle pendant un soin ou un service donné ✦ S'interdire toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute grossièreté à l'endroit de la clientèle ✦ En cas de décès d'un résident, traiter la dépouille avec respect et dignité ✦ Déclarer obligatoirement toute 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou d'harcèlement ✦ Faire part sans délai à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de représailles ou de harcèlement physique ou psychologique qu'il subit ou dont il est témoin ✦ Faire preuve de civilité en tout temps ✦ Traiter les autres comme il souhaiterait que lui-même ou ses proches soient traités ✦ S'interdire toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute grossièreté à l'endroit de la clientèle et d'un membre de l'organisation ✦ Utiliser les mécanismes de surveillance dans le respect des règles encadrant son utilisation ✦ Déclarer obligatoirement toute forme de maltraitance 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou d'harcèlement ✦ Faire part sans délai à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de représailles ou d'harcèlement physique ou psychologique qu'il subit ou dont il est témoin ✦ Faire preuve de civilité en tout temps ✦ Respecter la politique de l'établissement indiquant que le témoignage de gratitude des résidents pour les services rendus ne peut être monétaire ✦ Traiter les autres comme il souhaiterait que lui-même ou ses proches soient traités ✦ S'interdire toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute grossièreté à l'endroit d'un membre de l'organisation ✦ Déclarer obligatoirement toute forme de maltraitance



*Excellence

**« Caractère de ce qui est supérieur » (petit Larousse)*

Notre quête d'excellence s'actualise principalement par la rigueur au travail, la pertinence des interventions, la compétence, la mesure de la performance et la culture d'amélioration continue de la qualité. Les leviers importants sont la recherche des meilleures pratiques, la gestion intégrée de la qualité et du risque, l'ouverture à l'innovation et à l'adaptation des soins et services, la reconnaissance du potentiel et du travail accompli et la gestion efficiente des ressources humaines, matérielles et financières. En somme, l'excellence se traduit par le dépassement personnel et collectif dans le meilleur intérêt des résidents et des employés.

Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

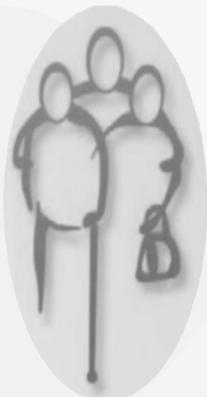
Conduites attendues: entre les intervenants

Soins et services

- ✦ Considérer le client et ses proches comme partenaires à la prestation de soin et services
- ✦ Prendre des décisions et orienter les interventions pour que la clientèle reçoive les meilleurs services selon sa condition, ses besoins et ses attentes, et selon les ressources disponibles
- ✦ Répondre rapidement à la demande d'aide ou de service de la clientèle
- ✦ Contribuer au soutien moral et physique du résident et à ceux qui l'accompagnent
- ✦ Exercer ses fonctions conformément aux règles de bonnes pratiques dans son champ de compétences
- ✦ Maintenir à jour ses connaissances et maximiser le développement de son potentiel
- ✦ Connaître et mettre en œuvre les politiques, procédures et protocoles en vigueur dans l'établissement
- ✦ Collaborer avec la clientèle aux choix de l'offre de soins et services à recevoir incluant les soins de fin de vie

- ✦ Énoncer clairement ses choix et assumer pleinement les responsabilités qui en découlent
- ✦ Collaborer avec les intervenants en exprimant ses besoins et attentes
- ✦ Utiliser judicieusement les services de l'établissement
- ✦ Participer activement à ses soins et services
- ✦ Ne pas hésiter à exprimer toute douleur
- ✦ Faire connaître les interventions souhaitées aux derniers moments de sa vie, ainsi qu'à la disposition de sa dépouille

- ✦ Coordonner ses actions avec tous les intervenants concernés (interne ou externe)
- ✦ S'assurer de la référence à l'interne comme à l'externe lorsque requis et assurer le suivi



Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

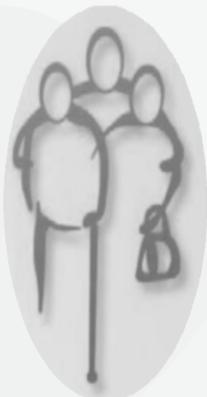
Conduites attendues: entre les intervenants

Soins et services (suite)

- Réviser l'offre de soins et services selon les modalités prévues
- Signaler toute intervention allant à l'encontre de ce qui est prévu
- Donner toutes les informations pertinentes et tenir à jour les dossiers de la clientèle
- Offrir des soins palliatifs et de fin de vie qui répondent aux volontés des résidents et aux bonnes pratiques
- Connaître son rôle, ses tâches et ses fonctions

- Faire connaître ses volontés en lien avec le don d'organes

- Se référer aux compétences de l'autre



Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

Conduites attendues: entre les intervenants

Sécurité

- Exercer toute la vigilance requise pour prévenir et éliminer les risques d'incidents-accidents
- Déclarer tout incident-accident ou événement évité de justesse selon les règlements, politiques et procédures établies
- Contribuer à ce que chaque chose soit à sa place, en bon état, et voir à la propreté des lieux
- Savoir utiliser de façon sécuritaire les équipements
- Exécuter les techniques et processus de travail efficacement sans négliger la sécurité (ex. : pour gagner du temps)
- Connaître et appliquer tous les programmes en lien avec la sécurité et la gestion des risques
- Déclarer toute situation jugée dangereuse ou à risque et collaborer à la mise en place des mesures de prévention

- Collaborer avec les intervenants pour prévenir les incidents-accidents
- Faire connaître tout événement susceptible de causer un préjudice physique ou moral à lui-même ou à autrui
- Respecter les règles établies lors des plans d'interventions spécifiques
- Déclarer toute situation jugée dangereuse ou à risque et collaborer à la mise en place des mesures de prévention
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre sécurité

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre sécurité et celle de ses collègues
- Collaborer au maintien d'un milieu de vie et de travail sécuritaire
- Déclarer toute situation jugée dangereuse ou à risque et collaborer à la mise en place des mesures de prévention



Éléments de la charte

Amélioration continue de la qualité et satisfaction

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

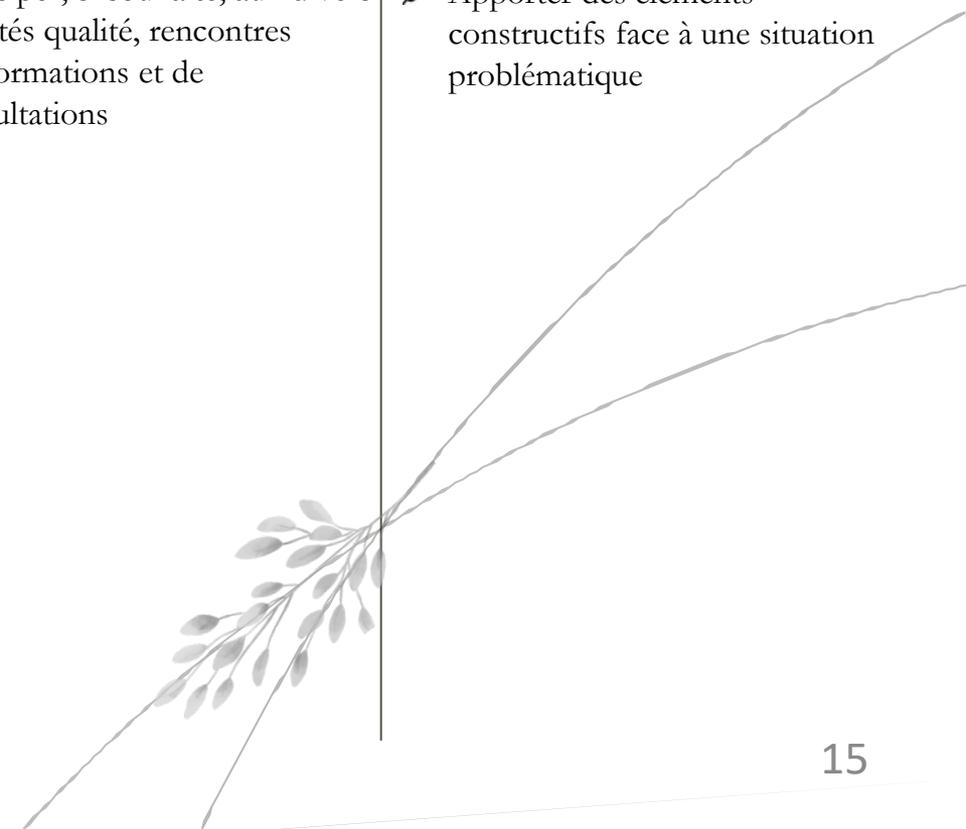
- Encourager la participation de la clientèle à la cueillette d'information et aux sondages dans le but de connaître leurs attentes et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts
- Innover dans sa pratique
- Apporter des idées et participer aux projets d'amélioration
- Apporter des éléments constructifs face à une situation problématique
- Mesurer la qualité des soins offerts

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- Participer, si souhaité, aux sondages ou consultations dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des soins et services
- Apporter des éléments constructifs face à une situation problématique
- Exprimer ses idées d'améliorations
- Participer, si souhaité, aux divers comités qualité, rencontres d'informations et de consultations

Conduites attendues: entre les intervenants

- Reconnaître le potentiel et le travail accompli de chacun
- Savoir s'adapter
- Être ouvert et collaborer aux changements
- Collaborer aux divers comités qualité, groupe de travail et discussions
- Contribuer au partage de connaissances et d'expertise
- Apporter des éléments constructifs face à une situation problématique



Éléments de la charte	Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Soins intimes par le personnel	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Donner les soins d'hygiène requis à la condition de la clientèle en tenant compte de l'offre de service établie ✦ Donner les soins d'hygiène selon la fréquence établie ✦ Respecter le libre choix de la clientèle concernant le choix du sexe de l'intervenant dans les limites du possible ✦ Faire en sorte que l'expérience de soins soit la plus agréable possible ✦ Respecter l'intimité et la pudeur de la clientèle lors de tous les soins. (ex. : garder couvert lors des soins d'hygiène) ✦ Respecter ses moments intimes et sa sexualité 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Exprimer ses besoins et ses préférences ✦ Respecter l'intimité des autres personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Porter assistance à un collègue qui a besoin d'aide
Consentement	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Respecter le choix de la clientèle à recevoir ou non un soin ou un service, sans porter de jugement ✦ S'assurer du consentement libre et éclairé et de la compréhension des conséquences, avant de poser une intervention, sauf en cas d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Énoncer clairement son choix et assumer pleinement les responsabilités qui en découlent ✦ Donner son consentement ou désaccord en toute liberté ✦ À titre de répondant, respecter les choix et les besoins pour le meilleur de la personne représentée 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Ne pas tenir pour acquis les volontés d'un collègue, toujours valider

Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- ☛ Respecter son horaire de travail
- ☛ Respecter les directives sur la tenue vestimentaire
- ☛ Respecter l'éthique professionnelle dans le savoir, savoir-faire et savoir-être
- ☛ Respecter les bonnes pratiques

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- ☛ Respecter l'éthique de voisinage dans le savoir, savoir-faire et savoir-être

Conduites attendues: entre les intervenants

- ☛ Respecter son horaire de travail
- ☛ Respecter l'éthique professionnelle dans le savoir, savoir-faire et savoir-être

Rigueur





*Collaboration

**« Action de travailler avec d'autres à une œuvre commune » (petit Larousse)*

La collaboration fait référence au travail d'équipe, à l'entraide, au respect mutuel, à la responsabilisation, aux communications et à la mobilisation envers le bien-être des résidents/usagers, de leurs proches et des collègues.

Une collaboration solide se traduit par le partenariat et l'appréciation mutuelle de la contribution des résidents, des employés et des partenaires. En somme, une saine collaboration démontre un engagement solidaire envers le plaisir de vivre et de travailler au CHSLD.

Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Autonomie

- Encourager toute volonté de la clientèle en prenant le temps d'obtenir sa collaboration dans les activités qui la concernent
- Reconnaître que le résident et ses proches ont une influence sur le milieu de vie
- Expliquer au fur et à mesure les gestes qu'elle doit faire pour accomplir une activité
- Adapter ses interventions au rythme et aux limites du résident
- «Laisser faire » le résident plutôt que « faire pour » lorsqu'il a les capacités et la volonté
- Ne pas interrompre le repas ou autre activité du résident, s'il n'a pas clairement énoncé qu'i a terminé
- Pallier aux limites de la personne en perte d'autonomie dans la mesure où cette intervention est souhaitée par le résident

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- S'impliquer le plus possible à l'amélioration de son autonomie et de son état de santé
- Exprimer ses choix et ses préférences
- Respecter ses limites et celles des autres
- Aviser l'intervenant ou une personne en autorité de ses absences à une activité planifiée

Conduites attendues: entre les intervenants

- Reconnaître, favoriser et respecter l'autonomie professionnelle de chaque intervenant
- Assumer ses responsabilités



Éléments de la charte	Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Autonomie (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Respecter l'horaire des activités du résident ☛ Inviter la clientèle à participer aux rencontres la concernant ☛ Diriger la clientèle qui demande de l'information sur son dossier médical vers son supérieur immédiat 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Reconnaître que le choix des uns ne peut brimer celui des autres ☛ Accepter que le contexte d'organisation des services puisse amener la recherche de compromis mutuels 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Respecter son horaire de travail ☛ Respecter l'éthique professionnelle dans le savoir, savoir-faire et savoir-être



Éléments de la charte	Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Intégration dans le milieu 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Encourager le résident à s'intégrer dans son milieu de vie ou la communauté ☛ Favoriser les contacts avec autrui et la participation aux activités sans toutefois y contraindre ☛ Respecter le désir d'un résident de rester seul ☛ Permettre à la clientèle d'exercer des tâches bénévoles ou occupationnelles dans un cadre sécuritaire 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Exprimer ses besoins et intérêts et informer de ses limites ☛ Déterminer la nature des relations qu'il veut établir ou entretenir avec les autres ou visiteurs ☛ Respecter les choix des autres même s'ils sont différents des siens ☛ Accepter que la cohabitation demande des concessions et des compromis mutuels ☛ Informer l'intervenant de sa volonté d'être accompagné 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Bien accueillir les nouveaux employés ☛ Participer à la saine intégration des nouveaux employés ☛ Faire preuve de souplesse et de tolérance envers les nouveaux employés
Offre de services	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Informer la clientèle des soins et services disponibles au CHSLD et l'impliquer dans l'élaboration de son plan d'intervention interdisciplinaire ☛ Offrir des soins de fin de vie de qualité et l'aide médicale à mourir selon les volontés 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Faire les démarches pour obtenir les informations concernant les soins et services qui lui sont offerts ☛ Agir en respect du cadre de référence milieu de vie 	<ul style="list-style-type: none"> ☛ Connaître les services offerts par chacun ☛ Reconnaître le champ d'exercices de chacun

Éléments de la charte

Entraide, mobilisation et appréciation mutuelle

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- Offrir assistance et aide à toute personne dans le besoin
- Reconnaître la contribution de la clientèle
- Adopter une attitude positive

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- Respecter les valeurs, règlements, politiques, procédures et directives organisationnelles
- Éviter d'alimenter les rumeurs ou de dénigrer les autres
- Adopter des comportements favorables au climat du milieu de vie
- Reconnaître la contribution de l'autre

Conduites attendues: entre les intervenants

- Offrir son aide à un collègue dans le besoin
- Reconnaître le travail fait par les collègues
- Coopérer avec les différentes équipes et les quarts de travail
- Respecter les valeurs, règlements, politiques, procédures et directives organisationnelles et se tenir à jour à cet égard
- Éviter d'alimenter les rumeurs ou de dénigrer le travail des autres
- Adopter des comportements favorables au climat de travail
- Reconnaître la contribution de l'autre
- Travailler en équipe
- Adopter une attitude positive au travail
- Avoir un esprit d'entraide, afin de mieux se soutenir et créer un esprit d'équipe et d'appartenance





*La confiance

**« Sentiment de sécurité de celui qui se fie à quelqu'un ou à quelque chose »
(petit Larousse)*

La confiance mutuelle est possible en présence d'échanges d'informations fluides, accessibles, soutenus, transparents et confidentiels. Elle se traduit par une attitude loyale envers la clientèle, le personnel et l'établissement. La confiance réciproque implique que chacun reconnaisse la bonne volonté, les compétences et la contribution de l'autre.

Éléments de la charte	Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Expression d'une insatisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Permettre à la clientèle d'exprimer une insatisfaction, l'écouter avec respect et courtoisie et tenter de trouver une solution ensemble ✦ Tenter de régler un litige d'abord à l'intérieur du service par l'intervention d'une personne en autorité 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Faire connaître de façon claire son insatisfaction quant à un service reçu ✦ Participer à la résolution du problème et démontrer son bon vouloir 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Permettre aux collègues d'exprimer une insatisfaction, les écouter avec respect et courtoisie et tenter de trouver une solution ensemble ✦ Tenter de régler un litige d'abord à l'intérieur du service par l'intervention d'un gestionnaire
Comité des résidents	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informer la clientèle de l'existence du rôle et du mode de fonctionnement du comité des résidents et faire connaître les membres qui en font partie ✦ Faire circuler l'information et encourager la clientèle à participer à ses activités 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Consulter l'information disponible sur l'existence du comité ✦ Faire des démarches pour obtenir l'information complémentaire qu'il juge utile et nécessaire ✦ Intégrer le comité selon son intérêt et conformément aux règles et procédures ✦ Faire valoir ses intentions et exercer ses droits 	
Recours	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Fournir les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque la clientèle le requiert 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Faire valoir ses intentions et exercer ses droits 	
Processus de plainte	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Collaborer au traitement de la plainte et à la recherche de solutions 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Faire connaître son insatisfaction auprès du commissaire aux plaintes si un règlement lui est insatisfaisant 	

Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

Conduites attendues: entre les intervenants

Vie privée et biens personnels

- Respecter la vie privée
- Frapper à la porte de la chambre avant d'entrer
- Respecter la pudeur et l'intimité (porte fermée, rideau tiré)
- Respecter la sexualité sans aucune forme de jugement
- Agir avec tact et confidentialité
- Recueillir seulement l'information nécessaire aux services à prodiguer
- S'il y a lieu, remettre promptement le courrier à la clientèle, sans l'ouvrir, à moins que celle-ci en fasse la demande
- Ne manipuler aucun bien personnel de la clientèle sans son accord
- Ne pas s'approprier le bien d'autrui (aucun vol ou emprunt n'est toléré)

- Respecter la vie privée
- Vivre sa sexualité dans le respect d'autrui
- Consommer de l'alcool de façon socialement acceptable
- S'abstenir de consommer des drogues illicites
- Exprimer ses goûts et choix dans l'aménagement de son environnement immédiat
- Respecter les consignes de sécurité et les limites liées aux soins et services
- Ne pas utiliser les réseaux sociaux comme moyen de s'exprimer sur le travail ou le milieu de vie

- Ne pas utiliser les réseaux sociaux comme moyen de s'exprimer sur le travail ou le milieu de vie
- Respecter la vie privée de chacun
- Respecter l'orientation sexuelle, la religion, la culture de chacun sans aucune forme de jugement et avec ouverture face à la différence de l'autre



Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

Conduites attendues: entre les intervenants

Vie privée et biens personnels (suite)

- Fournir à la clientèle l'occasion de refuser que des données nominatives soient utilisées pour la réalisation d'un sondage ou d'une recherche (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, etc.)
- Ne pas utiliser les réseaux sociaux comme moyen de s'exprimer sur le travail ou le milieu de vie

- Gérer ses biens (argent, bijoux, œuvre d'art, etc.) et en disposer librement



Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

Conduites attendues: entre les intervenants

Milieu de vie et travail

- ✦ Favoriser un environnement paisible en évitant le bruit, plus particulièrement le soir et la nuit
- ✦ Favoriser les visites dans les règles établies et selon le contexte de soins
- ✦ Porter un respect et une attention particulière aux objets personnels de la clientèle
- ✦ Déclarer tout incident-accident ou événement évité de justesse selon les règlements, politiques et procédure établis
- ✦ Permettre la personnalisation de la chambre en fonction des soins et des services à donner, de la sécurité et de l'espace disponible
- ✦ Ne faire aucune sollicitation ou vente dans l'établissement, sauf en cas d'autorisation de la direction

- ✦ Respecter les règles de visites établies
- ✦ Respecter la quiétude des voisins de chambres
- ✦ Respecter la propriété d'autrui
- ✦ Éviter de détenir des sommes importantes
- ✦ Éviter de mettre les intervenants dans l'embarras par la manipulation de sommes d'argent
- ✦ Ne pas entrer dans la chambre des autres résidents sans leur autorisation

- ✦ Utiliser les salles dédiées aux employés dans le respect des autres (ex. : salon des employés, vestiaires)
- ✦ Respecter la propriété d'autrui



Expression de gratitude

- ✦ N'accepter aucune somme d'argent, don ou bien de la clientèle. Si le client insiste, lui fournir l'information sur l'existence des fondations rattachées à l'établissement
- ✦ Accepter un cadeau symbolique non monétaire que dans la mesure où son supérieur immédiat a donné son approbation

- ✦ Respecter la politique de l'établissement à l'effet que les témoignages de gratitude aux membres du personnel pour les services obtenus ne peuvent être monétaire

- ✦ Ne pas solliciter de faveur ou de cadeau auprès de la clientèle

Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- ☛ S'abstenir de discuter de difficultés ou situations personnelles ou professionnelles avec la clientèle
- ☛ Ne manipuler aucun bien personnel de la clientèle sans son accord explicite ou celui de son représentant légal
- ☛ S'abstenir d'utiliser tout appareil électronique (téléphone cellulaire, iPad, etc.) durant le travail
- ☛ Expliquer les soins et les services qu'il s'apprête à donner ou à fournir
- ☛ Faire preuve d'éthique professionnelle
- ☛ Porter son identification en tout temps
- ☛ Se présenter avant de débiter ses interventions
- ☛ Préciser ses fonctions
- ☛ Vérifier l'identité de la clientèle avant de prodiguer un soin (lorsque requis); dans l'incertitude, vérifier auprès d'un collègue
- ☛ Ne pas entretenir de liens sur les réseaux sociaux avec la clientèle

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- ☛ Se comporter de façon à favoriser une atmosphère paisible
- ☛ S'assurer de l'identité de l'intervenant et de son rôle
- ☛ Ne pas colporter de rumeurs
- ☛ Ne pas contribuer à établir une mauvaise réputation
- ☛ Ne pas entretenir de liens sur les réseaux sociaux avec les intervenants

Conduites attendues: entre les intervenants

- ☛ Faire preuve d'éthique professionnelle
- ☛ Ne pas colporter de rumeurs
- ☛ Ne pas contribuer à établir une mauvaise réputation
- ☛ Ne pas divulguer d'information du travail ou concernant le CHSLD sur les réseaux sociaux



Éléments de la charte

Conduites attendues: de l'intervenant envers la clientèle

- S'engager par écrit à respecter la confidentialité
- Faire preuve en tout temps de discrétion en ce qui concerne tout renseignement obtenu dans le cadre de ses fonctions
- Faire preuve de discrétion devant une tierce personne ne faisant pas partie de l'équipe de soins ou de services
- Éviter de commenter le comportement, l'état ou les mesures à prendre concernant la clientèle (corridor, ascenseurs, cafétéria, pause, extérieur du travail, etc.)
- Garder pour soi les confidences reçues de la clientèle, sauf si elles sont de nature à éclaircir une problématique avec les intervenants concernés
- Se tenir à l'écart des conversations privées de la clientèle et éviter de les interrompre sans raison valable
- Se limiter à consulter que les renseignements dont il a besoin dans l'exercice de ses fonctions
- Respecter les politiques et procédures internes en lien avec la consultation, la tenue, la circulation, l'accès et la disposition des dossiers

Conduites attendues : de la clientèle envers les intervenants et entre clients

- Respecter le droit à la confidentialité des autres résidents ou employés
- Ne pas chercher à connaître des informations qui ne les concernent pas

Conduites attendues: entre les intervenants

- Ne pas discuter de la vie privée des autres sans leur autorisation





LES RÉFÉRENCES

Lois et documents (version originale)

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LONGUE DURÉE, Charte des droits et libertés des bénéficiaires, CHSLD de la MRC d'Athabaska – secteur Victoriaville, 1988.

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE SHEBROOKE, Code d'éthique, un cadre de référence à notre façon d'agir et d'être avec le bénéficiaire, Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke, Sherbrooke, janvier 1998, 6 p.

La présente charte s'appuie sur les droits en matière de santé et de services sociaux, lesquels sont définis dans différents textes législatifs tels :

- ☛ La Loi sur les services de santé et services sociaux;
- ☛ La Charte canadienne des droits et libertés de la personne;
- ☛ Le Code civil du Québec;
- ☛ La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, etc.

Nouvelle édition :

- ☛ Plan stratégique et autres programmes et cadres de référence du CHSLD-Côte Boisée
- ☛ Valeurs organisationnelles Groupe Roy Santé et Centre Le Cardinal





Mon engagement

- À titre d'intervenant
- À titre de résident
- À titre de représentant

Par la présente, j'atteste mon engagement à respecter et à mettre en pratique le contenu de cette charte de vie et de travail.

L'implantation d'une telle approche est l'affaire de tous. Elle constitue un ingrédient essentiel dans la création d'un véritable milieu de vie et de travail stimulant et respectueux de chacun.

Date : _____

Nom : (en lettre moulée) : _____ **No. Employés (s'il y a lieu):** _____

Signature : _____



