

Charte de vie et de travail

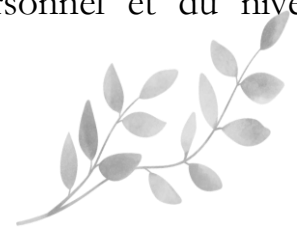




Cette charte de vie et de travail précise les valeurs et les principes véhiculés au CHSLD de la Côte Boisée, les attitudes et les comportements attendus des membres de l'organisation envers la clientèle et entre eux ainsi que la responsabilité des résidents et de leurs proches.

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 s'appuie sur une philosophie du milieu de vie inspirée des valeurs de notre code d'éthique, élaboré et révisé à la suite d'une consultation auprès des résidents, des proches, des bénévoles, des employés et des partenaires. Cette philosophie guide nos actions et nos décisions afin d'offrir un milieu de vie humain, sécuritaire, inclusif et respectueux des besoins, des choix et des aspirations de chaque personne hébergée.

Créer un milieu de vie de qualité représente une responsabilité partagée qui demande souplesse, adaptation, créativité, ouverture et collaboration. Cette approche nous invite à revoir continuellement nos pratiques afin de placer la personne au cœur de nos préoccupations. Le CHSLD est avant tout le domicile de la personne hébergée, qui y poursuit son projet de vie selon son histoire, ses habitudes, ses capacités et ses préférences. À ce titre, elle est reconnue comme citoyenne à part entière et partenaire des décisions qui la concernent.

Les conduites attendues du personnel, des bénévoles ainsi que les responsabilités de chacun sont précisées dans la Charte de vie et de travail présentée à toute personne qui intègre le milieu.

Malgré le fait que l'implantation d'une telle approche tienne compte des ressources disponibles, nous avons à cœur la satisfaction, le mieux-être et le sentiment d'accomplissement des résidents, des proches et du personnel. Dans toute intervention, la personne est accompagnée avec bienveillance, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de son rythme. Nous privilégions une approche centrée sur la qualité de vie, où chaque action vise à préserver le pouvoir d'agir de la personne et à favoriser son épanouissement.

Dans notre milieu de vie, nous reconnaissons également le rôle essentiel des proches, que nous considérons comme de véritables partenaires. Leur présence, leur expérience et leur contribution sont valorisées et soutenues par une communication ouverte, transparente et respectueuse. Nous nous engageons également à offrir un environnement équitable, accessible et inclusif, où la diversité des parcours de vie, des cultures, des croyances, des identités et des réalités sociales est accueillie avec respect. La sécurité culturelle et la lutte contre toute forme de discrimination guident nos pratiques afin que chaque personne se sente reconnue, en confiance et pleinement respectée.

Enfin, nous favorisons l'ouverture du CHSLD sur sa communauté en encourageant les collaborations avec les bénévoles, les organismes et les partenaires du milieu. Nous sommes convaincus qu'un milieu de vie vivant, participatif et bienveillant constitue un levier essentiel pour soutenir la qualité de vie, la santé, la sécurité et le bien-être de tous.

Philosophie de gestion des ressources humaines

Au CHSLD de la Côte Boisée, nous sommes convaincus que la qualité des soins et des services repose sur l'engagement, le bien-être et les compétences de notre personnel. Inspirée de nos valeurs organisationnelles, notre philosophie de gestion des ressources humaines privilégie une approche humaine, participative et mobilisatrice. Nous nous engageons à offrir un milieu de travail respectueux, inclusif et stimulant, où chaque employé est reconnu comme un acteur essentiel à la réalisation de notre mission et à la qualité de vie des résidents.

La création d'un environnement de travail positif repose sur un leadership de proximité fondé sur l'écoute, la collaboration, l'équité et la communication ouverte.

Les gestionnaires favorisent la participation, la reconnaissance et la coresponsabilité dans un climat de confiance où chaque personne est respectée dans sa dignité, ses contributions et sa vie personnelle.

Nous croyons qu'un personnel engagé et soutenu est mieux en mesure d'offrir des soins et des services humains, sécuritaires et de qualité.

Notre organisation valorise l'équité, la diversité, l'inclusion et la sécurité culturelle.

Nous nous engageons à offrir un milieu exempt de discrimination, où les différences sont reconnues comme une richesse et où chacun peut évoluer dans un environnement accueillant, respectueux et sécuritaire.

Nous favorisons également des pratiques qui soutiennent la santé, la sécurité et le bien-être global du personnel, notamment par la prévention des risques psychosociaux et la promotion de relations de travail empreintes de respect, de civisme et d'entraide.

Nous reconnaissons l'importance de la reconnaissance, du sentiment d'appartenance et du développement professionnel dans la mobilisation et la rétention du personnel. C'est pourquoi nous encourageons la formation continue, le partage des connaissances, l'innovation et l'amélioration des pratiques. Conscients de l'évolution constante des milieux de travail, nous soutenons l'adoption de solutions novatrices qui contribuent à simplifier le travail, à favoriser l'épanouissement des employés et à améliorer l'expérience des résidents.

Enfin, nous sommes convaincus qu'un milieu de travail sain, inclusif et mobilisateur constitue un levier essentiel pour assurer la qualité des soins et services, la satisfaction du personnel et la réussite collective de notre organisation.



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.

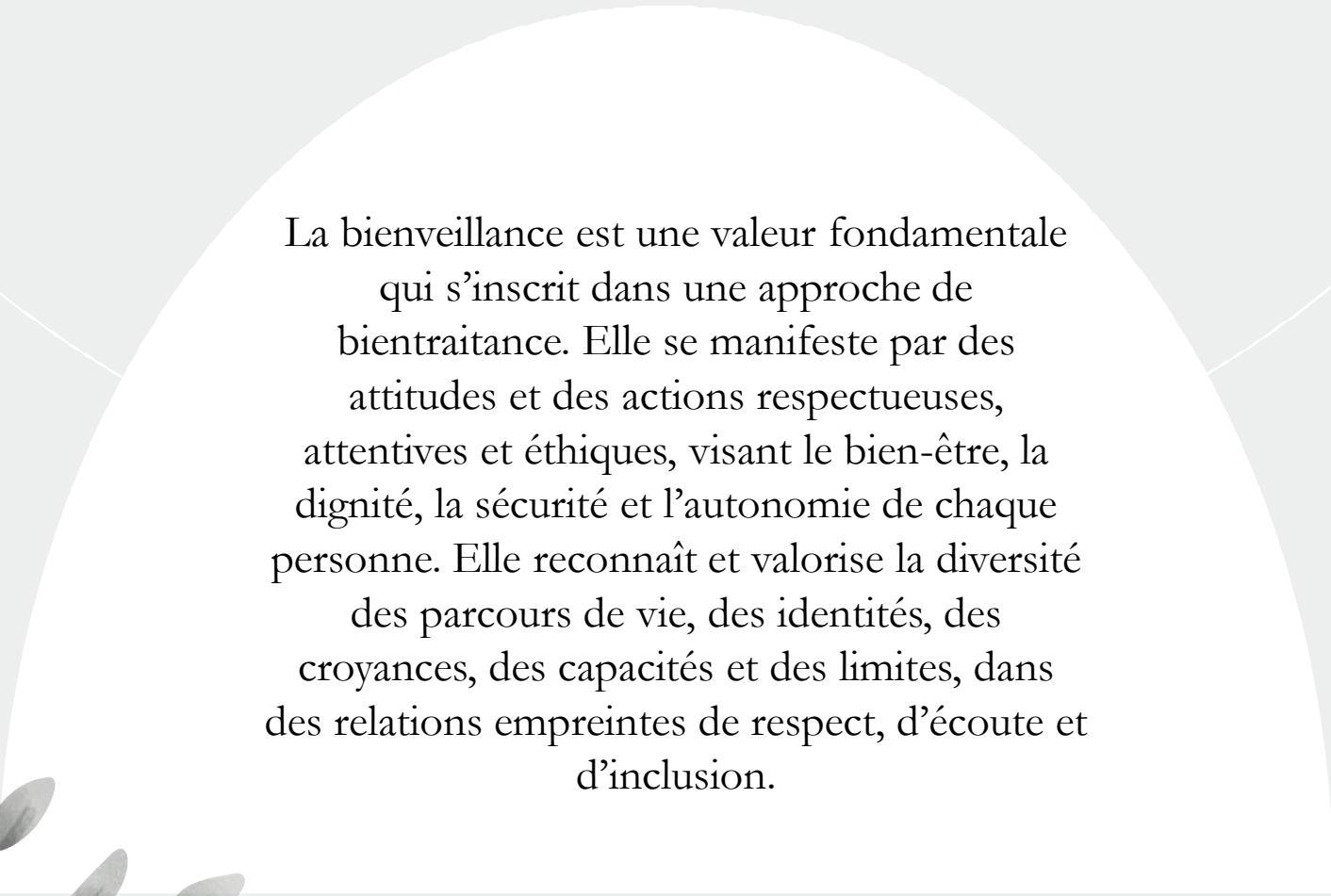
Clientèle : désigne toute personne hébergée de façon permanente ou temporaire et ses proches ou usagers inscrits au centre de jour.





*Bienveillance

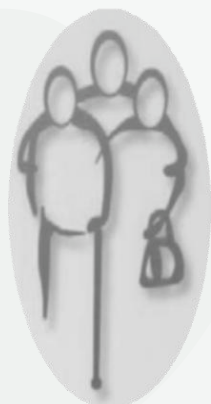
*« *Disposition favorable envers autrui* » (petit Larousse)



La bienveillance est une valeur fondamentale qui s'inscrit dans une approche de bientraitance. Elle se manifeste par des attitudes et des actions respectueuses, attentives et éthiques, visant le bien-être, la dignité, la sécurité et l'autonomie de chaque personne. Elle reconnaît et valorise la diversité des parcours de vie, des identités, des croyances, des capacités et des limites, dans des relations empreintes de respect, d'écoute et d'inclusion.

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 le français comme langue officielle et commune de communication afin que toutes les personnes présentes puissent comprendre les échanges, sauf lorsque l'adaptation à la langue du résident est nécessaire pour assurer sa compréhension, son consentement
- ✱ 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 le français comme langue officielle et commune de communication afin que toutes les personnes présentes puissent comprendre les échanges, sauf lorsque l'adaptation à la langue du résident est nécessaire pour assurer sa compréhension, son consentement
- ✱ 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 le français comme langue officielle et commune de communication afin que toutes les personnes présentes puissent comprendre les échanges, sauf lorsque l'adaptation à la langue du résident est nécessaire pour assurer sa compréhension, son consentement
- ✱ 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	Conduites attendues: De l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : De la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Écoute des besoins et des opinions	■ 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	■ 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	■ 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

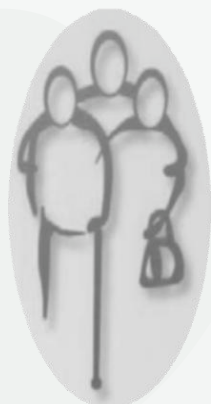
- ✱ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou de harcèlement
- ✱ Faire preuve de civilité en tout temps
- ✱ Traiter la clientèle comme il souhaiterait que lui-même ou ses proches soient traités
- ✱ Centrer toute son attention sur la clientèle sollicitant ses services
- ✱ Informer sans 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 forme de maltraitance

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

- ✱ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou de 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

Conduites attendues: entre les intervenants

- ✱ N'utiliser aucune forme de violence, d'abus, d'agression ou de 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
- ✱ 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



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
Respect de la diversité	Accueillir chaque résident avec respect, sans égard à son origine ethnique, sa langue, sa culture, son identité de genre, son orientation sexuelle, ses croyances, ses capacités, son âge ou son statut socio-économique.	Respecter le personnel et les autres résidents, peu importe leurs origines, croyances, orientation sexuelle, âge, langue, etc.	Collaborer dans un climat de respect, de confiance et d'ouverture, sans discrimination ou jugement.
Équité	S'assurer d'utiliser les pronoms et le nom choisis par le résident.	Utiliser un langage respectueux et inclusif, sans propos discriminatoires, sexistes, racistes, homophobes ou capacitistes.	Reconnaître les compétences et apports de chacun, peu importe l'origine, le statut ou le rôle dans l'équipe.
Inclusion	- Adapter leur communication au niveau d'alphabétisation et à la langue du résident lorsque possible (utilisation de pictogrammes, d'interprètes, etc.). - Fournir des soins culturellement sécuritaires, c'est-à-dire sensibles aux réalités historiques, sociales et culturelles de la personne. - Offrir des soins équitables et justes, adaptés aux besoins réels du résident, en visant l'équité d'accès et de traitement. - Encourager la participation du résident dans les décisions liées à ses soins et à sa qualité de vie. - Suivre des formations continues liées à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à la lutte contre les préjugés. - Favoriser des échanges respectueux et sécuritaires permettant aux résidents et à leurs proches d'exprimer leurs expériences, préoccupations et besoins sans crainte de jugement ou de représailles - Reconnaître et valoriser l'expérience vécue des résidents afin d'adapter les soins et services à leurs besoins - Recueillir et utiliser, lorsque pertinent et conformément aux règles de confidentialité, des renseignements sociodémographiques afin d'adapter les soins et services aux besoins de la population desservie	- Respecter les pronoms et identités de genre des autres. - Éviter tout comportement de harcèlement, d'intimidation ou d'exclusion - Faire preuve de tolérance et d'ouverture face aux différences culturelles et personnelles. - Participer aux activités et discussions dans un esprit d'inclusion et de respect mutuel.	- Utiliser un langage inclusif et respecter les identités de genre et les pronoms choisis par les collègues. - Dénoncer tout comportement discriminatoire ou non inclusif observé dans l'équipe. - Participer aux formations proposées par l'établissement. - Favoriser un environnement de travail sécuritaire psychologiquement pour tous. - Participer aux activités de sensibilisation visant à reconnaître, prévenir et combattre les préjugés, la stigmatisation, la discrimination et l'exclusion - Valoriser les soins relationnels en accordant une importance particulière à l'écoute, à la confiance, à la collaboration et au respect de l'expérience vécue des résidents

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 culturelle (conscience et humilité culturelle)	- Offrir des soins dans un climat exempt de racisme et de discrimination, où chaque résident peut se sentir en sécurité, respecté et accueilli. - Faire preuve d'humilité culturelle en reconnaissant qu'ils sont toujours en apprentissage face aux réalités vécues par les résidents, notamment ceux issus de groupes marginalisés. - Adapter leur approche en tenant compte du contexte de vie, des traumatismes, de la culture, des croyances et de l'histoire personnelle de la personne. - Éviter les stéréotypes et la stigmatisation, même de manière subtile ou implicite. - S'engager à pratiquer la tolérance zéro envers le racisme ou la discrimination, quelle qu'en soit la forme. - Participer aux formations sur la sécurité culturelle et l'humilité, en particulier celles liées aux réalités des Premières Nations, des Métis et des Inuits. - Reconnaître les déséquilibres de pouvoir pouvant exister entre les résidents, leurs proches et les intervenants et favoriser des relations fondées sur le partenariat, le respect et la confiance - Utiliser une approche tenant compte des traumatismes et de leurs impacts sur l'expérience de soins	- Respecter les identités, croyances, origines, vécus et expériences des autres. - Adopter un comportement exempt de propos racistes, stigmatisants ou discriminatoires, incluant ceux fondés sur l'origine ethnique, la culture, la langue ou l'apparence. - Participer à la vie communautaire dans un esprit d'ouverture, de respect et de non-jugement. - Contribuer à maintenir un environnement sécuritaire psychologiquement et culturellement pour l'ensemble des résidents. - Éviter les commentaires qui perpétuent des stéréotypes ou qui minimisent les expériences d'autrui.	- Faire preuve d'humilité culturelle dans leurs interactions professionnelles, en étant ouverts aux points de vue, aux expériences et aux réalités différentes des leurs. - Dénoncer tout comportement ou propos raciste, discriminatoire ou stigmatisant, dans une logique de tolérance zéro. - Créer un environnement de travail sécuritaire, où chacun peut s'exprimer sans crainte d'être jugé ou marginalisé. - Participer activement aux formations et pratiques réflexives proposées sur les sujets de racisme systémique, de traumatismes culturels et d'histoire autochtone. - Développer une compréhension des mécanismes de racisme systémique, de discrimination et des inégalités pouvant influencer l'accès aux soins et l'expérience des résidents - Réfléchir aux pratiques, structures organisationnelles et dynamiques d'équipe pouvant créer ou maintenir des situations d'exclusion ou d'iniquité



*Excellence

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

L'excellence est une valeur qui se traduit par des pratiques rigoureuses, des interventions pertinentes et un engagement constant envers la qualité, la sécurité et la performance. Elle repose sur la compétence, l'innovation, l'amélioration continue et l'adoption des meilleures pratiques, dans une gestion responsable et efficiente des ressources. Elle se vit par la reconnaissance du potentiel de chacun, le développement des compétences et le dépassement collectif, afin d'offrir des soins et des services adaptés et centrés sur les besoins des résidents, des usagers et des employés.

Éléments de la charte

Soins et services

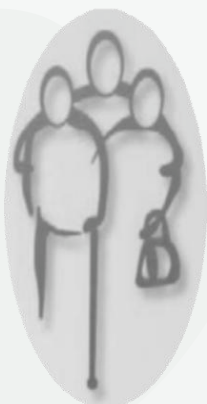
- Conduites attendues: De l'intervenant envers la clientèle
- ✱ Considérer le client et ses proches comme partenaires à la prestation de soin et services
 - ✱ Prendre des décisions et orienter les interventions pour que la clientèle reçoive les meilleurs services selon sa condition, ses besoins et ses 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 compétence
 - ✱ 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

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

- ✱ 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

Conduites attendues: entre les intervenants

- ✱ 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

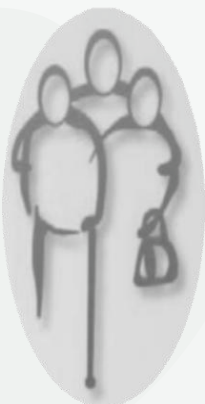
- Réviser l'offre de soins et services selon les modalités prévues
- Signaler toute intervention allant à l'encontre de ce qui est prévu
- Donner toutes les informations pertinentes et tenir à jour les dossiers de la clientèle
- Offrir des soins palliatifs et de fin de vie qui répondent aux volontés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

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

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

Conduites attendues: entre les intervenants

- Se référer aux compétences de l'autre



Éléments de la charte

Conduites attendues: De l'intervenant envers la clientèle

- 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

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

- 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

Conduites attendues: entre les intervenants

- 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

Conduites attendues: De l'intervenant envers la clientèle

Amélioration continue de la qualité et satisfaction

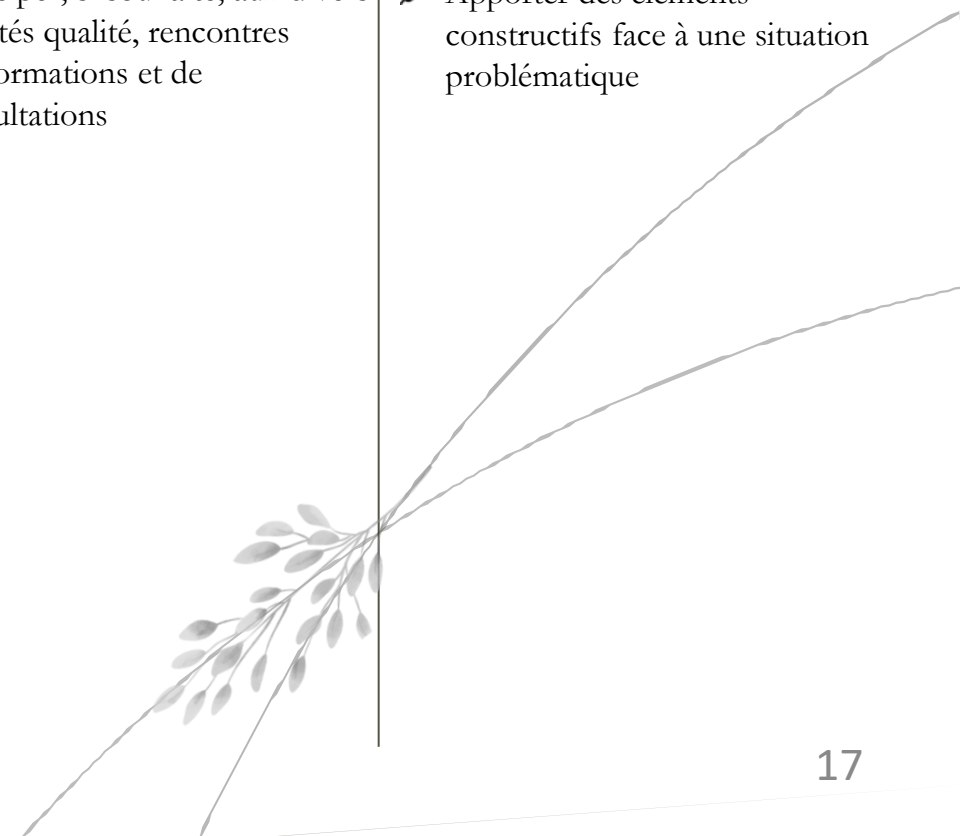
- Encourager la participation de la clientèle à la cueillette d'information et aux sondages dans le but de connaître leurs attentes et leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts
- Innover dans sa pratique
- Apporter des idées et participer aux projets d'amélioration
- Apporter des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

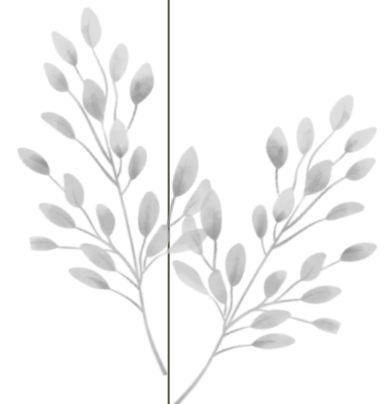
Conduites attendues : De la clientèle envers les intervenants et entre clients

- 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

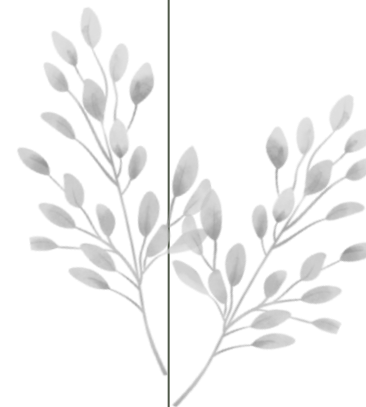
Conduites attendues: entre les intervenants

- 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	- 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	- Exprimer ses besoins et ses préférences - Respecter l'intimité des autres personnes 	Porter assistance à un collègue qui a besoin d'aide
Consentement Autonomie décisionnelle	- 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 - Encourager la participation du résident à toutes les décisions concernant ses soins et services	- 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	Ne pas tenir pour acquis les volontés d'un collègue, toujours valider

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





*Collaboration

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

La collaboration se traduit par le travail d'équipe, la solidarité et l'engagement partagé envers le bien-être des résidents/usagers, de leurs proches et des collègues. Elle repose sur la participation active, la complémentarité des rôles, la mise en valeur et la reconnaissance des expertises de chacun. Elle prend forme dans des partenariats dynamiques et une contribution collective qui nourrissent le plaisir, la mobilisation et la fierté de vivre et de travailler ensemble au CHSLD.

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	- 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	- 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	- 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)	- 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	- 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	- 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 	- 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	- 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 - Informar l'intervenant de sa volonté d'être accompagné	- 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	- Informar 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 - Favoriser la poursuite des intérêts sociaux, culturels, spirituels, religieux et personnels des résidents selon leurs volontés et leurs capacités	- 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	- Connaître les services offerts par chacun - Reconnaître le champ d'exercice de chacun

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



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
Approche de soins centrés sur le résident	✱ Considérer chaque résident comme un acteur clé dans ses soins, en respectant ses choix, ses priorités et son rythme de vie. ✱ Adapter les soins et services aux besoins, préférences et objectifs personnels du résident, et non uniquement à son diagnostic ou à des routines organisationnelles. ✱ Impliquer le résident dans la prise de décisions quotidiennes. ✱ Fournir des informations claires, complètes et objectives au résident afin qu'il puisse faire des choix éclairés. ✱ Reconnaître et valoriser l'expérience vécue du résident comme une source d'expertise essentielle à la qualité des soins. ✱ Favoriser une relation de confiance basée sur l'écoute active, l'empathie et la transparence. ✱ Collaborer avec les proches aidants, s'ils sont impliqués, comme partenaire de soins.	✱ Participer activement à la planification de leurs soins et de leur routine quotidienne, dans la mesure de leurs capacités et préférences. ✱ Exprimer leurs besoins, attentes, inconforts de façon ouverte et respectueuse. ✱ Respecter les droits, choix et limites des autres résidents. ✱ Reconnaître que les soins sont le fruit d'un travail d'équipe impliquant plusieurs intervenants, avec qui il est possible de dialoguer de façon constructive.	✱ Travailler en interdisciplinarité, en valorisant la complémentarité des rôles et la contribution unique de chaque membre de l'équipe. ✱ Adopter une communication ouverte et fluide, où l'information sur le résident est partagée dans le respect de sa confidentialité. ✱ Reconnaître le résident comme un membre actif de l'équipe de soins, au même titre que les intervenants. ✱ Se montrer ouverts à apprendre de leurs collègues et résidents, dans une dynamique d'apprentissage continu. ✱ Réfléchir collectivement aux défis vécus pour améliorer constamment les pratiques, et non pour chercher des coupables.



*La confiance

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

La confiance repose sur une circulation d'information transparente, accessible et traitée avec confidentialité. Elle se construit grâce à l'intégrité, à la loyauté et à la cohérence entre les engagements et les actions. Elle se manifeste par la reconnaissance du professionnalisme et des intentions positives de chacun, favorisant des relations authentiques et un milieu où les personnes se sentent appréciées et considérées.

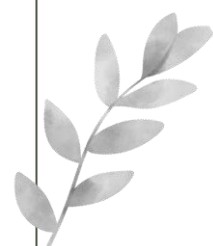
Éléments de la charte	Conduites attendues: De l'intervenant envers la clientèle	Conduites attendues : De la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Expression d'une insatisfaction	■ Permettre à la clientèle d'exprimer une insatisfaction, l'écouter 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	■ Faire connaître de façon claire son insatisfaction quant à un service reçu ■ Participer à la résolution du problème et démontrer son bon vouloir	■ 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	■ 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	■ 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 <u>exercer ses droits</u>	
Recours	■ Fournir les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque la clientèle le requiert ■ Collaborer au traitement de la plainte et à la recherche de solutions	■ Faire valoir ses intentions et exercer ses droits	
Processus de plainte		■ 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 privé 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 privé 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	Conduites attendues : De la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Relation professionnelle ou de voisinage	■ 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	■ 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	■ 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	Conduites attendues : De la clientèle envers les intervenants et entre clients	Conduites attendues: entre les intervenants
Confidentialité	■ 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	■ Respecter le droit à la confidentialité des autres résidents ou employés ■ Ne pas chercher à connaître des informations qui ne les concernent pas	■ 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 : _____



