

- **Les valeurs guident la culture de l'organisation et fournissent l'encadrement sur lequel s'appuie la prise de décision. Elles sont la vie et le souffle d'une organisation en se reflétant dans toutes ses activités. Les valeurs du CHSLD Valeo sont :**

→ **Le respect :**

L'ensemble du CHSLD Valeo (qu'il s'agisse des employés, des médecins, des gestionnaires, des bénévoles, des partenaires ou des fournisseurs) doit faire preuve de civisme, d'humanisme et de compassion dans ses actions, ses attitudes et ses comportements, non seulement à l'égard des résidents, mais aussi à l'égard des personnes qui y œuvrent. Les gestionnaires s'assurent de valoriser les personnes et de leur offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et équilibré.

→ **La dignité :**

Au CHSLD Valeo, la valeur intrinsèque de chaque résident est reconnue et commande le plus haut respect. Toute personne œuvrant au CHSLD Valeo doit, dans tous les gestes qu'elle pose et l'attitude qu'elle présente, faire en sorte de préserver la dignité des résidents.

→ **Le professionnalisme :**

Toute personne œuvrant au CHSLD Valeo se doit de posséder les qualités et les habiletés requises pour exercer son métier ou sa profession avec grande compétence. Cette compétence doit être constamment reflétée, non seulement dans les gestes posés, mais également dans l'attitude envers les résidents et toute personne œuvrant au CHSLD Valeo.

→ **L'écoute :**

Toute personne œuvrant auprès des résidents se doit de pratiquer l'écoute active. Ainsi, chacun doit transmettre au résident un sentiment de sécurité et de confiance afin qu'il s'ouvre davantage. Le résident doit se sentir écouté et compris sans être jugé. Pour cela, la personne œuvrant au CHSLD Valeo devra se défaire de ses préjugés, afficher une attitude disponible ainsi que témoigner de l'empathie et de la bienveillance. Les gestionnaires s'assurent également de pratiquer une écoute active auprès des employés.

- **Le CHSLD Valeo favorise également l'adhésion de tous ses employés et gestionnaires à tout autres valeurs éthiques telles que :**

- le respect de la vie humaine;
- l'intégrité des résidents;
- le bien-être des résidents;
- le respect des droits des résidents.

- **Le Respect**

L'exploitant ainsi que le personnel du CHSLD Valeo doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.

- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident, et lui donner des services, de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité.
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

• **Le droit à l'information et à la liberté d'expression**

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès à son dossier et les explications nécessaires à une bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans le centre d'hébergement.

• **Le droit à la confidentialité**

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

• **La discrétion**

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit. Toutefois, les confidences qui indiqueraient que le résident est en danger ou exploité devraient être transmises à la direction avec la permission du résident, si possible.

• **La donation, le legs et la sollicitation**

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur était soigné ou recevait des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

• **La responsabilité du résident**

- Le résident et son visiteur se comportent, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
- Le résident et son visiteur respectent les règles de fonctionnement du CHSLD Valeo.