



Le respect

- Le personnel et les bénévoles ayant à procurer des services à des résidents doivent les respecter, respecter ses proches et ses collègues de travail.
- Le personnel et les bénévoles doivent vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes Monsieur, Madame, sauf si la personne exprime le désir d'être tutoyée et appelée par son prénom.
- Le personnel et les bénévoles doivent 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 et des bénévoles 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 la bonne compréhension (résident ou son représentant légal).
- 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 cadre de la vie à la résidence.

Le droit à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- En aucun cas, le personnel et les bénévoles ne doivent 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 et les bénévoles doivent faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, ils ne doivent exprimer des doléances en leur présence et à haute voix.
- Le personnel et les bénévoles doivent éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail et à la régie interne.
- Le personnel et les bénévoles se doivent d'être très discret sur les confidences qu'ils reçoivent et, en aucun cas, ils ne doivent en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant, un membre du personnel de cet exploitant ou un bénévole 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 a été fait à l'époque où le donateur ou le testateur y recevait des services.
- Le personnel et les bénévoles ne peuvent faire de sollicitation auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, 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 services qui le concernent en collaborant avec le personnel ou les bénévoles.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.