

## Droits et recours

*En plus d'assurer le respect de la Loi, le code d'éthique a pour but de:*

- ◆ Susciter une réflexion en vue de développer une éthique individuelle et organisationnelle;
- ◆ Rallier le personnel et la clientèle autour de valeurs communes;
- ◆ Offrir une meilleure garantie de respect des droits de la clientèle, en énonçant nos engagements;
- ◆ Favoriser la responsabilisation de tous et chacun;
- ◆ Contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie et de l'excellence des services

Des dépliants concernant le régime d'examen des plaintes sont disponibles sur demande.

## Les Hébergements de l'Envol

6984, rue Fabre  
Montréal, Québec  
H2E 2B2

Téléphone: 514-374-1614

Télécopieur: 514- 593-9227

Courriel: hébergements.envol@videotron.ca

## Obligations de l'usager

*Nous croyons que l'usager demeure, dans la mesure de ses moyens et de ses capacités, responsable de lui-même, comme une personne à part entière*

Nous vous demandons:

- ◆ éviter toute situation risquée pour votre état de santé et de bien-être et pour celui des autres résidents.
- ◆ collaborer aux soins et aux services qui vous sont fournis et à participer à l'élaboration de votre plan d'intervention.
- ◆ respecter les ententes établies avec nous et à comprendre les limites des services que nous pouvons vous offrir.
- ◆ à faire preuve de courtoisie, de discrétion et de respect envers autrui, avoir des relations harmonieuses et non discriminatoires avec le personnel, les bénévoles et les autres résidents.
- ◆ respecter le code de vie des résidents.

**Votre collaboration est essentielle au respect et à l'application du code d'éthique**

Les Hébergements de l'Envol

## Code d'éthique

*Pour partager avec vous les valeurs qui nous sont communes.*

***Respect, acceptation des différences et volonté d'offrir à chacun un milieu de vie chaleureux et sécuritaire.***

La mission des Hébergements de l'Envol est d'accueillir des personnes atteintes du VIH/sida.

Les personnes admises aux Hébergements de l'Envol ont besoin d'un hébergement à court ou moyen terme. Elles ont besoin de support et d'encadrement afin de les aider à suivre un traitement spécifique ou bénéficier de nos services dans le but d'une réinsertion sociale.

Nous accueillons également des personnes atteintes du VIH/sida afin de permettre à leurs proches de prendre du repos et un répit.

## Dignité et respect

*Le respect auquel toute personne a droit se traduit dans l'attitude, la communication et les gestes.*

Nous nous engageons à :

- ♦ Faire preuve de courtoisie et de compréhension;
- ♦ Respecter les valeurs et les croyances spirituelles;
- ♦ Ne tolérer aucune violence verbale, physique ou psychologique ni comportement ou geste indécents;
- ♦ Protéger les personnes contre toute forme d'abus quelle qu'en soit la source;
- ♦ Ne tolérer aucune forme de discrimination quelle soit fondée sur l'âge, la langue, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, la race ou le handicap;
- ♦ Respecter le droit des personnes de s'exprimer;
- ♦ Agir de telle sorte que la personne se sente écoutée, comprise et respectée.

## Confidentialité et vie privée

*Observer la discrétion requise sur l'information vous concernant est une marque de respect.*

Nous nous engageons à :

- ♦ Respecter la vie privée en faisant preuve d'une grande discrétion.

## Qualité de vie et qualité des services

*Nous nous efforçons d'offrir aux personnes un milieu de vie chaleureux et sécuritaire ainsi que des services de qualité adaptés à vos besoins.*

Nous nous engageons à :

- ♦ Offrir les services, l'aide et le soutien dont vous avez besoin, le tout dans les limites que nous avons fixées avec vous.
- ♦ Adapter et personnaliser nos attitudes et notre organisation des soins et services à vos besoins.
- ♦ Tenir compte dans nos interventions de votre personnalité ainsi que des difficultés qui vous sont propres et des objectifs que vous souhaitez atteindre.

## Droit à l'information

*Les personnes ont droit d'obtenir les informations leur permettant de prendre leurs propres décisions et de bien connaître les services que nous leur offrons.*

Nous nous engageons à :

- ♦ Vous informer des services offerts, du fonctionnement, des règlements et des coûts de l'hébergement., lors d'une rencontre avant votre admission. À cette occasion et avec votre collaboration, les objectifs de votre admission seront établis.
- ♦ Répondre à vos questions ou préoccupations.
- ♦ Vous informer de tout incident ou accident survenu au cours de la prestation de services qui a, ou pourrait avoir, des conséquences sur votre état de santé.