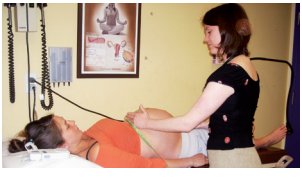
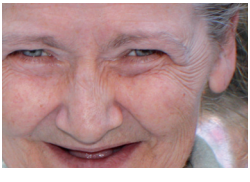
*Ensemble, engagé-e-s pour la santé et la solidarité d'un quartier ...*

# Code d'éthique





Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

www.ccpsc.qc.ca

*Extrait de la murale du collectif au pied du mur - La Pointe, All dressed*

# Le contexte de la Clinique

La Clinique a joué un rôle majeur dans l'histoire du développement du réseau de la santé, et plus particulièrement dans la création des Centres locaux de services communautaires (CLSC).

Dans les années 70, les conditions de vie difficiles de ce quartier ouvrier et le contexte politique de l'époque favorisent une prise en main des citoyennes et citoyens du quartier pour mener des luttes sociales et politiques. Le but : agir sur les déterminants de la santé et offrir des services de proximité accessibles et adaptés à leurs besoins.

La Clinique est un organisme communautaire à but non lucratif (OBNL) qui assume le mandat de CLSC pour le territoire du quartier Pointe-Saint-Charles. La Clinique est le seul organisme autonome et indépendant à assumer ce mandat au Québec.

La Clinique est un organisme démocratique. Son assemblée générale détermine ses orientations, ses priorités d'actions et élit son conseil d'administration formé, en majorité, de citoyennes et citoyens du quartier. Depuis ses débuts, la Clinique est aussi étroitement associée au développement communautaire de Pointe-Saint-Charles.

Pour réaliser cette mission et offrir des services de qualité, plusieurs équipes multidisciplinaires s'activent à la Clinique. Vous pouvez y recevoir des services sociaux et de santé. Vous pouvez aussi vous impliquer afin d'agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population de Pointe-Saint-Charles.

## Notre souci premier, le bien-être de la population !

À la Clinique, tout est mis en oeuvre pour que chaque personne trouve le respect de ses valeurs, de sa dignité et de son autonomie. Dans un souci de respect mutuel, les usagères, les usagers et le personnel de la Clinique font équipe pour améliorer le bien-être et la santé de la population de Pointe-Saint-Charles. Ce code d'éthique vise aussi à encourager les citoyennes et citoyens à prendre en main leur santé.

## Un engagement avec la communauté

La Clinique travaille avec les organismes du quartier pour regrouper les gens, défendre leurs droits et trouver ensemble des solutions aux problèmes individuels et collectifs.

## La participation citoyenne

L'ensemble des citoyennes et citoyens du quartier est invité à devenir membre de la Clinique, à voter aux assemblées générales, à se présenter aux élections, à élire le conseil d'administration et participer aux différents comités.

# Introduction

La Clinique est fière d'exprimer, dans ce document, sa volonté d'établir avec la population de Pointe-Saint-Charles des rapports clairs et respectueux tout en affirmant les droits et responsabilités de chacune et chacun.

Pour que ces valeurs et cette mission d'accompagnement de la population se réalisent, chaque personne doit s'engager à respecter ces règles qui représentent un idéal à atteindre.

# Un outil de référence

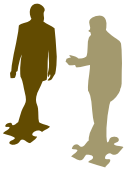
Ce code d'éthique est notre outil commun : usagères, usagers et leurs proches, coordination, conseil d'administration, membres du personnel, médecins, stagiaires, personnes contractuelles, bénévoles. Il reflète nos priorités et nous indique une ligne de conduite fidèle aux valeurs que la Clinique met de l'avant.

C'est un engagement du personnel à offrir des soins et services dans une démarche d'amélioration continue, guidée par la solidarité, l'engagement et le respect.

C'est aussi un engagement des usagères et usagers au respect du personnel, à la collaboration, à la participation et la reconnaissance des efforts qui sont faits pour les accompagner et les soutenir dans le maintien et l'amélioration de leurs conditions de vie et de santé.

# La qualité des services

## 1 Votre droit à des services :



- De qualité.
- Accessibles.
- Dans la continuité.

## 2 Notre engagement :

- Vous donner accès aux soins et services disponibles, adaptés à vos besoins, fiables et adéquats, dans les meilleurs délais.
- Vous expliquer dans un langage accessible la nature des soins et services donnés.
- Vous fournir les services en français, en anglais ou si possible avec un interprète.
- Vous assurer une continuité en faisant le lien entre les services de la Clinique, les groupes communautaires du quartier et le réseau de la santé.
- Vous donner, à vous et à vos proches, l'enseignement nécessaire pour participer activement à vos soins et services et à l'application de votre plan d'intervention.*

## 3 Votre responsabilité :

- Fournir toutes les informations nécessaires sur votre situation ou votre état de santé.
- Exprimer vos attentes, vos besoins et informer le personnel si les consignes ne sont pas claires.
- Collaborer avec le personnel de la Clinique lorsque vous recevez des soins à domicile en offrant un environnement propre et sécuritaire.

*Le plan d'intervention est le plan de traitement médical et/ou le plan de services qui précise la nature des soins qui vous seront donnés ou des interventions qui vous seront proposées.*

# Le respect

## 1 Votre droit au respect :

- Être traité-e avec dignité.
- Être respecté-e dans votre intimité et votre vie privée.
- Être respecté-e dans vos valeurs humaines, religieuses et spirituelles.
- Être considéré-e en toute égalité et équité.
- Être respecté-e dans votre intégrité.

## 2 Notre engagement :

- Utiliser un langage respectueux en favorisant le vouvoiement.
- Entretenir des relations professionnelles harmonieuses et courtoises avec vous et les autres membres du personnel.
- Respecter votre intimité, votre dignité et votre vie privée.
- Respecter vos valeurs humaines, religieuses et spirituelles.
- Faire preuve de réserve et de délicatesse pour les soins et les traitements.
- Si possible, respecter votre droit de choisir un établissement, ainsi qu'une ou un professionnel.
- Vous permettre d'exprimer votre insatisfaction.

## 3 Votre responsabilité :

- Respecter le personnel et les autres usagères et usagers de la Clinique.
- Toute violence verbale, physique ou psychologique et toute forme de discrimination est inacceptable dans nos locaux ou à domicile et pourrait entraîner un arrêt des services.
- Respecter l'intimité, le bien-être et les droits individuels des autres usagères et usagers et du personnel.
- Respecter vos heures de rendez-vous. Si vous ne pouvez pas venir, les annuler à l'avance.

# Confidentialité et renseignements personnels

## 1 Votre droit :

- Être assuré-e de la confidentialité de votre dossier et de tout renseignement sur vous.
- Décider de la nature et de l'étendue des renseignements à votre dossier pouvant être transmis à d'autres personnes ou établissements.
- Être informé-e de l'utilisation possible de votre nom, adresse, numéro de téléphone pour fins de sondage sur la qualité des services reçus ou pour une sollicitation de la part d'une fondation de la Clinique, à moins d'un refus de votre part.

## 2 Notre engagement :

- Toujours respecter la confidentialité qui s'applique à vos renseignements personnels.
- S'assurer de la pertinence et de l'intégrité des notes et des documents versés à votre dossier.
- Veiller à ce que seules les personnes autorisées aient accès à votre dossier.
- Ne donner aucun renseignement confidentiel sans votre accord, à moins d'y être autorisé par la loi. Dans ces cas, ne donner que les informations pertinentes et nécessaires et se conformer à la loi.
- Vous informer et s'assurer de votre accord si vos noms et adresses devaient être utilisés pour des sondages sur la qualité des services, pour de la sollicitation au bénéfice de la fondation de la Clinique ou pour d'autres activités comme la recherche.

## 3 Votre responsabilité :

- Respecter la vie intime et personnelle des autres usagères et usagers et des intervenantes et intervenants.
- Informer une personne responsable de toute violation de confidentialité à votre endroit.
- Nous informer si vous refusez l'utilisation de certains renseignements personnels pour fins de sollicitation de dons, de sondage ou de recherche.

# L'autonomie et la participation

## 1 Votre droit à l'autonomie :

- Être reconnu-e comme une personne capable de développer ses capacités et son pouvoir d'agir.
- Devenir membre de la Clinique. Participer aux activités organisées par la Clinique, le comité des membres et usagers ou par d'autres comités.
- Participer aux soins et aux services qui vous sont offerts et à la prise de décision.
- Prendre part à l'élaboration de votre plan d'intervention avec vos proches si vous le souhaitez.

## 2 Notre engagement :

- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne, dans vos démarches et vous aider au besoin.
- Favoriser le maintien et le développement de vos capacités tout en respectant vos limites.
- Ajuster nos interventions à votre rythme.
- Créer un environnement propice à l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Vous impliquer dans l'élaboration du plan d'intervention.

## 3 Votre responsabilité :

Selon vos capacités :

- Participer aux soins, aux services et aux décisions qui vous concernent.
- Vous impliquer dans votre plan d'intervention.
- Participer aux rencontres qui vous concernent et collaborer avec le personnel.
- Faire équipe avec le personnel de la Clinique dans la recherche de votre autonomie.
- Mobiliser vos ressources personnelles, sociales et familiales dans cette recherche d'autonomie.

# L'information et la communication

## 1 Votre droit :

- Être informé-e de façon claire sur votre état de santé afin de pouvoir prendre des décisions éclairées.
- Avoir accès à votre dossier selon les dispositions de la loi.
- Être informé-e de tout accident survenu qui a ou qui pourrait avoir des conséquences sur votre état de santé ou votre bien-être.
- Être informé-e des moyens vous permettant d'exprimer votre insatisfaction.

## 2 Notre engagement :

- Vous informer des services et ressources disponibles.
- Vous informer des moyens pour y avoir accès.
- Vous aider à mieux comprendre votre état de santé et de bien-être en répondant clairement à vos questions.
- Vous permettre d'avoir accès à votre dossier dans les meilleurs délais à moins de l'avis contraire de la personne professionnelle désignée.
- Vous informer le plus tôt possible de tout accident survenu au cours de services reçus.
- Vous fournir un exemplaire de la procédure d'examen des plaintes.

## 3 Votre responsabilité :

- Faire preuve de transparence.
- Demander les informations concernant vos droits et vos responsabilités.
- Dans vos demandes, tenir compte de notre capacité à offrir des soins et des services adaptés à vos besoins.
- Nous dire si nos communications ne sont pas claires.
- Demander les explications nécessaires pour comprendre votre état de santé.
- Exprimer vos attentes, vos besoins, votre accord ou votre refus face à nos services.
- Selon votre état de santé, nous dire le niveau de soins souhaité : soins palliatifs, volontés de fin de vie, don d'organe, etc.
- Informer une personne responsable de toute violation de confidentialité.

# La protection et la sécurité de la personne

## 1 Vos droits :

- Recevoir des soins et des services sécuritaires.
- Vous sentir en sécurité sur le plan physique, psychologique et social.
- Recevoir des soins d'urgence lorsque votre vie ou votre intégrité est menacée.
- Être protégé-e contre toute forme d'abus, d'exploitation, de violence verbale, physique ou psychologique et de discrimination.

## 2 Notre engagement :

- Obtenir votre accord libre et éclairé pour tout soin ou service.
- Éviter tout conflit d'intérêt en refusant cadeaux, avantages ou bénéfices monétaires.
- Être vigilant-e et vous protéger face à toute forme d'abus, de harcèlement, de violence ou d'exploitation.
- Respecter les mesures de sécurité et d'hygiène de la Clinique.
- Être vigilant-e et vous protéger si vous manifestez des comportements dangereux pour vous-même ou votre entourage.
- Créer un climat de confiance et de sécurité.

## 3 Votre responsabilité :

- Collaborer avec le personnel de la Clinique qui donne des soins à domicile en favorisant un environnement propre et sécuritaire.
- Vous assurer de la sécurité de vos biens.
- Dénoncer toute forme de pression, violence verbale, physique ou psychologique et de discrimination que vous pourriez subir dans l'exercice de vos droits.
- Informer les personnes responsables de toute situation qui pourrait mettre en danger votre sécurité, celle de votre entourage ou du personnel de la Clinique.
- Préserver les biens de la Clinique mis à votre disposition.

# Accompagnement et assistance

## 1 Votre droit d'être accompagné-e et assisté-e dans l'exercice de vos droits :

- Être assisté-e d'une personne de votre choix pour toute démarche concernant vos besoins ou vos insatisfactions.
- Recevoir l'aide d'une personne qualifiée pour comprendre un renseignement médical ou psychosocial vous concernant.
- Recevoir l'information nécessaire à l'exercice de vos droits.

## 2 Notre engagement :

- À votre demande, vous fournir l'aide d'une ou d'un professionnel lors de la consultation de votre dossier.
- Vous apporter aide et assistance, si vous souhaitez vous exprimer sur une situation qui vous concerne ou pour obtenir un service.
- Vous permettre d'exprimer votre insatisfaction.
- Vous diriger vers la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services si vous avez besoin d'aide pour formuler une plainte.
- Vous fournir les outils nécessaires pour porter plainte et vous aider au besoin dans ces démarches *(pages 13, 14 et 15)*.

## 3 Votre responsabilité :

- Informer les intervenantes et intervenants de la nature de vos besoins d'assistance.
- Collaborer au traitement de la plainte que vous adressez à la Clinique en donnant toutes les informations pertinentes.
- Dénoncer toute forme de pression que vous pourriez subir dans l'exercice de vos droits.

# Vous pouvez exprimer votre insatisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait-e des services reçus à la Clinique, nous vous invitons à vous faire entendre. Vous contribuerez ainsi à l'amélioration de nos services.

D'abord, nous vous encourageons à vous adresser au personnel concerné ou à la personne responsable du service, qui souvent, pourra donner une réponse satisfaisante à votre demande.

Si vous n'êtes pas satisfait-e de cette démarche vous pouvez alors communiquer avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de la Clinique :

**Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles**
**Commissaire locale aux plaintes**
**et à la qualité des services**
**500, avenue Ash**
**Montréal (QC) H3K 2R4**
**- - -**
**514 937-9251 (poste 7203)**
*En cas d'absence, nous vous invitons à*
*laisser un message sur le répondeur.*
*Pensez à communiquer vos coordonnées.*

# Qui est la commissaire ?

La Commissaire est une personne qui travaille à la Clinique avec un statut indépendant. Celle-ci agit dans le meilleur intérêt des usagères et usagers et voit au suivi des plaintes et à l'amélioration des services.

Si vous le souhaitez, vous pouvez être assisté-e par :

- Quelqu'un de votre choix en qui vous avez confiance, comme un parent ou un proche.
- Le comité des membres et usagers de la Clinique en composant le **514 937-9251 (poste 7233)**.
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal en composant le **514 861-5998**.

# Comment la plainte sera-t-elle traitée ?

Sur réception de votre plainte, la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services s'engage, en toute confidentialité, dans une démarche de résolution de problème :

- Elle entend votre version des faits.
- Elle réalise, au besoin, une enquête.
- Elle recherche avec vous des solutions acceptables.
- Elle fait, si nécessaire, les recommandations appropriées, pour que la situation ne se reproduise pas.
- Elle vous informe des conclusions de sa démarche.

Code d'éthique
Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles
- - -
Impression : Mars 2014
Tirage : 5000 exemplaires
Infographie et mise en page : Guillaume Biollay
Photos : Émilie Fontenay, Roman Koscianski, Guillaume Biollay & Tonguy Barbraquo.

Impression sur papier recyclé

# Cheminement et traitement d'une plainte

## VOUS POUVEZ

- Vous adresser à l'intervenante ou l'intervenant concerné
- Vous adresser au responsable du service concerné

## Adresser une plainte à la commissaire

- Plainte rejetée
- Plainte acceptée
  Étude du dossier
  Délais : 45 jours
- Plainte concernant un médecin
  - Demande transmise au médecin examinateur
    Délais : 45 jours

## Traitement de la plainte

- Si vous n'êtes pas satisfait-e
  - Recours possible avec le Protecteur du citoyen
  - Décison finale
- Vous êtes satisfait-e
- Si vous n'êtes pas satisfait-e
  - Recours possible avec le Comité de révision
    Délais : 60 jours
  - Décision finale

**Point de service ASH :**

500, avenue Ash

Montréal (QC) H3K 2R4

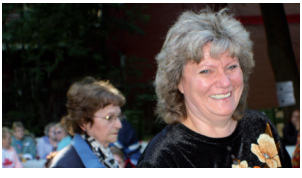
*Coin Favard*

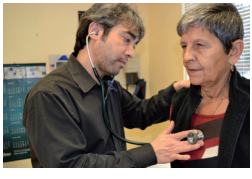
**Point de service CENTRE :**

1955, rue du Centre

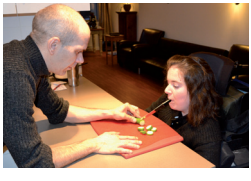
Montréal (QC) H3K 1J1

*Entre les rues Jardin & Soulanges*





**514 937-9251**



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

www.ccpsc.qc.ca