



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

Code d'éthique

UNE CLINIQUE ENGAGÉE POUR UNE COMMUNAUTÉ EN SANTÉ



Comité de rédaction :

Clara Begne, adjointe exécutive à la direction générale

Céline Bianchi, agente de communication

Annie-Claude Bouchard, conseillère en soins infirmiers

Gaëlle Foumenaigue, travailleuse sociale

Marie-Alexandra Gagné, conseillère en éthique, CCSMTL

Sarah Gobeil, membre du Comité des usagers et usagères

Nathalie Parent, conseillère cadre à l'amélioration continue de la qualité

Ginette Pilon, directrice des ressources humaines et des services administratifs

Édition et mise en page :

Céline Bianchi

Table des matières

Introduction	4
Droit aux services	7
Respect, intégrité et dignité	9
Confidentialité et renseignements personnels	10
Autonomie et participation	12
Information et consentement	13
Insatisfaction et amélioration des services	15
Pour exprimer une insatisfaction	16



INTRODUCTION

Fondée en 1968, la Clinique est un organisme communautaire à but non lucratif avec une mission CLSC. Son mandat est d'offrir des services de première ligne pour la population de Pointe-Saint-Charles et d'agir sur les déterminants sociaux de la santé. Elle est le seul organisme à assumer ce mandat au Québec, tout en étant autonome et indépendante.

Depuis son établissement, la Clinique est un organisme démocratique et à gouvernance citoyenne. Son assemblée générale détermine ses orientations, ses priorités d'actions et élit son conseil d'administration, composé de citoyens et de citoyennes du quartier. L'ensemble des personnes majeures résidant le quartier peut devenir membre de la Clinique, ce qui permet à la population de contribuer à son développement.

MISSION

Promouvoir la pleine santé de la communauté de Pointe-Saint-Charles en offrant des services de santé et des services sociaux accessibles et de qualité, en misant sur la prévention et la défense des droits, et en favorisant l'engagement citoyen et l'inclusion.

VISION

Être une référence en matière de santé communautaire au Québec et un modèle inspirant à travers le monde.

Afin de réaliser sa mission et d'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 joindre à l'un de ses multiples comités afin d'agir collectivement pour améliorer les conditions de vie et de santé de la population du quartier.

Au cœur de ces orientations se trouve une conviction fondamentale : **la santé est un droit essentiel, collectif et non négociable.**

NOS VALEURS

RESPECT

Des personnes et de
leur singularité

COLLABORATION

Travailler avec les
divers acteurs et
actrices

ENGAGEMENT

Défense des droits
et lutte en santé

EXCELLENCE

Meilleures pratiques
en santé
communautaire

ÉCO- RESPONSABILITÉ

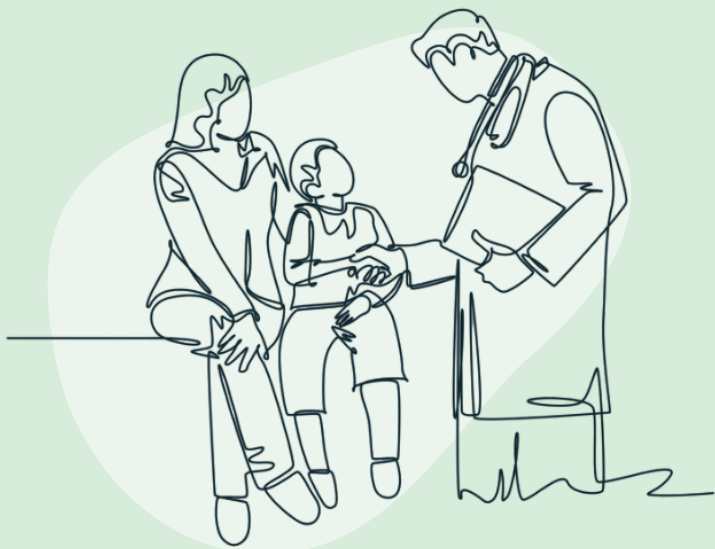
Respect de
l'environnement physique,
social et économique

UN OUTIL DE RÉFÉRENCE

Ce code d'éthique est notre outil commun. Il s'adresse à toutes les parties prenantes de la Clinique : les usagers et usagères ainsi que leurs proches, le conseil d'administration, les membres du personnel*, les stagiaires et les bénévoles.

Il exprime l'engagement de la Clinique à offrir des soins et services dans une démarche d'amélioration continue, guidée par la solidarité, l'engagement et le respect de chacun et de chacune.

Il énonce également les droits et les principales responsabilités des usagers et usagères de la Clinique. Il sert de guide pour le maintien de relations respectueuses, où la collaboration, la participation et la reconnaissance des efforts de toutes et tous sont encouragées et attendues.



* Dans ce document, le terme *membres du personnel* inclut les médecins, sages-femmes ainsi que tout travailleur ou travailleuse autonome pratiquant à la Clinique.

Droit aux services

VOS DROITS

Vous avez le droit de recevoir les soins et les services dont vous avez besoin, qu'il s'agisse d'examens, de traitements, de soutien psychosocial, etc. Les services doivent être de qualité, offerts en continu (de façon fluide et coordonnée), sécuritaires, personnalisés et adaptés à votre état de santé.

NOTRE ENGAGEMENT

- Donner accès à des soins et services de qualité, sécuritaires et adaptés à vos besoins et à votre réalité
- Offrir des soins et services dans les meilleurs délais possibles en fonction des ressources de la Clinique
- Orienter vers les soins et services disponibles ailleurs lorsque la Clinique n'est pas en mesure de les offrir
- Assurer une transition fluide entre les diverses ressources communautaires du quartier et le réseau de la santé
- Vous considérer comme l'expert de votre santé et un partenaire de vos soins et services
- Assurer un accès équitable aux services
- Fournir les services en français, en anglais ou avec un interprète lorsque possible
- S'inspirer des meilleures pratiques et s'évaluer régulièrement afin de s'améliorer en continu
- Travailler en partenariat avec vous afin d'améliorer l'organisation et la qualité de nos soins et services

VOTRE RESPONSABILITÉ

- Fournir toutes les informations nécessaires sur votre situation ou votre état de santé
- Collaborer au bon déroulement de vos soins et services
- Respecter vos rendez-vous ou nous avertir dès que possible en cas d'absence ou d'empêchement
- S'assurer que sa carte d'assurance maladie (RAMQ) soit valide et la renouveler dans les délais nécessaires
- Participer activement à vos soins en collaborant avec les membres du personnel de la Clinique
- Offrir un environnement propre et sécuritaire lorsque vous recevez des soins à domicile
- Utiliser les services de manière responsable en évitant les abus ou l'utilisation inappropriée des ressources de la Clinique
- Respecter les règles en vous conformant aux politiques et règlements de la Clinique, comme les consignes d'hygiène et de prévention des infections



Respect, intégrité et dignité

VOS DROITS

Comme le stipule la Charte des droits et libertés, vous avez droit à l'intégrité de votre personne, à la sauvegarde de votre dignité, à l'égalité ainsi qu'au respect de votre vie privée.

NOTRE ENGAGEMENT

- Respecter votre dignité ainsi que votre vie privée
- Faire preuve d'ouverture, de bienveillance et de professionnalisme
- Tenir compte de vos valeurs, de vos croyances et de votre réalité sans jugement
- Respecter votre droit de choisir votre professionnel ou professionnelle ou encore l'établissement où vous souhaitez obtenir des services, dans la mesure du possible
- Respecter et favoriser votre autonomie
- Ne tolérer aucune forme de violence ou de harcèlement

VOTRE RESPONSABILITÉ

- Faire preuve de respect et de courtoisie envers le personnel et les autres usagers et usagères
- Adopter des comportements respectueux et sans violence (verbale, physique, psychologique)
- Préserver les biens de la Clinique mis à votre disposition



Confidentialité et renseignements personnels

VOS DROITS

Vous avez le droit au respect de votre vie privée et à la protection des vos renseignements personnels. Vous avez aussi le droit à la confidentialité des informations contenues à votre dossier médical et d'exiger que ne soient jamais divulguées, sans votre consentement, les informations qui y sont consignées. Vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical sous réserve de certaines conditions.

NOTRE ENGAGEMENT

Conformément aux dispositions légales :

- Avec votre consentement, collecter, utiliser et conserver vos informations personnelles de manière confidentielle, respectueuse et sécurisée
- Obtenir votre autorisation avant de partager vos informations
- Répondre à votre demande d'accès à votre dossier
- Consigner à votre dossier uniquement les informations pertinentes et requises à vos soins et services
- Faire preuve de vigilance accrue, considérant que la Clinique se situe dans une petite communauté
- Vous informer dans les plus brefs délais si un bris de confidentialité survient

VOTRE RESPONSABILITÉ

- Respecter les procédures de demande d'accès à votre dossier
- Respecter la confidentialité des informations concernant les autres usagers et usagères, ainsi que celle des membres du personnel de la Clinique
- Nous informer des changements dans vos informations et coordonnées (p. ex. : nouvelle adresse, numéro de téléphone, contact d'urgence, pharmacie)
- Prendre connaissance de la *Politique de protection des renseignements personnels* de la Clinique qui se trouve sur notre site web

Autonomie et participation

VOS DROITS

Vous avez le droit de participer à toute décision pouvant affecter votre état de santé ou votre bien-être mental et physique. Vous avez aussi le droit de participer à la mise en place et à la modification du plan d'intervention proposé. Vous avez le droit au choix libre et éclairé.

NOTRE ENGAGEMENT

- Favoriser votre autonomie et votre pouvoir d'agir
- Créer un environnement propice à l'expression de vos besoins, de vos attentes et de vos choix
- Favoriser le maintien et le développement de vos forces tout en respectant vos limites
- Ajuster nos interventions à votre rythme
- Élaborer ensemble votre trajectoire de soins et services

VOTRE RESPONSABILITÉ

- Vous impliquer dans vos soins, dans les services reçus et dans les décisions qui vous concernent
- Travailler en partenariat avec le personnel de la Clinique dans le maintien et le développement de votre autonomie
- Mobiliser vos ressources personnelles, sociales et familiales dans cette recherche d'autonomie

Information et consentement

VOS DROITS

Vous avez le droit d'être informé·e sur votre état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences, sur les services disponibles dans votre milieu ainsi que sur la manière dont vous pouvez y avoir accès.

Vous avez aussi le droit de consentir à vos soins, c'est-à-dire d'accepter ou de refuser des soins, des traitements ou des services. Personne ne peut être soumis à des traitements sans son accord.

NOTRE ENGAGEMENT

- Obtenir votre consentement à vos soins et services
- Communiquer avec vous et répondre à vos questions dans un langage clair et compréhensible pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé et vous permettre de prendre des décisions libres et éclairées
- Favoriser un climat de confiance dans lequel vous êtes libre de prendre des décisions ou de changer d'avis
- Vous informer des soins et services que nous offrons à la Clinique et des interruptions de services lorsqu'elles surviennent

VOTRE RESPONSABILITÉ

- Exprimer vos attentes, vos besoins ainsi que vos préférences concernant vos soins et services
- Demander les explications nécessaires pour comprendre votre état de santé et poser des questions si les informations ne sont pas claires
- Exprimer votre accord ou votre refus face aux traitements et services que nous vous suggérons
- Contribuer à la recherche de solutions
- Respecter la capacité parfois limitée de la Clinique à offrir des soins et des services adaptés en fonction des ressources disponibles



Insatisfaction et amélioration des services

VOS DROITS

Vous avez le droit de nous faire part de vos insatisfactions ou de porter plainte si vous n'êtes pas satisfait · e des soins et services offerts par la Clinique.

NOTRE ENGAGEMENT

- Être à votre écoute
- Recevoir vos commentaires avec ouverture et sans jugement
- Améliorer concrètement nos façons de faire dans la mesure du possible
- Vous informer de l'accompagnement offert et des mécanismes à votre disposition pour porter plainte en toute confidentialité
- Vous protéger contre toute représaille à la suite d'une plainte de votre part

Pour exprimer une insatisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait·e des services reçus à la Clinique, nous vous invitons à vous faire entendre. Vous contribuez ainsi à l'amélioration de nos services. Pour vous faire entendre, trois options s'offrent à vous :



COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL OU LA PERSONNE RESPONSABLE DU SERVICE

Nous vous encourageons à vous adresser au personnel concerné ou demander à parler avec la personne responsable du service afin de discuter ensemble des solutions possibles.





COMMUNIQUER AVEC LE COMITÉ DES USAGERS ET USAGÈRES

Le comité est une instance indépendante formée d'usagers et d'usagères de la Clinique. Il est là pour vous informer et veiller au respect de vos droits. Le comité peut aussi vous accompagner de manière confidentielle et vous soutenir dans toute démarche en lien avec les services de la Clinique. Il collabore aussi avec la Clinique pour voir à l'amélioration des services.

Pour joindre le Comité des usagers et usagères

Courriel :

info@cuccpsc.ca

Téléphone :

514 937-9251 poste 7403



COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est un service confidentiel et indépendant prévu par la loi pour recevoir et voir au traitement diligent des plaintes des usagers et usagères des services de santé. La Commissaire locale traite tout signalement de cas de maltraitance et aussi toute plainte de la part des usagers et usagères des services de santé du territoire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal.

Sur réception de votre plainte, la Commissaire prendra connaissance de votre version des faits, fera enquête si nécessaire, pourra vous assister et faire des recommandations à la Clinique. Elle vous informera également des conclusions de sa démarche.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de différentes façons, soit :

Par courriel :

commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Par téléphone : 514 593-3600

Par télécopieur : 514 593-2106

Par la poste :

155, boulevard Saint-Joseph
Montréal (Québec) H2T 1H4

Vous pouvez aussi trouver un formulaire pour porter plainte sur notre site web ou aux réceptions des points de service de la Clinique.





Point de service Ash

500, avenue Ash
Montréal (Québec) H3K 2R4

Point de service Centre

1955, rue du Centre
Montréal (Québec) H3K 1J1

Téléphone

514 937-9251

www.ccpqc.ca