



Centre de santé
Communautaire
Hamilton / Niagara

Politique:	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Révision	13 mai 2008
Révision	14 décembre 2009
Révision	14 novembre 2011
Dernière révision et date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

Table des matières

Préambule	3
1. La langue de service	3
2. Définition d'un client	3
3. Admissibilité au Centre à titre de clients	3
4. Territoire desservi	3
5. Le personnel, les bénévoles et les stagiaires en tant que clients	3
6. Droits des clients	4
7. Promotion des droits des clients	5
8. Affichage obligatoire des renseignements pour la clientèle:	5
9. Responsabilités des clients	5
10. Accessibilité aux services.....	6
10.1 Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées : notre engagement.....	6
10.2 Accès pour les clients physiquement handicapés	6
10.3 Communication	7
10.4. Formation	7
10.5 Appareils fonctionnels	7
10.6 Animaux d'assistance	7
10.7 Prix d'entrée	7
10.8 Personnes de soutien	7
10.9 Interruption de services –Avis de perturbation temporaire	8
10.10 Formation du personnel	8
10.11 Processus de rétroaction	8
11. Soins à domicile :	8
11.1 Clients éligibles	8
11.2 Sécurité des employés.....	9
11.3 Responsabilités des employés.....	9
11.4 Responsabilités des clients.....	9
12. Urgences :	10
13. Heures des services	10
14. Liste d'attente	10
15. Transport	10
16. Services de garde et repas communautaires.....	11
17. Services d'accompagnement et d'interprétation	11
18. Points de service, sites satellites.....	11
19. Services gratuits.....	11
20. Évaluation des besoins de la clientèle en matière d'accessibilité aux programmes et services du Centre.....	11
21. Plan d'action découlant de l'évaluation des besoins des clients en matière d'accessibilité aux services.....	12
22. Amélioration de la qualité des services aux patients et clients	12
23. Demandes de service.....	13
24. Accueil de la clientèle	13
25. Évaluation des besoins des clients	13
26. Participation active de la clientèle	13
26.1 Comités consultatifs	14
26.2 Mandat	14
26.3 Buts	14
26.4 Étendue de l'autorité et mode de fonctionnement	14
26.5 Prise de décisions	14
26.6 Responsabilité du CSCHN.....	14
27. Capacité communautaire: appui à la clientèle	15
28. Plaintes ou préoccupations	15
29. Terminaison de services.....	16

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

PRÉAMBULE

Le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara (ci-après appelé le *Centre* ou *CSCHN*) offre des services et des programmes à toute la communauté francophone sur le territoire du RLISS HNHB. Il s'engage à faire tout en son possible pour rendre ces services accessibles et pour porter une attention particulière aux besoins des clients.

La présente politique doit faire l'objet d'une **révision à tous les deux ans**.

1. LA LANGUE DE SERVICE

La langue de service est le français.

2. DÉFINITION D'UN CLIENT

Un client actif est une personne inscrite dans la base de données du CSCHN et qui a eu recours aux services du CSCHN ou qui a participé à une activité dans le cadre d'un programme structuré du CSCHN au cours des trois dernières années.

3. ADMISSIBILITÉ AU CENTRE À TITRE DE CLIENTS

Les clients du Centre doivent être des individus d'expression française capables de communiquer en français et qui acceptent de se faire servir en français.

4. TERRITOIRE DESSERVI

Le CSCHN dessert le territoire desservi par le RLISS HNHB. Les services sont offerts à partir de deux points de services principaux dont Hamilton et Welland. De plus, le CSCHN offre aussi certains services à domicile et dans autres établissements à travers la grande région du RLISS.

5. LE PERSONNEL¹, LES BÉNÉVOLES ET LES STAGIAIRES EN TANT QUE CLIENTS

Les employés du Centre peuvent aussi obtenir accès aux services de santé et services sociaux pour eux-mêmes ou les membres de leur famille (enfants) ou les individus qui vivent avec eux.²

Cependant, chaque intervenant du Centre a le droit absolu de refuser de traiter ou de desservir un collègue ou les membres de sa famille immédiate, ou encore un membre du C.A.

De plus, un employé qui utilise les services du Centre doit signer une attestation en vertu de laquelle il n'utilisera pas sa relation de travail avec ses collègues pour influencer les services du Centre pour lui ou les membres de sa famille. Cet employé doit se soumettre à tous les règlements de conflit d'intérêts quant aux discussions de cas; il ne pourra pas avoir accès à son dossier ou à celui des membres de sa famille sans suivre les politiques et procédures établies pour tous les clients. En cas de non-respect de cette directive, l'employé et/ou les membres de sa famille se verront refuser l'accès aux services du Centre, et l'employé fera face à des mesures disciplinaires.

¹ Dans le texte qui suit, le masculin et le féminin sont utilisés de façon interchangeable et le choix de l'un ou l'autre n'a pour but que d'alléger le texte ou de refléter le sexe des titulaires de postes.

² Les enfants de moins de 16 ans sont éligibles, peu importe s'ils vivent sous le même toit que l'employé du CSCHN.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

Un employé qui requiert une preuve médicale pour fins d'accès aux assurances collectives à court ou à long terme, doit obtenir ce certificat d'une source extérieure au CSCHN.

Les bénévoles et les stagiaires du CSCHN ont le droit d'être clients du Centre.

6. DROITS DES CLIENTS

Le CSC reconnaît les droits suivants pour sa clientèle:

- 1) Le droit à la libre expression, aux choix et aux actions. Le CSCHN veille à ce que chaque personne reçoive le respect, la dignité, la considération et l'intimité dont elle peut avoir besoin.
- 2) Le client a le droit à l'auto-détermination et de profiter de la totalité ou d'une partie de nos services. Il a le droit de refuser un traitement selon ce qui est permis par la loi et d'être informé des conséquences de ses actions sans crainte de jugement de valeur ou de malice de la part de l'équipe ou d'un employé.
- 3) Le client a le droit de participer aux décisions qui affectent sa santé, et d'être impliqué dans l'élaboration de son plan de traitement. Il a le droit d'obtenir des renseignements précis, complets et courants sur son diagnostic, son traitement et son pronostic, et ce, dans des termes qu'il peut raisonnablement comprendre et lui permettant de donner son consentement avant le début de toute procédure ou de tout traitement relatif à la santé.
- 4) Le client a le droit de recevoir les services d'un intervenant qualifié et de recevoir des traitements, des soins et des conseils professionnels.
- 5) Le client a le droit de recevoir le temps nécessaire de son intervenant et d'être encouragé à poser des questions.
- 6) Le client a le droit de refuser des services d'un stagiaire et a le droit de refuser que le stagiaire soit présent dans les rencontres avec un intervenant du CSCHN.
- 7) Les clients ayant un handicap ont le droit d'être accompagnés par un chien-guide ou un animal d'assistance dans les lieux du CSCHN, le droit d'amener une personne de soutien avec eux et /ou d'utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels personnels.
- 8) Le client a le droit de fournir ses recommandations quant à la façon dont le CSCHN peut améliorer l'accessibilité de ses services pour les personnes handicapées et pour toute la communauté desservie et a le droit de porter plainte à ce sujet.
- 9) Le client a le droit d'être informé des soins de santé préventifs et des démarches qu'il peut entreprendre pour améliorer sa santé et son bien-être.
- 10) Le client a le droit d'être informé et de se faire expliquer les politiques du CSCHN en ce qui a trait à la confidentialité et à la protection de ses renseignements personnels, notamment les raisons pour lesquelles certains renseignements sont recueillis et divulgués, et comment ces renseignements sont protégés.
- 11) Le client a généralement le droit de consulter son dossier et de demander des corrections aux faits inscrits dans son dossier et/ou de porter plainte au sujet des soins ou des services reçus au CSCHN. Il peut aussi s'attendre à une réponse adéquate en temps opportun.
- 12) Un parent ou toute personne ayant la garde légale d'un client âgé de moins de 12 ans a généralement le droit de consulter le dossier de cette personne. Dans le cas d'une personne décédée, le mandataire de la succession où l'exécuteur testamentaire a généralement le droit de consulter le dossier de la personne décédée.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

- 13) Le client a le droit de porter plainte s'il n'est pas satisfait des services du Centre ou du traitement qu'il a reçu de l'un de ses employés.
- 14) Le client a le droit de recevoir l'appui d'un intervenant afin de lui permettre de déposer une plainte écrite.

7. PROMOTION DES DROITS DES CLIENTS

Le CSCHN s'assure de promouvoir les droits des clients. Cette déclaration de droits est affichée à des endroits visibles pour les clients. Elle est incluse sous forme de dépliant dans les trousseaux des clients et elle est mentionnée verbalement par l'intervenant à l'accueil lors de l'enregistrement des nouveaux clients.

8. AFFICHAGE OBLIGATOIRE DES RENSEIGNEMENTS POUR LA CLIENTÈLE:

Le CSCHN doit en tout temps s'assurer d'afficher de façon accessible à la clientèle les documents suivants:

- 1) la politique sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* ;
- 2) les pratiques concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé ;
- 3) la procédure pour déposer une plainte.

9. RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

- 1) fournir tout renseignement ou document exigé relativement à sa demande de services;
- 2) signer la lettre d'engagement du client du CSCHN;
- 3) se comporter de façon à permettre aux intervenants de bien faire leur travail en toute sécurité;
- 4) respecter les politiques et procédures du CSCHN;
- 5) suivre les consignes concernant les visites à domicile, s'il s'agit d'un client recevant ces services. Ces consignes sont partagées verbalement et par écrit aux clients recevant les visites à domicile;
- 6) se présenter à l'heure fixée pour ses rendez-vous.

Tout intervenant a le droit de mettre fin à son intervention (en consultation avec la Direction du CSCHN ou son délégué) s'il juge que sa sécurité est menacée ou qu'une intervention raisonnable ou appropriée s'avère impossible à cause du refus du client de suivre les conseils prodigués.

Une copie des responsabilités des clients doit être incluse dans la **Trousse pour nouveaux clients**.

Aucune arme à feu ou arme blanche n'est permise dans les établissements où le CSCHN offre des services. Les clients doivent se conformer à cette exigence, à défaut de quoi ils se verront refuser les services du CSCHN.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

10. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

10.1 LOI 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES : NOTRE ENGAGEMENT

Le CSCHN a établi des politiques et procédures relatives à la fourniture de services aux personnes handicapées selon *la Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Cette loi est basée sur les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

Dans le cadre de sa mission, le CSCHN veille à ce que ses politiques, ses procédures et ses pratiques se conforment à ses valeurs et aux principes de la Loi et aux règlements de l'Ontario pour les services à la clientèle:

“Les programmes et services doivent être fournis d'une façon qui respecte la dignité, l'autonomie, l'intégration et des possibilités égales des personnes handicapées.”³

- 1) Dignité: les services sont fournis d'une façon qui permet à la personne handicapée de conserver le respect de soi et le respect des autres.
- 2) Autonomie: permettre à la personne handicapée de faire les choses par elle-même, sans aide inutile ou ingérence de la part des autres.
- 3) Intégration: les services sont fournis d'une façon qui permet à la personne handicapée de tirer profit des mêmes services que les autres clients et clientes, au même endroit qu'eux et de la même façon ou de façon semblable, à moins qu'une mesure de remplacement soit nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou les services.
- 4) Possibilités égales: les services sont fournis à la personne handicapée de façon à ce qu'elle ait les mêmes possibilités que les autres d'avoir accès à nos biens ou nos services.”⁴

Le CSCHN peut exiger qu'une personne soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux, si la présence de cette personne est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité d'une personne handicapée ou les intervenants et autres clients.

10.2 ACCÈS POUR LES CLIENTS PHYSIQUEMENT HANDICAPÉS

En vertu de la *Loi 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario*, le CSCHN établit des politiques, des pratiques et des procédures conformément à ladite Loi et au Règlement de l'Ontario 427/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle). Le CSCHN veille à ce que ses locaux soient accessibles aux personnes utilisant un fauteuil roulant ou une marchette. Le Centre garantit l'accessibilité aux terrains de stationnement (espaces réservés), aux entrées et aux toilettes.

Cette accessibilité comprend aussi un ascenseur et une rampe d'accès (Hamilton) qui assurent la mobilité dans l'édifice à Hamilton et Welland.

³ Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

⁴ Le guide de conformité : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07, La Table provinciale francophone pour la personne handicapée (Ontario), p.7

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d’approbation par le Conseil d’administration	12 janvier 2015

10.3 COMMUNICATION

Le CSCHN s’assure que toute communication soit adaptée aux personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Pour ce faire, le CSCHN s’assure d’utiliser le moyen le plus propice à la communication, soit par écrit, par courriel, par téléphone ou par des services de transmission.

10.4. FORMATION

Le CSCHN veille à former son personnel sur la façon d’interagir et de communiquer avec les personnes handicapées⁵.

10.5 APPAREILS FONCTIONNELS

Le CSCHN s’engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour avoir accès à ses lieux, ses services et ses programmes. De plus, le CSCHN met à la disposition de ces personnes tout appareil ou accessoire fonctionnel, service ou méthode dont il dispose et qui pourrait faciliter leur accès à ses biens et services.

10.6 ANIMAUX D’ASSISTANCE

La personne handicapée a le droit d’être accompagnée d’un chien-guide ou d’un animal d’assistance (à moins que la loi n’exclue l’animal des lieux, ex . les aires de préparation des aliments).

10.7 PRIX D’ENTRÉE

Lorsqu’un événement du CSCHN requiert un droit d’entrée, le CSCHN donne avis à l’avance du coût pour la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.

10.8 PERSONNES DE SOUTIEN

Les personnes handicapées ont le droit d’être accompagnées par certaines personnes dont elles dépendent pour accéder aux programmes et aux services du Centre. Toutefois, les personnes de soutien sont tenues de respecter et de se conformer aux politiques et aux procédures du CSCHN qui sont en vigueur, y compris la politique de confidentialité.

⁵ Formation, LAPHO, aliéna 6

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

10.9 INTERRUPTION DE SERVICES –AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

Le CSCHN informe sa clientèle lorsque les installations ou les services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement hors d'usage et non disponibles. L'avis indique la raison de l'interruption de service et la durée prévue. Au besoin, l'avis est affiché aux points de services affectés.

10.10 FORMATION DU PERSONNEL

Le CSCHN tient à former son personnel quant à la prestation des services aux personnes handicapées. Le personnel est formé d'une façon permanente lorsque les modifications sont apportées à la présente politique. En outre, chaque personne nouvellement embauchée par le CSCHN est formée dans le cadre de plan d'orientation initial.

La formation porte sur:

- 1) un aperçu de cette politique, des procédures et des pratiques se rapportant aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- 2) les objectifs de la *Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité;
- 3) les modes d'interaction et de communication avec les personnes ayant différents types de handicaps, y compris celles qui ont recours à des appareils fonctionnels, un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- 4) l'utilisation de l'équipement destiné à aider les personnes handicapées à accéder aux services et à aux programmes du CSCHN.

10.11 PROCESSUS DE RÉTROACTION

En réponse à ses attentes en matière de prestation de services pour les personnes handicapées, le CSCHN tient compte de leurs requêtes et commentaires pour mieux les servir.

Le CSCHN fait savoir aux usagers/clients les moyens dont ils disposent pour lui faire part de leurs commentaires. Si le moyen n'est pas approprié, ils peuvent demander qu'on mette un autre moyen à leur disposition. Toutes observations concernant la façon dont le CSCHN fournit ses services aux personnes handicapées peuvent lui être présentées. Les plaintes sont traitées conformément à la procédure de gestion de plaintes et à la politique de confidentialité adoptées par le CSCHN.

11. SOINS À DOMICILE :

11.1 CLIENTS ÉLIGIBLES

Pour favoriser un meilleur accès à ses services, le CSCHN offre des visites à domicile à certains groupes de clients dont le besoin est prioritaire.

La responsabilité de connaître et de mettre en pratique le contenu de cette politique/procédure revient à l'employé qui doit faire les visites à domicile.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

11.2 SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

Seuls les employés autorisés par leur superviseur ont le droit de faire des visites à domicile ou de rencontrer des clients individuellement à l'extérieur du CSCHN. Ces employés doivent être familiers avec les consignes de sécurité suivantes relatives aux visites à domicile :

Si une visite à domicile pose des risques liés au comportement violent ou autre d'un résident de ce domicile, ou liés au comportement violent ou autres d'individus pouvant se trouver dans ce même domicile, l'employé avise son superviseur immédiatement et on met normalement fin aux visites.

11.3 RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS

Les visites doivent toujours être faites durant les heures du travail et clairement identifiées à l'horaire du système électronique.

Avant la visite à domicile, l'employé doit:

- 1) réviser la documentation afin de déterminer la situation au domicile du client et s'informer de tout comportement hors de l'ordinaire;
- 2) déterminer combien de personnes y demeurent habituellement.
- 3) déterminer les buts et les objectifs de la visite avec le client;
- 4) Informer le client des buts, des objectifs et comment il peut bénéficier du service;
- 5) si la visite comporte un risque potentiel élevé, l'employé est encouragé à ne pas s'y rendre.

11.4 RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

Les clients en tant qu'usagers de services ont certaines responsabilités. Les visites à domicile s'effectuent entre 7h et 19h du lundi au vendredi.

Avant la visite à domicile de l'intervenant, le client ou son aidant naturel doit:

- 1) coopérer aux soins et services dans la mesure de ses capacités;
- 2) aérer, dans la mesure du possible, l'espace de rencontre avec l'intervenant avant son arrivée s'il y a des fumeurs à domicile;
- 3) informer dès que possible l'intervenant du CSCHN s'il doit s'absenter lorsqu'une visite est prévue;

Lors de la visite de l'intervenant, le client ou son aidant naturel doit:

- 1) s'abstenir de fumer;
- 2) isoler temporairement son animal domestique afin d'assurer la propreté et la sécurité nécessaires au service des soins;
- 3) dégager et rendre sécuritaire le stationnement, les escaliers extérieurs et le seuil de porte en période hivernale;
- 4) assurer que son numéro civique est toujours visible.

Une copie des responsabilités des clients doit être incluse dans la **Trousse pour nouveaux clients**.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

12. URGENCES :

Demandes de services urgents :

Bien que le CSCHN ne soit pas un centre d'urgence, l'organisme doit être en mesure de bien gérer et de réagir rapidement à des demandes d'urgences de la clientèle. La Direction prendra donc les mesures suivantes pour s'assurer que le personnel peut bien gérer ces demandes.

- 1) le CSCHN a établi une procédure et des directives à tout le personnel pour répondre aux besoins urgents de la clientèle tels que suicide, violence conjugale, abus d'un enfant, personnes sans abri;
- 2) les secrétaires du CSCHN doivent recevoir une formation leur permettant de répondre à des besoins urgents de la clientèle et rediriger les clients nécessitant des soins en l'absence d'un intervenant médical ;
- 3) le Centre offre au personnel l'opportunité de recevoir une formation en RCR en cas d'urgence médicale.

Horaires pour assurer la prestation des services aux clients ayant des besoins urgents:

- 1) les cliniques médicales du CSCHN offrent des cliniques sans rendez-vous ou des blocs de temps de rendez-vous d'urgence dans les deux principaux points de service;
- 2) les gestionnaires des services cliniques s'assurent généralement d'avoir au moins un membre de leur équipe disponible en cas d'urgence;
- 3) le secteur de counseling offre au besoin un appui aux intervenants des autres secteurs afin de mieux appuyer un employé qui gère une crise durant les heures de travail;
- 4) les intervenants médicaux disposent de blocs de temps dédiés à l'administration des dossiers, tout en demeurant disponibles pour les urgences.

13. HEURES DES SERVICES

Pour améliorer l'accès aux services, le CSCHN offre des heures étendues dans les deux principaux points de service.

Certains programmes sont aussi offerts le samedi et divers groupes ont la possibilité de se rencontrer après les heures de travail, selon les besoins, et ce, dans les deux principaux points de service.

14. LISTE D'ATTENTE

Chaque gestionnaire doit établir une procédure approuvée par la Direction pour la gestion des listes d'attente et la période d'attente entre le moment où la demande de service est identifiée et celui où le service est dispensé.

15. TRANSPORT

Le CSCHN prend toutes les mesures à sa disposition et financièrement possibles, afin que la clientèle ait accès aux programmes et services du CSCHN. À chaque point de service par exemple, le CSCHN met à la disposition des clients une fourgonnette pouvant transporter des clients, offre des billets d'autobus aux

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

personnes qui participent à certains programmes, et dans certains cas, débourse les frais de taxi des clients. L'offre de transport dépend des budgets accordés par les bailleurs de fonds.

16. SERVICES DE GARDE ET REPAS COMMUNAUTAIRES

Le CSCHN offre des services de garderie de qualité et gratuits durant les programmes de groupes pour adultes, de même que des repas nutritifs à divers groupes afin de permettre aux clients de mieux se connaître, de briser l'isolement et les barrières et d'apprendre davantage sur la saine nutrition; des coupons de nourriture sont aussi fournis à certains clients. selon les budgets accordés.

17. SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INTERPRÉTATION

Le Centre offre des services d'accompagnement à ses clients unilingues francophones afin de favoriser leur accès à des services offerts uniquement en anglais selon la disponibilité du financement pour ces activités.

18. POINTS DE SERVICE, SITES SATELLITES

Bien que le Centre ait deux points de service principaux, un étant à Hamilton et l'autre à Welland, des services sont offerts à divers endroits à travers les territoires desservis afin d'améliorer l'accès aux services.

De plus, le Centre offre aussi des services dans les écoles francophones des régions de Hamilton et du Niagara.

19. SERVICES GRATUITS

Tous les services offerts par le CSCHN sont gratuits sauf certaines dépenses facultatives qui peuvent être rattachées directement aux besoins individuels d'un client:

- 1) des frais pour des sorties, repas ou collations durant les camps d'été;
- 2) des frais pour certains examens ou rapports qui peuvent être exigés par une tierce personne et qui ne sont pas couverts par l'assurance maladie de l'Ontario (ex. demandes du ministère des Transports, compagnies d'assurances, etc.);
- 3) des frais pour certaines activités de nature récréative, sociale ou culturelle;

Lorsqu'une demande d'un client implique des frais, il en est averti à l'avance.

Sauf pour les types de dépenses mentionnées ci-haut, le personnel ne peut imposer des frais à la clientèle sans la permission préalable de la Direction.

20. ÉVALUATION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES ET SERVICES DU CENTRE

Le CSCHN s'assure d'évaluer les besoins de la clientèle en matière d'accessibilité à ses services par les moyens suivants :

- 1) sondage annuel auprès de la clientèle;
- 2) évaluation des programmes;
- 3) discussion avec les comités consultatifs et les groupes cibles;
- 4) traitement des plaintes de la clientèle au sujet de l'accessibilité;
- 5) commentaires de la communauté et de la clientèle lors des consultations pour le plan stratégique ou autres consultations.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

Le C.A. est informé des besoins de la clientèle en matière d'accessibilité aux services par les moyens suivants:

- 1) résultats des sondages à la clientèle et le plan d'action découlant de cet exercice;
- 2) rapports annuels sur les plaintes;
- 3) rapports de la Direction générale quant aux points saillants soulevés dans les évaluations de programmes (au besoin);
- 4) rapports des consultations communautaires;
- 5) rétroaction et/ ou suggestions et/ou plaintes de la clientèle suite aux nouvelles exigences de la loi 2005.

21. PLAN D'ACTION DÉCOULANT DE L'ÉVALUATION DES BESOINS DES CLIENTS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

La Direction du CSCHN doit s'assurer que des plans d'action sont préparés suite à des consultations communautaires, le sondage annuel auprès de la clientèle et l'évaluation des programmes.

22. AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES AUX PATIENTS ET CLIENTS

L'amélioration de la qualité des soins et services désigne le processus qui consiste à rassembler des renseignements sur la prestation de services, à évaluer les données recueillies par rapport aux normes établies ou souhaitées, et à prendre les mesures nécessaires pour combler les lacunes entre les services fournis et les normes établies.

Le Conseil d'administration du CSCHN reconnaît l'importance de l'amélioration de la qualité des services dans la prestation des services axés sur les patients. Le CSCHN s'engage donc à assurer l'amélioration continue de ses services et ce à tous les niveaux de l'organisation.

Ainsi, le CSCHN s'engage donc :

- 1) à offrir des soins et services de qualité;
- 2) à reconnaître l'importance des déterminants sociaux de la santé et à en tenir compte dans la prestation de ses services cliniques communautaires et administratifs;
- 3) à assurer que le processus d'amélioration de la qualité du CSCHN rencontre les exigences de la [Loi de 2000 sur l'excellence des soins pour tous](#) (LES) ainsi que les exigences de [Qualité des services de santé Ontario](#);
- 4) à reconnaître que l'amélioration de la qualité est un processus continu, intégré et transparent;
- 5) à assurer que la responsabilité de la qualité des services revient à la Direction générale et au Conseil d'administration du CSCHN et que chaque employé doit se l'approprier et y contribuer;
- 6) à l'établissement d'un processus de relations avec les patients afin d'aborder et d'améliorer leur expérience. Il reconnaît aussi le rôle important des employés dans l'amélioration continue des soins et services offerts;
- 7) à la mise en place d'un comité d'amélioration de la qualité des services (CAQS) avec un mandat précis (voir *Annexe 4 de la politique de Gouvernance :Mandat du comité*);

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

- 8) au développement d'un plan annuel sur l'amélioration de la qualité des services (voir *Annexe A : Plan d'amélioration de la qualité* soumis au RLISS et à Qualité santé Ontario);
- 9) à assurer que le comité d'amélioration de la qualité des services rapporte ses observations au Conseil d'administration sur une base régulière (voir *Annexe B : Gabarit du rapport au CA*).

23. DEMANDES DE SERVICE

Les employés du CSCHN doivent documenter les demandes de services de la clientèle selon les politiques et procédures établies par la Direction.

24. ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

Au CSCHN, la clientèle est notre raison d'être. La compétence et les qualités humaines de notre personnel nous permettent de mener à bien notre mission. Les services que nous offrons répondent à des standards élevés, tant sur le plan scientifique qu'humain. À cet égard, bien accueillir la clientèle qui s'adresse à nous est essentiel puisque la manière dont elle est accueillie est représentative de notre engagement à offrir des services de qualité tout en faisant preuve d'humanité.

Le CSCHN s'engage donc à réserver à tous ses clients un accueil pouvant:

- 1) les mettre en confiance;
- 2) leur fournir l'information essentielle répondant à leurs besoins, à court ou à long terme;
- 3) les sensibiliser au CSCHN, à sa mission, sa vision et ses valeurs organisationnelles, et à son approche holiste et multidisciplinaire;
- 4) leur présenter les services offerts au CSCHN;
- 5) les orienter vers les ressources utiles, tant au sein du CSCHN qu'à l'extérieur au besoin;
- 6) les informer de leurs droits et responsabilités;
- 7) les informer de la politique et des procédures concernant les plaintes;
- 8) leur remettre la politique du Centre quant à la collecte, à l'utilisation et l'entreposage des renseignements personnels de santé;
- 9) les encourager à participer à l'évaluation continue des programmes et services du Centre par l'entremise de sondages, d'évaluations de programmes, de consultations, de comités consultatifs ou groupes cibles;
- 10) les encourager à devenir membres du Centre.

(Voir les documents du sous-fichier *Trousse pour nouveaux clients* sous la politique *Services à la clientèle*)

25. ÉVALUATION DES BESOINS DES CLIENTS

Les gestionnaires doivent établir un processus pour l'évaluation des besoins des clients recevant un service individuel. Ce processus doit être conforme aux pratiques professionnelles courantes et doit inclure des outils permettant d'évaluer les forces et les besoins des clients.

26. PARTICIPATION ACTIVE DE LA CLIENTÈLE

La participation active de la clientèle est une des valeurs fondamentales du CSCHN. Tous les clients du Centre doivent être encouragés à collaborer à l'élaboration de leur plan de soins ou plan d'intervention. La personne, la famille ou le groupe qui consulte un

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

intervenant du Centre est gestionnaire de sa santé. Cette personne, cette famille ou ce groupe est informé des services disponibles et de leur mode de fonctionnement ainsi que des interventions qui leur sont proposées ainsi que des recours disponibles en cas d'erreurs grossières de jugement ou de malice de la part de l'équipe ou d'un employé.

Le CSCHN donne aussi à sa clientèle l'opportunité de participer à l'évaluation des programmes du Centre, à l'amélioration de ses services et au développement du plan stratégique.

26.1 COMITÉS CONSULTATIFS

Le Centre s'engage à assurer l'entière participation de la clientèle et des membres de la communauté à la conception, la prestation, l'évaluation des programmes et des services ainsi qu'à des questions relatives à la gouvernance et aux relations publiques. Afin d'être fidèle à son engagement, le Centre a créé et soutient les comités consultatifs qui regroupent diverses catégories de clients de l'organisme. **(Voir le *Manuel des membres des comités consultatifs* dans le Commun)**

26.2 MANDAT

Les comités consultatifs se veulent le reflet des intérêts et des besoins de la clientèle actuelle et potentielle des programmes et des services du Centre.

26.3 BUTS

Les comités visent à faciliter la prise en charge et l'action communautaire en offrant au Centre:

- 1) une meilleure connaissance des besoins et des intérêts de la clientèle;
- 2) une rétroaction directe sur les programmes, les services et les priorités;
- 3) la participation à la planification des activités du Centre;
- 4) la création de liens entre la clientèle, le Conseil d'administration et le personnel;
- 5) l'occasion d'influencer l'orientation stratégique du Centre;
- 6) la participation dans la promotion des programmes et des services du Centre;
- 7) le développement et la mise en valeur de la capacité de leadership du Centre, de la clientèle et de la communauté dans son ensemble.

26.4 ÉTENDUE DE L'AUTORITÉ ET MODE DE FONCTIONNEMENT

Les comités consultatifs mettent au point leurs propres lignes directrices en collaboration avec un membre du personnel du Centre. Ces lignes directrices guident et précisent l'étendue de leur activité.

26.5 PRISE DE DÉCISIONS

Les comités n'ont pas l'autorité de prendre des décisions qui engagent la responsabilité du Centre. Leur rôle est uniquement consultatif, mais le Centre s'engage à étudier leurs recommandations et à fournir des précisions quant au suivi qui leur est accordé.

26.6 RESPONSABILITÉ DU CSCHN

La responsabilité du bon fonctionnement des comités consultatifs relève du personnel sous la supervision des gestionnaires de secteurs.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

27. CAPACITÉ COMMUNAUTAIRE: APPUI À LA CLIENTÈLE

La capacité communautaire réfère à la capacité d'une communauté de réagir aux problèmes et de les résoudre de manière à rendre la communauté plus forte. Les activités qui renforcent la capacité communautaire sont:

- 1) promouvoir une meilleure intégration de chaque client et groupe de clients dans la communauté;
- 2) participer activement aux enjeux communautaires;
- 3) mobiliser les ressources communautaires au nom des clients;
- 4) travailler avec d'autres partenaires de la communauté, y compris les établissements d'enseignement et de recherche et les agences de santé publique.

Le CSCHN est un organisme capable d'influencer son environnement, c'est-à-dire les communautés qu'il dessert. Afin d'y parvenir, le Centre cherche à soutenir les clients, à favoriser leur prise en charge ainsi qu'à encourager le développement de communautés plus saines.

Cet engagement s'inspire de la valeur d'autonomisation qui est articulée dans les valeurs du CSCHN, dans ses politiques et ses activités.

L'appui à la clientèle favorise l'indépendance des clients tout en agissant avec et pour eux. Le modèle d'appui à la clientèle du CSCHN repose sur les forces et les capacités des clients. Il cherche à leur donner des stratégies et des outils qui leur permettent d'être les défenseurs de leurs propres droits dans le domaine des services de santé, sociaux et communautaires.

De par sa mission, le CSCHN est souvent appelé à jouer un rôle de défenseur des intérêts et des besoins des différents groupes prioritaires:

- 1) en encourageant la représentativité des différents groupes prioritaires du CSCHN au niveau de son Conseil d'administration, de ses employés, des stagiaires et de ses bénévoles, le CSCHN cherche à habiliter les membres de la communauté à être les défenseurs de leurs propres droits et à faire valoir leurs propres besoins;
- 2) en allouant des ressources matérielles et humaines à l'appui à la clientèle, le CSCHN cherche à encourager ses bénévoles, son personnel et sa clientèle à être les défenseurs des groupes le plus en besoin d'aide et d'appui;
- 3) en s'alliant à des groupes de défense des droits, le CSCHN cherche à développer sa capacité d'appuyer les différentes causes de sa clientèle.

28. PLAINTES OU PRÉOCCUPATIONS

Le CSCHN considère avec attention et respect toutes les plaintes de sa clientèle dans le but d'améliorer la qualité de ses services (Voir le **Formulaire de plaintes** sous la politique *Responsabilités des employés*).

Le client a le droit de se plaindre des services, des soins ou du manque de soins dont il est l'objet. La plainte peut être écrite ou verbale mais seulement les plaintes écrites feront l'objet d'un processus formel de résolution de plaintes.

Le CSCHN doit publier la procédure d'examen des plaintes et informer les clients de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire.

	SERVICES À LA CLIENTÈLE
Date d'approbation par le Conseil d'administration	12 janvier 2015

Il faut noter que plusieurs ordres professionnels ont des comités de traitement des plaintes et que les plaintes peuvent aussi être déposées auprès de la Commission des professionnels de la santé selon la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementée*.

29. TERMINAISON DE SERVICES

Le CSCHN peut mettre fin aux services offerts à un client afin de protéger l'intégrité et la sécurité de ses employés ainsi que la qualité des services offerts. Cette décision est prise en consultation avec le fournisseur de services et la Direction du CSCHN conformément aux procédures établies par la Direction.

On mettra fin aux services offerts à un client:

- 1) si le client n'a pas respecté le contrat de service du CSCHN à un point tel que l'équipe offrant les services ne croit plus que l'intervention du CSCHN peut être bénéfique pour le client ;
- 2) le client n'est pas en mesure physique ou psychologique de s'engager à un plan d'intervention, sauf à l'exception d'une intervention qui se fait avec l'aide d'un parent, tuteur ou autre personne de soutien au client. Dans un tel cas, le CSCHN prendra les mesures possibles afin d'aiguiller le patient vers les services appropriés;
- 3) si le client représente une menace ou une préoccupation en matière de sécurité pour le personnel, les stagiaires, les bénévoles ou les autres clients du CSCHN;
- 4) si le comportement du client fait en sorte que la continuation du service peut nuire à la qualité des services offerts (ex. rendez-vous manqué sans préavis);
- 5) lorsqu'il y a bri de confiance dans la relation patient/intervenant.