

# Centre de santé communautaire Carlington

## Préambule

Les clients sont des clients du Centre et non des fournisseurs de soins ou de services individuels. Les prestataires de services visent à respecter les souhaits du client en matière de divulgation d'informations. Cependant, il faut un certain partage entre les fournisseurs du CCHC afin de fournir des soins appropriés et de qualité

## Vision

Une communauté en bonne santé, prospère et inclusive pour tous.

## Mission

Fournir des soins de santé et de service sociaux de qualité qui favorisent la croissance et le bien-être de notre communauté diversifiée.

## Values

Ces valeurs guident le travail du conseil d'administration, du personnel et des bénévoles de Carlington :

- **Inclusion:** Créer des approches sécuritaires et équitables centrées sur la communauté, et qui célèbrent la diversité.
- **Collaboration:** Encourager le partage d'idées, de ressources et de bonnes pratiques par le biais d'un engagement continu avec nos partenaires, notre communauté et notre personnel.
- **Respect:** Favoriser un environnement empathique et bienveillant qui soutient le bien-être et permet aux individus de se sentir écoutés, reconnus, accueillis et habilités.
- **Excellence:** Fournir des programmes adaptés, de haute qualité, axés sur la personne, l'apprentissage continu, l'innovation et l'expertise.

## Les clients ont le droit de/d':

- Protection des renseignements personnels, confidentialité et accès équitable aux services et aux soins
- Demander des services dans la langue officielle de leur choix
- Être informé de la nature de leurs soins, y compris des risques et avantages
- Prendre des décisions concernant les services ou le soutien, y compris le droit de refuser ou d'interrompre le service ou le soutien
- Contribuer à la planification et à la prestation des services
- Des soins professionnels, dignes et respectueux, sans discrimination
- Un environnement de maintenance sûr et sécurisé
- Accéder à leurs renseignements personnels sur la santé / dossier
- Être informé que le Centre peut refuser le service au besoin
- Connaître tous les services offerts à Carlington
- Être informé lorsqu'ils sont servis par un étudiant et conserver le droit de refuser ce service
- Déposer une plainte, formuler des commentaires et préconiser des changements aux politiques et aux systèmes
- Faites-nous un compliment! 😊



## En tant que client, vous avez la responsabilité suivante de/ d':

- Être présent et arriver à l'heure pour les rendez-vous prévus où donner un préavis d'annulation de 24 heures
- Faire preuve de respect et de courtoisie envers les autres clients, les bénévoles et le personnel en tout temps, et éviter les propos inappropriés.
- Reconnaître que les besoins des autres clients peuvent parfois être plus urgents et avoir préséance sur les vôtres
- Consulter le prestataire de services désigné, sauf si le personnel du centre l'estime nécessaire
- Participer à vos propres soins
- Fournir des renseignements pertinents, exacts et complets à votre fournisseur pour l'aider à fournir les soins appropriés
- Suivez au mieux votre plan de soins désigné
- Comprenez que la plupart des services sont subventionnés, mais que certains services de santé peuvent ne pas être couverts par des plans d'assurance et que les clients peuvent être tenus de payer pour eux-mêmes
- Respecter la propriété du Centre et se conformer aux règlements et politiques du Centre
- S'abstenir d'utiliser des produits parfumés (p. ex., des parfums qui peuvent nuire à la santé des autres)
- S'abstenir de consommer des drogues ou de l'alcool sur les lieux.
- S'abstenir de prendre des photos ou d'enregistrer les clients, les bénévoles ou le personnel sans leur consentement  
Comprendre que toute forme de violence ou de menace de violence, verbale ou physique, peut entraîner la restriction ou la cessation des services

**Si vous avez des questions, veuillez-vous adresser à votre fournisseur de soins.**



Ontario's Community  
Health Centres  
Every One Matters.

Les centres de santé  
communautaire en Ontario  
Chaque personne compte.



Community  
Health Centre  
Centre de santé  
communautaire

## DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les clients de Carlington ont droit à un accès équitable et en temps opportun aux programmes et aux services qui reflètent les besoins uniques, les préférences, les croyances, les valeurs sociales, culturelles et spirituelles de chaque client.

900 chemin Merivale  
Ottawa ON K1Z 5Z8  
(613) 722-4000

[www.carlingtonchc.org](http://www.carlingtonchc.org)



Ontario's Community  
Health Centres  
Every One Matters.

Les centres de santé  
communautaire en Ontario  
Chaque personne compte.