

Politique

Séction: Manuel de politiques et procédures des programmes	Page 1 des 2	Approuvée par le Conseil d'administration le 18 février 2009 Prochaine révision : février 2012
--	--------------	---

3. Droits et responsabilités du client

A. Objectifs

- Définir les droits et les responsabilités du client.

B. Portée

Cette politique s'applique aux clients.

C. Politique

Droits du client :

Le client a les droits suivants :

- Le droit à un milieu inclusif qui procure un centre équitable, sécuritaire et accueillant pour tous, indépendamment de leurs particularités, incluant la race, l'origine ethnique ou nationale, le sexe, l'identité ou l'orientation sexuelle, l'âge, les antécédents socio-économiques, la langue, la religion ou l'incapacité (voyez l'Engagement envers la diversité);
- Le droit de participer aux décisions et de faire des choix éclairés au sujet des facteurs qui influencent sa santé et ses soins de santé;
- Le droit à un environnement sûr et sécuritaire qui suscite la confiance;
- Le droit de recevoir des soins et des services professionnels et confidentiels de haute qualité conformes aux pratiques exemplaires;
- Le droit de faire part de sa satisfaction ou de son insatisfaction au Centre relativement aux services qu'il a reçus et de faire des suggestions d'amélioration des services; (Politique sur la rétroaction des clients)
- Le droit de recevoir des services conformes aux politiques et procédures du Centre ainsi qu'aux lois pertinentes;
- Le droit de refuser un service dispensé par un étudiant.

Responsabilités du client :

Le client a les responsabilités suivantes :

- Participer aux décisions et faire des choix éclairés au sujet des facteurs qui influencent sa santé et ses soins de santé;
- Éviter les comportements suivants sur les lieux ou à l'endroit du personnel et des bénévoles hors des lieux :

- infraction à des lois municipales, provinciales ou fédérales,
- violence ou menace de violence,
- agression verbale,
- harcèlement sexuel ou comportements sexuels inappropriés,
- cris, escalade des comportements, confrontation,
- consommation d'alcool ou de drogues illicites sur les lieux,
- intoxication au point où il est impossible pour le personnel de fournir le service,
- usage du tabac sur les lieux;
- Remplir le formulaire de plaintes pour exprimer formellement toute insatisfaction relative au service reçu;
- Remplir le formulaire de suggestions pour faire part d'une idée d'amélioration des services;
- Respecter les autres clients et les membres du personnel;
- Respecter la nature confidentielle du counseling de couple, du counseling de groupe ou des activités de groupe, s'il y a lieu;
- Suivre toutes les directives données par un employé du Centre ou le personnel d'urgence relatives à la sécurité, aux procédures et aux situations d'urgence.

Les clients qui ne respecteront pas ces responsabilités pourront se voir refuser l'accès aux lieux ou aux services du Centre.