

# **CETTE DÉCLARATION**

EST NOTRE **PROMESSE** DE QUALITÉ ENVERS  
LA CLIENTÈLE, LAQUELLE S'ÉNONCE COMME SUIT :

## **POLITESSE, COURTOISIE ET PONCTUALITÉ**

On manifeste **POLITESSE, COURTOISIE ET PONCTUALITÉ** à l'égard de l'utilisateur et des collègues de travail et ce, dans une atmosphère favorisant le maintien d'un bon climat de travail. On vouvoie l'utilisateur adulte et le nom doit être précédé de monsieur, madame ou mademoiselle, à moins de préférence contraire exprimée par l'utilisateur ou sa famille;

## **RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ**

On **RESPECTE LA POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ** qui est en vigueur au sein de l'organisation;

## **DÉNONCER LA VIOLENCE SOUS TOUTES SES FORMES**

**Aucune violence physique, verbale ou psychologique et aucun geste indécent** n'est acceptable à l'endroit d'un utilisateur ou d'un autre membre du personnel. Toute personne, témoin d'abus, a l'obligation d'en informer immédiatement une personne en autorité. On respecte les dispositions de la politique contrant la violence en milieu de travail en vigueur;

## **RESPECT DE L'INTIMITÉ**

On garde continuellement le souci du **RESPECT DE L'INTIMITÉ** à laquelle a droit l'utilisateur et prend soin de lui assurer le repos et la qualité de vie indispensables;

## **DROIT À L'INFORMATION**






L'intervenant, selon sa compétence, **INFORME L'USAGER**, en termes clairs et accessibles, de la nature de son problème, de la nature des examens, traitements ou médicaments qui lui sont administrés ainsi que des motifs justifiant les interventions suggérées, de leurs effets et de leurs conséquences;

## **RESPECT ET DÉVELOPPEMENT DE L'AUTONOMIE**

On favorise la responsabilisation de l'utilisateur, **LE RESPECT** et le développement de son autonomie;

# RESPONSABILITÉS DES USAGERS ET LEURS FAMILLES

**L'USAGER ET SES PROCHES S'ENGAGENT À ASSUMER LES RESPONSABILITÉS RATTACHÉES À L'EXERCICE DE SES DROITS ET EN CE SENS SE RALLIE AUX OBLIGATIONS SUIVANTES :**

-  Faire preuve de **courtoisie et de respect** envers les autres usagers et le personnel de l'organisation ; la violence verbale, physique ou psychologique ne peut être tolérée. L'organisation utilise les mesures de protection appropriées pour son personnel et les autres usagers selon la politique en vigueur;
-  **Collaborer** avec l'équipe responsable de son programme d'intervention et s'engager à conserver ou à rétablir son autonomie;
-  **Respecter** les droits et propriétés des autres usagers, du personnel et de l'organisation;
-  **Se conformer** aux règlements et politiques de l'organisation;
-  **Utiliser avec discernement** les ressources et les services mis à sa disposition.

MERCI !

Centre de santé et de services sociaux  
des Collines

