Service Delivery Philosoph

Clients' Rights

Philosophie de Prestation de Services

Droits des Clients

We are committed to progressively work toward the elimination of barriers to accessibility in the provision of services to our clients.

Nous engageons à travailler de façon continue à l'élimination des obstacles à l'accessibilité afin d'assurer un accès équitable à nos services pour toutes les personnes clientes.

- **We believe** in a holistic approach to health care which maximizes the quality of life as perceived by the client.
- **Nous croyons** en une approche holistique des soins de santé qui vise à maximiser la qualité de vie telle qu'elle est perçue par la personne cliente.
- **We believe** in developing individualized care plans that respect the unique personal history, culture, values and goals of the client.
- **Nous croyons** à l'élaboration de plans de soins individualisés qui respectent l'histoire personnelle, la culture, les valeurs et les objectifs uniques de chaque personne cliente.
- **We believe** in the value of the inter-professional team which can provide a holistic and coordinated approach to care that addresses the social support and emotional needs, as well as the physical needs, of the client.
- **Nous croyons** à la valeur du travail interprofessionnel, qui permet d'offrir une approche globale et coordonnée des soins répondant aux besoins physiques, émotionnels et sociaux des personnes clientes.
- **We believe** that the strengths of the individual and his/her social support network and community contribute to good health and healing and must be part of the care plan.
- **Nous croyons** que les forces de la personne, de son réseau de soutien et de sa communauté contribuent à la santé et au rétablissement, et qu'elles doivent faire partie intégrante du plan de soins.
- **We believe** that our clients deserve high quality services and care. The Centre will promote excellence in primary health care and health promotion through opportunities for on-going learning and advancement of knowledge of the staff as well as quality assurance.
- **Nous croyons** que nos personnes clientes méritent des services et des soins de grande qualité. Le Centre favorise l'excellence en soins de santé primaires et en promotion de la santé grâce à l'apprentissage continu, au perfectionnement des connaissances du personnel et à l'amélioration continue de la qualité.
- **We believe** that the client should be involved in decisions that affect his/her health care and be provided with information to make choices that will best meet his/her needs.
- **Nous croyons** que les personnes clientes doivent participer aux décisions concernant leurs soins de santé et recevoir l'information nécessaire pour faire des choix éclairés répondant le mieux à leurs besoins.
- **We believe** a person receiving a community or primary care service has the right to: have privacy, his/her records kept confidential; give consent to release his/her personal/medical information; give consent (based on capacity to do so) before receiving treatment; and has the right to have access his/her record as required by provincial law and/or statues.
- **Nous croyons** que toute personne recevant un service communautaire ou de soins primaires a le droit : au respect de sa vie privée et à la confidentialité de ses dossiers; de consentir à la divulgation de ses renseignements personnels ou médicaux; de donner un consentement éclairé, selon sa capacité à le faire, avant de recevoir un traitement; d'avoir accès à son dossier conformément aux lois et règlements provinciaux applicables.
- **We believe** all clients have the right to be informed about the procedure for initiating complaints, suggestions and comments.
- **Nous croyons** que toutes les personnes clientes ont le droit d'être informées des procédures permettant de formuler une plainte, une suggestion ou un commentaire.

CENTRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE
REXDALE
COMMUNITY HEALTH CENTRE