

Type de politique / Type of Policy	CONTRAINTES EXÉCUTIVES EXECUTIVE LIMITATIONS
Numéro et titre / Number and Title	3.3 Traitement des clients Treatment of Clients
Dates	
• Approbation / Approval	1997-11-26
• Révision / Revision	2002-09-25; 2003-05-28; 2008-06-25; 2010-04-28; 2012-06-27; 2016-03-23
• Monitorage / Monitoring	Annuel (mai) Annual (May)

3.3 En ce qui concerne les rapports avec les clients actuels ou potentiels, le DG n'autorisera ou ne tolérera aucune situation, procédure ou décision dangereuse, indigne, inutilement intrusive ou préjudiciable à la confidentialité ou au respect de la personne et de la vie privée.

Interprétation du DG de termes qui se retrouvent à plus d'un endroit dans la présente politique :

client:

- le patient admis à l'hôpital et/ou ses proches (patient hospitalisé) ou
- le patient inscrit à l'hôpital et/ou ses proches (patient en externe).

En conséquence, le DG:

3.3.1 Ne tolérera pas qu'on traite un client autrement qu'avec dignité, empressement et compassion.

Interprétation du DG :

Dignité : le respect de la personne et plus spécifiquement de son identité, de son intimité, de ses valeurs morales et spirituelles.

Empressement : être disposé à agir en temps opportun.

3.3 With respect to interactions with clients or those applying to be clients, the CEO shall not cause or allow conditions, procedures, or decisions which are unsafe, undignified, unnecessarily intrusive, or which fail to provide appropriate confidentiality or privacy of the person and of his/her private life.

CEO's interpretation of terms that are found in more than one place in this policy :

client:

- the patient admitted to the hospital and/or his significant others (inpatient) or
- the patient registered at the hospital and/or his significant others (outpatient).

Accordingly, the CEO:

3.3.1 Shall not tolerate that a client be treated any other way than with dignity, willingness and compassion.

CEO's Interpretation:

Dignity: respect of the person and more specifically, of his/her identity, his/her privacy, his/her moral and spiritual values.

Willingness: to react in a timely fashion.

3.3 – Traitement des clients
3.3 – Treatment of Clients

Compassion : la capacité à écouter et à communiquer avec le patient avec clarté et respect et selon les besoins de sa condition.

Compassion: the capacity to listen and communicate with the patient in a clear and respectful manner and based on the needs of his/her conditions.

3.3.2 Ne tolérera pas qu'on utilise des formulaires ou questionnaires sur lesquels sont demandés des renseignements qui ne rencontrent pas les normes sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (PHIPA)*.

3.3.2 Shall not tolerate that forms or questionnaires be used to request information that does not meet the norms of the *Personal Health Information Protection Act (PHIPA)*.

Interprétation du DG :

Formulaires ou questionnaires : tout document, informatisé ou non, utilisé pour recueillir des renseignements servant à l'identification du client/patient et de ses proches.

CEO's Interpretation:

Forms or questionnaires: any document computerized or not, used to collect information to identify the client/patient and his/her significant others.

3.3.3 Ne tolérera pas qu'on utilise, aux fins de la collecte, de l'examen, de la transmission ou du stockage des renseignements sur les clients, des méthodes qui n'assurent pas la confidentialité des données recueillies.

3.3.3 Shall not use methods of collecting, reviewing, transmitting, or storing client information that fail to protect against improper access to the material elicited.

Interprétation du DG :

Renseignements sur les clients: tous les éléments d'information (informatisés ou non), recueillis (écrits, vus et/ou entendus) sur les patients et leurs proches, qu'ils soient inscrits ou non aux dossiers.

CEO's Interpretation:

Client information: all the particulars (computerized or not), collected (written, seen and/or heard) about the patients and their significant others, whether entered in the patients files or not.

Méthode : toutes les façons d'utiliser, de recueillir, de transmettre et de gérer l'information.

Methods: the ways to utilize, collect, relay and manage information.

Confidentialité : tout ce qui est vu et entendu à l'hôpital ne devrait pas être divulgué, sauf aux personnes autorisées, en fonction de leur travail.

Confidentiality: whatever is seen and heard at the hospital should not be divulged except to authorized persons, within their work domain.

3.3.4 Ne tolérera pas d'installations qui n'assurent pas un degré approprié d'intimité tant sur le plan visuel qu'auditif.

3.3.4 Shall not maintain facilities that fail to provide an appropriate level of privacy, both visual and aural.

Interprétation du DG :

Installations : les espaces et les équipements.

Degré approprié d'intimité : le niveau qui rencontre les normes établies par le ministère de la Santé et l'Association des architectes de l'Ontario tout en considérant la disponibilité et l'aménagement des espaces.

Plan visuel : des installations qui représentent l'intimité des gens.

Plan auditif : des installations à caractère privé.

CEO's Interpretation:

Facilities: the physical environment and the equipment.

Reasonable level of privacy: the level that meets the standards established by the Ministry of Health and the Ontario Association of Architects bearing in mind the availability and space layout.

Visual privacy: facilities that are conducive to a level of privacy.

Aural privacy: facilities that respect audio privacy.

- 3.3.5** Ne tolérera pas qu'on néglige d'expliquer clairement aux clients le service auquel ils sont en droit de s'attendre ainsi que les limitations rattachées à ce service.

Interprétation du DG :

Expliquer clairement : transmettre, verbalement ou par écrit, une information complète dans un langage simple et familier.

Service auquel ils sont en droit de s'attendre : tout renseignement sur le fonctionnement, les procédures et les suivis offerts à l'hôpital et/ou dans la communauté.

- 3.3.5** Shall not fail to establish with clients a clear understanding of what may be expected and what may not be expected from the service offered.

CEO's Interpretation:

Establish a clear understanding: to relay verbally or in written form, the entire information in a straightforward and familiar language.

What may be expected and what may not be expected from the service offered: any information on the operation, the procedures and follow-ups offered in the hospital and/or in the community.

- 3.3.6** Ne tolérera pas qu'on néglige d'informer les clients de la présente politique.

Interprétation du DG :

Informer : communiquer verbalement ou par écrit.

- 3.3.7** Ne tolérera pas qu'on néglige d'élaborer un processus d'examen des plaintes.

Interprétation du DG :

Processus : la pratique établie qui

- 3.3.6** Shall not fail to inform clients of this policy.

CEO's Interpretation:

Inform: to communicate verbally or in written form.

- 3.3.7** Shall not fail to establish a complaint review process.

CEO's Interpretation:

Process: the established practice which

3.3 – Traitement des clients
3.3 – Treatment of Clients

consiste en

- Rencontre ou communication verbale
- Documentation / enquête
- Réponse.

3.3.8 Ne tolérera pas qu'on traite un client autrement qu'en rencontrant les normes établies de qualité tout en assurant sa sécurité.

Interprétation du DG :

Sécurité du patient : «la réduction et l'élimination d'actions dangereuses au sein du système de santé ainsi que par le biais de l'utilisation de meilleures pratiques qui ont démontré obtenir les meilleurs résultats possibles pour le patient», traduit de la définition en anglais dans le dictionnaire "The Canadian Patient Safety Dictionary" produit par le Collège des médecins et chirurgiens du Canada.

Normes de qualité : les normes établies par les ordres professionnels ainsi qu'organismes d'accréditation.

3.3.9 Ne négligera pas d'informer le conseil de toutes les plaintes non rapportées sous les sections 3.3.1 à 3.3.8 et inscrites depuis le dernier rapport de monitoring de cette politique.

Interprétation du DG :

Nous interprétons « **toutes les plaintes non rapportées** » comme étant toutes les plaintes qui ne touchent pas les articles 3.3.1 à 3.3.7.

consists of:

- Meeting or verbal communication
- Documentation / Investigation
- Reply

3.3.8 Shall not tolerate that a client be treated any other way than by complying with the established standards of quality while ensuring its safety.

CEO's Interpretation:

Patient safety: "the reduction and mitigation of unsafe acts within the healthcare system, as well as through the use of best practices shown to lead to optimal patient outcomes", as defined by The Canadian Patient Safety Dictionary produced by the Royal College of Physicians and Surgeons of Canada.

Standards of quality: the standards established by the professional orders as well as by the accreditation bodies.

3.3.9 Shall not fail to inform the Board of all complaints not reported under sections 3.3.1 to 3.3.8 and registered since the last monitoring report of this policy.

CEO's Interpretation:

We interpret « **all complaints not reported** » as being all the complaints not covered by articles 3.3.1 to 3.3.7.