

CODE D'ÉTHIQUE

Efficacité - Qualité - Empathie



NOTRE MISSION

La clinique de radiologie du Saguenay a pour mission de permettre à l'ensemble de la population régionale d'obtenir un service d'imagerie de haute qualité, et ce dans les meilleurs délais favorisant un diagnostic rapide pour optimiser le traitement du patient au Saguenay – Lac-Saint-Jean.

NOS VALEURS

Les valeurs sociales et organisationnelles s'inscrivent au cœur même de la clinique. Nous nous concentrons à véhiculer un service efficace, de qualité, d'accessibilité, de confidentialité, d'empathie et de sécurité tout en étant respectueux envers les autres et en s'entraidant. Nous misons sur le travail d'équipe pour favoriser un milieu sain et une courtoisie exemplaire.

Nous nous engageons à promouvoir avec ferveur ces valeurs et à être ponctuels dans la mesure du possible pour dispenser les soins et services.

Le client qui utilise nos soins et services engendre des responsabilités ou des devoirs de sa part. Il a le devoir de participer aux soins et services qui le concernent et accepte d'y souscrire dans le but de favoriser des soins et services sécuritaires dans un climat d'harmonie et de collaboration.

VOS ENGAGEMENTS

- S'adresser au personnel dans un langage respectueux et courtois.
- Reconnaître et accepter les contraintes du milieu dans l'expression de ses valeurs, attentes et sentiments.
- Contribuer au bon maintien des lieux, des biens et des installations.
- S'occuper de ses biens personnels.
- Respecter la vie privée et les droits des autres clients.
- Transmettre toutes les informations nécessaires et utiles à la prestation sécuritaire des soins et services.
- Se conformer aux heures d'ouverture.
- Se conformer aux procédures d'accès à son dossier et aux directives.
- Formuler des suggestions et des critiques constructives.
- Participer et collaborer.

VOS DROITS

- Être informé sur les services et les procédures, s'il y a lieu.
- Pouvoir porter plainte et formuler des suggestions.
- Recevoir, dans les meilleurs délais, un rapport sur les résultats de l'examen transmis à votre médecin référent, pour que vous soyez traité de manière adéquate et rapide pour optimiser votre traitement.

VOTRE COLLABORATION

Votre collaboration est essentielle. Nous vous remercions de la courtoisie, de la compréhension et de la politesse dont vous faites preuve dans vos relations avec le personnel. Nous apprécions également le respect manifesté à votre entourage et envers les biens de la clinique.

NOS ENGAGEMENTS

- Adopter en tout temps un langage respectueux et courtois.
- Avoir une attitude de tolérance.
- Favoriser un environnement propice à l'intimité et à la discrétion dans les communications.
- Assurer la confidentialité de l'information.
- Porter une écoute attentive aux questionnements du client.
- Assurer la sécurité des lieux.
- Porter une tenue vestimentaire adéquate.
- Informer le client de son droit d'accès à son dossier.
- Donner des soins et services conformes, de qualités et sécuritaires.
- Informer les clients des délais et des motifs d'attente, s'il y a lieu.
- Être ponctuel pour dispenser les soins et services.
- Se présenter en mentionnant son nom et fonction.
- Encourager le travail d'équipe, d'entraide et d'autonomie.
- Favoriser une formation continue et aider au développement de chaque personne.
- Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- Informer le client relativement à la possibilité d'être accompagné par une tierce personne.

EN CAS D'INSATISFACTION

Vous pouvez d'abord en discuter et tenter de régler la situation avec la personne responsable OU utiliser un formulaire de plainte. Celle-ci sera traitée avec attention et ouverture, en toute confidentialité et impartialité.

Il est également possible de nous faire part de vos commentaires et suggestions en utilisant la boîte mise à votre disposition.