

## Déclaration des droits et responsabilités du client

La Déclaration des droits du client a été adaptée de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés* afin de soutenir et de promouvoir la dignité et la valeur de toutes les personnes qui utilisent nos services. La déclaration des droits du client vise à mettre l'accent sur les droits des clients, au lieu des commodités organisationnelles. Les politiques de la Société doivent respecter la Déclaration des droits du client.

Le conseil d'administration de la Société appuie la Déclaration des droits du client. Par conséquent, il crée les attentes suivantes : tous les employés de la Société doivent respecter et soutenir la Déclaration des droits du client; ils doivent promouvoir la compréhension et la sensibilisation à l'égard de la Déclaration des droits du client et interpréter la Déclaration des droits du client de façon aussi élargie et généreuse que possible, conformément à leurs responsabilités envers les clients dans leur ensemble. Chaque client a le droit de recevoir une copie par écrit de la Déclaration des droits du client ainsi que de l'aide pour comprendre ladite déclaration.

### Vos droits et responsabilités en tant que client

#### DROITS

- Le droit de recevoir des services de manière respectueuse, sans mauvais traitement d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal et financier de la part du fournisseur.
- Le droit de recevoir des services d'une manière qui respecte votre dignité et qui favorise votre autonomie et votre participation au processus décisionnel.
- Le droit de recevoir des services d'une manière qui reconnaît votre individualité, qui est à l'écoute de vos besoins et préférences, et qui y donne suite, y compris les préférences fondées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.
- Le droit de recevoir des services exempts de toute forme de discrimination interdite par le Code des droits de la personne ou par la Charte des droits et libertés du Canada.
- Le droit de recevoir des services adaptés sur le plan culturel si vous vous identifiez comme membre des Premières nations, Métis ou Inuit.
- Le droit de recevoir de l'information claire et accessible au sujet des services qui vous sont offerts.
- Le droit de désigner une personne pour vous accompagner lors des évaluations.
- le droit de participer à l'évaluation de vos besoins, à l'élaboration de votre plan de soins, à la réévaluation de vos besoins et à la révision de votre plan de soins, ou de désigner une personne pour le faire.
- Le droit de recevoir de l'aide pour la coordination des services qui vous sont fournis par le fournisseur de soins de santé ou l'équipe Santé Ontario.
- Le droit de faire part de vos préoccupations ou de formuler vos recommandations au sujet de changements relativement au service qui vous est fourni, ainsi qu'aux politiques et décisions qui touchent vos intérêts, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles.
- Le droit d'être informé des lois, règles et politiques qui touchent le fonctionnement du fournisseur de soins à domicile et en milieu communautaire, y compris la présente Déclaration des droits du client, et d'être informé par écrit des procédures de dépôt de plaintes contre le fournisseur.
- Le droit de donner ou de refuser votre consentement à la prestation d'un service.
- Le droit de recevoir des services adaptés sur le plan culturel et axés sur la personne.

#### RESPONSABILITIÉS

- Comprendre que la violence verbale ou physique à l'endroit du personnel, des étudiants, des bénévoles et des visiteurs ne sera pas tolérée.
- Être respectueux envers les autres clients, les visiteurs et le personnel.
- Participer à votre plan de soins au meilleur de votre capacité.
- Comprendre que les besoins des autres clients pourraient à l'occasion être plus urgents que les vôtres.
- Être honnête au sujet de vos renseignements personnels sur la santé.
- Surveiller vos biens personnels et objets de valeur, et en prendre soin.