



# Peace of Mind Care

## Home Care Assistance

### Déclaration des droits et Responsabilités des Patients 2024

En tant que patient, membre de la famille, mandataire ou aide-soignant, vous avez le droit de vous attendre à ce que tout employé, membre du conseil et fournisseur de services de santé contractuel respecte et fasse la promotion de vos droits comme suit:

1. Être traité.e avec respect et courtoisie, tout en étant exempt d'abus physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal et financier.
2. Être traité.e de manière à respecter votre dignité et votre intimité tout en encourageant votre autonomie et votre participation dans la prise de décisions.
3. Être traité.e de manière à reconnaître votre individualité et de façon confidentielle afin de répondre à vos besoins et à vos préférences, incluant vos préférences basées sur votre ethnicité, votre spiritualité, votre langue, votre famille et tout autre facteur culturel.
4. Recevoir des services de soins à domicile et communautaire libre de toute discrimination selon la Charte canadienne des droits et libertés ou le Code des droits de la personne.
5. Un.e patient.e qui est des Premières Nations, Métis ou Inuk est en droit de recevoir des services de soins à domicile et communautaire dans un cadre sûr et adapté à sa réalité culturelle.
6. Recevoir des informations claires sur les services de soins à domicile et communautaire de manière accessible pour vous.
7. Participer à l'évaluation et la réévaluation de vos besoins, ainsi qu'au développement et à la révision de votre plan de soins personnalisés.
8. Désigner une personne qui sera présente durant vos évaluations et qui participera au développement, à l'évaluation et à la révision de votre plan de soins personnalisés.
9. Recevoir de l'aide pour coordonner vos services.
10. Donner votre consentement ou refuser tout service offert de soins à domicile et communautaire.
11. Soulever toute préoccupation ou recommander des changements relatifs aux services que vous recevez et concernant les politiques et les décisions qui affectent vos intérêts sans crainte d'ingérence, de pression, de discrimination ou de représailles.
12. Être informé.e des lois, des règles et des politiques affectant les services à domicile et communautaire offerts, incluant la Déclaration des droits et responsabilités des patients et être informé.e, par écrit, des procédures pour porter plainte concernant les services que vous recevez.



# Peace of Mind Care

## Home Care Assistance

### Les Responsabilités du Patient

En tant que patient, tout comme vous avez des droits et des attentes, vous avez aussi des responsabilités. Votre responsabilité comme client privé ou comme patient du service de soins à domicile et communautaire est:

1. Traiter le personnel des fournisseurs de services avec courtoisie et respect, exempt de discrimination, de harcèlement, et de tout acte de violence (par exemple, crier, proférer des injures, menacer). Les Services de soins à domicile et communautaire n'accepteront pas la discrimination qui viole les droits et la sécurité d'un.e employé.e
2. Fournir un environnement sécuritaire pour le personnel et les fournisseurs de services des Services de soins à domicile et communautaire en :
  - Offrant un milieu sans fumée ni vapoteuse
  - Sécurisant les animaux de compagnie pendant les visites
  - S'assurant que les allées vers le domicile soient bien éclairées et libre de glace et de neige.
  - Sécurisant tout matériel illégal ou potentiellement dangereux (incluant les armes)
3. Participer au développement de votre plan de services.
4. Garder votre coordonnateur.trice de soins et/ou votre infirmier.ère clinicien.enne informé.e au sujet de tout changement à votre état de santé et/ou votre système de soutien.
5. Être disponible et prêt.e à recevoir votre service
6. Informer votre coordonnateur.trice de soins, votre infirmier.ère clinicien.enne immédiat.e et/ou votre fournisseur de services en avance si vous n'êtes pas disponible à recevoir votre service.
7. Nous informer de tout changement des coordonnées de votre domicile et/ou de l'adresse des soins.
8. Travailler en collaboration avec votre coordonnateur.trice des soins et les fournisseurs de services pour identifier et résoudre toute inquiétude concernant vos soins.

Le patient et les Services de soins à domicile et communautaires partagent tous les deux la responsabilité de s'assurer que les droits du patient soient dûment respectés.

Cependant, sous certaines conditions, les Services de soins à domicile et communautaire et/ou le fournisseur de services, ont le droit de partir à tout moment s'ils ne se sentent pas en sécurité.