

親愛的 CHATS 客戶或照顧者：

CHATS 的護理理念——關係為本護理(RBC)是建基於三大護理關係：對我們客戶的護理、對我們自己的護理，以及對彼此的護理。在此背景下，CHATS 採取協作的方式，其中包括所有層面的職員、我們的客戶及其家人/照顧者。與您攜手協力，CHATS 團隊專注於建立有效的溝通和正面的關係，以便盡量提供最好的護理和支援。

身為 CHATS 的客戶，您和您家人/照顧者皆有權利和責任。有關權利和責任對您很重要，對 CHATS 來說也很重要。它們有助確保您獲得最佳的護理和支援，且您和 CHATS 護理/支援提供者皆平安並獲得尊重的對待。

您有權：

- 獲得禮貌、尊重、有尊嚴和體恤的對待
- 以您喜好的名字獲稱呼
- 獲得專業、稱職和溫柔的護理，而不論您的觀點、文化、精神傳統、性別認同、性別表達、性取向和能力
- 讓您的個人健康資訊獲得保密處理
- 就您與我們的信息交流獲得適時的回覆
- 知道您的服務提供者是誰，以及他們在您的護理/服務/計劃中的角色
- 參與計劃您的個人化護理，並確保有關計劃包括您的家人或其他您在乎的人
- 參與更改您的服務或護理並表達相關意願
- 表達疑慮和建議更改，而毋需害怕會遭到報復、干涉、脅迫或歧視
- 在起始時及每次職員到訪時接納或拒絕服務
- 就 CHATS 作出的護理可提出上訴

您有責任：

- 以禮貌和尊重的態度對待您的 CHATS 團隊成員，不帶歧視和騷擾
- 提供全部所需資訊，以便我們安全地提供服務，並滿足您的個人護理/支援需要
- 授權同意，以便我們能確認並開展服務
- 緊貼資訊，並參與計您的護理
- 盡能力跟從您的護理計劃
- 將任何會影響您服務或護理的情況變動通知我們（如：住院或轉藥）
- 為 CHATS 職員提供一個安全的工作環境：
 - 按要求在職員到訪期間將寵物繫好
 - 確保前往府上的通道照明充足，且清理冰雪及其他危害
 - 在職員到訪期間暫停吸煙

身為 CHATS 的客戶，您有權致電 905-713-6596 或免付費電話 1-877-452-4287，與 CHATS 討論任何有關服務的疑慮。

本人已細閱並明白上述有關本人身為 CHATS - 長者社區及家居協助的客戶及/或照顧者之客戶權利及責任： _____ 日期： _____

姓名（請以印刷體書寫）： _____ 簽署： _____