

Caro cliente o caregiver di CHATS,

La filosofia della cura CHATS, denominata Cura basata sulla relazione (RBC - Relationship Based Care), si fonda su tre relazioni di cura primarie: cura verso i nostri clienti, cura verso noi stessi e cura verso gli altri. In questo ambito, CHATS assume un approccio collaborativo, compreso il personale a tutti i livelli, i nostri clienti e le loro famiglie/caregiver. Con lei, il Team CHATS si impegna nella costruzione di una comunicazione efficace e relazioni positive, al fine di offrire la miglior cura e supporto possibili.

In quanto cliente di CHATS, lei e la sua famiglia/caregiver avete sia diritti che responsabilità. Questi diritti e responsabilità sono importanti per lei e per CHATS. Aiutano a garantire che la sua cura e il suo supporto siano i migliori possibili e che sia lei che i fornitori di cura/supporto di CHATS siate al sicuro e trattati con rispetto.

Ha il diritto di:

- Essere trattato con cortesia, rispetto, dignità e compassione
- Essere chiamato con il nome che preferisce
- Ricevere cura professionale, competente e gentile a prescindere dalle sue opinioni, cultura, tradizioni spirituali, identità di genere, espressione di genere, orientamento sessuale e capacità
- Trattamento confidenziale delle sue informazioni sanitarie personali
- Ricevere risposta alle sue comunicazioni con noi in modo tempestivo
- Sapere chi è il suo fornitore di servizio e quale ruolo abbia nel suo programma di cura/servizio
- Essere coinvolto nella pianificazione della sua cura individualizzata e ricevere la garanzia che la sua famiglia o altre persone che identifica come importanti siano inserite in questa pianificazione
- Essere coinvolto e partecipare ai cambiamenti al suo servizio o cura
- Esprimere preoccupazioni e modifiche consigliate senza paura di ritorsioni, interferenza, coercizione o discriminazione
- Accettare o rifiutare il servizio inizialmente e ad ogni visita
- Opporsi alle decisioni sull'assistenza prese da CHATS

Ha la responsabilità di:

- Trattare i membri del suo team CHATS con cortesia e rispetto, senza discriminazione e molestie
- Fornire a noi tutte le informazioni richieste per offrirle il servizio e rispondere alle sue esigenze individuali di cura/supporto
- Fornire il consenso affinché possiamo determinare e dare inizio al servizio
- Essere informato e coinvolto nella pianificazione della sua cura
- Seguire il suo piano di cura al meglio delle sue possibilità
- Parlarci di ogni modifica alla sua situazione che potrebbe incidere sul suo servizio o cura (ad esempio, un ricovero ospedaliero o una variazione dei farmaci)
- Fornire un ambiente di lavoro sicuro per il personale CHATS:
 - Tenendo lontani gli animali durante le visite, se richiesto
 - Garantendo che il vialetto fino alla porta di casa sia ben illuminato e sgombro da ghiaccio, neve e altri pericoli
 - Non fumando durante le visite

In quanto cliente CHATS, ha il diritto di discutere ogni dubbio in merito ai servizi chiamando CHATS al numero, 905-713-6596 o chiamando il numero gratuito 1-877-452-4287.

Ho letto e compreso i diritti e le responsabilità dei clienti e/o dei caregiver di CHATS | Assistenza domiciliare e di comunità agli anziani: _____ **Data:** _____

Nome (in stampatello per favore): _____ **Firma:** _____