**고객의 권리와 책임**

CHATS의 고객으로서 귀하와 귀하의 가족/간병인에게는 권리와 책임 둘 다 있습니다. 이러한 권리와 책임은 귀하에게 중요하며 CHATS에게도 중요합니다. 이는 귀하에 대한 돌봄과 지원이 가능한 최상으로 이뤄지고 귀하와 CHATS의 돌봄/지원 제공자들이 안전하고 존중받는데 도움이 됩니다.

# 귀하에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

* **존중과 예의:**  직원, 자원 봉사자 및 동료 고객은 귀하에게 예의를 지키고 귀하를 존중해야 합니다. 그들은 인간으로서 당신의 권리를 존중해야 합니다.
* **학대나 방치 금지:** 누구도 신체적, 재정적, 성적, 언어적 또는 정서적으로 귀하를 학대할 수 없습니다.
* **개인 정보 및 의사 결정:** 돌봄 팀과 공유하는 정보는 기밀로 유지됩니다. 귀하의 기록도 기밀입니다. 귀하는 자신의 돌봄과 관련된 모든 결정에 참여할 권리가 있습니다. “귀하 없이 귀하에 관한 것은 아무것도 없습니다."
* **필요 및 선호 사항:** CHATS는 귀하를 개인으로 인식하고 귀하의 생활 방식과 선택을 존중합니다. CHATS는 귀하의 필요와 선호도에 맞는 서비스를 제공하기 위해 최선을 다할 것입니다.
* **차별 금지:** CHATS에서는 누구도 귀하를 어떤 이유로든 차별하지 않습니다.
* **이해하기 쉬운 정보:** 귀하의 서비스에 대한 정보는 명확하고 접근 가능한 방식으로 제공됩니다.
* **평가 및 돌봄 계획 참여:** 귀하는 자신의 필요 사항을 평가하고 서비스를 계획하는데 참여할 권리가 있습니다. 이 과정에서 가족이나 친구가 함께해도 좋습니다.
* **귀하의 허가가 필요합니다:** CHATS는 귀하의 허가 없이 평가를 마치거나 서비스를 제공할 수 없습니다. 귀하는 언제든지 마음을 바꿀 수 있습니다.
* **불만을 제기할 권리:** 귀하는 자신이 받는 서비스에 대한 우려 사항을 언제든지 제기할 권리가 있습니다. 그렇게 하는 것이 안전하다고 느껴야 합니다. 귀하가 받는 서비스는 귀하의 불만/우려 사항의 제기에 영향을 받지 않습니다.
* **기록에 대한 접근:** 귀하는 자신의 기록에 접근할 권리가 있습니다. CHATS는 귀하가 돌봄에 대한 결정을 내릴 수 있는 시간대에 접근권 제공해야 합니다.
* **귀하의 권리 보호:** 귀하가 권리를 존중받지 못했다고 느끼면, CHATS는 귀하의 우려 사항을 조사하고 해결해야 합니다.
* **법률 상담**: 귀하는 CHATS에서 받는 서비스와 관련된 법률 상담, 자립 및/또는 옹호기관의 지원을 받을 권리가 있습니다.

# 귀하에게는 다음과 같은 책임이 있습니다.

* CHATS 팀원을 예의와 존중으로 차별과 괴롭힘이 없이 대하십시오.
* 서비스를 안전하게 제공하고 귀하 개인의 돌봄/지원 요구를 충족시키는데 필요한 모든 정보를 제공해 주십시오.
* 서비스를 결정하고 시작할 수 있도록 동의서를 제공해 주십시오.
* 귀하의 돌봄에 대한 정보를 받고 계획에 참여하십시오.
* 최선을 다해 돌봄 계획에 따라주십시오.
* 귀하의 서비스나 돌봄에 영향을 미칠 수 있는 상황 변화(예: 입원이나 약물 변경)에 대해 알려주십시오.
* 다음을 통해 CHATS 직원에게 안전한 작업 환경을 제공해 주십시오.
* 요청에 의해 방문하는 동안 애완동물 단속하기.
* 집으로 들어가는 길이 잘 조명되어 있고 얼음, 눈 및 기타 위험 요소가 없는지 확인하기.
* 방문 중에 금연하기.

CHATS의 고객으로서 귀하는 서비스에 관한 우려 사항을 905-713-6596 이나 수취인 부담 번호인 1-877-452-4287로 걸어 CHATS와 상의할 권리가 있습니다.



노인들은 집과 자신의 지역사회에서 사는 것이 가장 좋습니다

1-877-452-4287 www.CHATS.on.ca