**Декларация о правах и обязанностях клиента**

В качестве клиентов CHATS у Вас и Вашей семьи/опекуна(-ов) есть как права, так и обязанности. Эти права и обязанности важны как для Вас, так и для CHATS. Они помогают обеспечивать наилучший уход и поддержку, а также безопасность и уважительное отношение к Вам и специалистам CHATS по поддержке и уходу.

# Ваши права:

* **Уважение и вежливость.** Персонал, волонтеры и другие клиенты должны быть вежливы и уважительны по отношению к Вам. Они должны соблюдать Ваши человеческие права.
* **Запрет на насилие или пренебрежение.** Никто не имеет права применять в отношении Вас физическое, финансовое, сексуальное, словесное или эмоциональное насилие.
* **Конфиденциальность и принятие решений.** Информация, которую Вы предоставляете обслуживающим Вас специалистам, будет храниться в тайне. Ваша документация также будет конфиденциальной. Вы имеете право участвовать во всех решениях, связанных с Вашим уходом. «Никаких касающихся Вас решений без Вашего участия».
* **Потребности и предпочтения.** CHATS признает Вас как личность и уважает Ваш образ жизни и Ваш выбор. CHATS будет предоставлять услуги, насколько это возможно, в соответствии с Вашими потребностями и предпочтениями.
* **Отсутствие дискриминации.** Ни один сотрудник CHATS не будет дискриминировать Вас ни по какой причине.
* **Легкая для понимания информация.** Информация о предоставляемых Вам услугах будет излагаться в ясной и доступной форме.
* **Участие в оценке и планировании ухода.** Вы имеете право участвовать в оценке Ваших потребностей и планировании Вашего обслуживания. Во время этого процесса Вас может сопровождать член семьи или друг.
* **Необходимость получения Вашего разрешения.** CHATS не может проводить оценку или предоставлять услуги без Вашего разрешения. Вы можете передумать в любое время.
* **Право на жалобу.** Вы имеете право в любое время заявить о своих опасениях по поводу Вашего обслуживания. Вы можете делать это свободно. Ваши жалобы/проблемы не повлияют на Ваш доступ к услугам.
* **Доступ к Вашей документации.** Вы имеете право доступа к Вашей документации. CHATS должен предоставлять доступ в сроки, позволяющие Вам принимать решения о Вашем уходе.
* **Защита Ваших прав.** Если Вы считаете, что Ваши права не были соблюдены, организация CHATS должна провести расследование и решить Ваши проблемы.
* **Юридическая консультация**. Вы имеете право на получение юридической консультации, самостоятельную защиту и/или адвокатскую поддержку, связанную с услугами, которые Вы получаете от CHATS.

# Вы обязаны:

* Относиться к сотрудникам CHATS с вежливостью и уважением, без дискриминации и оскорблений.
* Предоставлять свою информацию, необходимую нам для безопасного оказания услуг и удовлетворения Ваших индивидуальных потребностей в обслуживании/поддержке.
* Предоставлять свое согласие для того, чтобы мы могли определить объем услуг и начать обслуживание.
* Ознакамливаться с необходимой информацией и участвовать в планировании Вашего ухода.
* Выполнять план ухода в меру своих возможностей.
* Сообщать нам о любых изменениях в Вашей ситуации, которые могут повлиять на обслуживание или уход (например, пребывание в больнице или изменения в медикаментах).
* Обеспечивать безопасную рабочую обстановку для персонала CHATS:
* Про просьбе персонала закрывать домашних животных во время посещений.
* Следить за тем, чтобы дорожки до дома были хорошо освещены и очищены от льда, снега и других опасностей.
* Не курить во время посещений.

Как клиент CHATS, Вы имеете право обсудить любые проблемы, связанные с услугами, позвонив в CHATS по телефону 905-713-6596 или по бесплатному номеру 1-877-452-4287.



Пожилые люди лучше живут дома и в своих районах

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