

Charte des droits et responsabilités du client

Cher client ou soignant de CHATS,

En qualité de clients de CHATS, vous et votre famille ou vos soignants jouissez de droits et avez des responsabilités. Tous ces droits et toutes ces responsabilités sont essentiels tant pour vous que pour l'organisme CHATS. Ils garantissent que la qualité de vos soins et de votre soutien est la meilleure possible et que vous et les membres de l'équipe de soins que CHATS fournit sont traités avec respect et en toute sécurité.

Vos droits :

- **Respect et courtoisie** : Les membres du personnel, les bénévoles et les autres clients sont tenus de faire preuve de politesse et de respect à votre égard. Ceux-ci doivent faire preuve de respect pour vos droits en tant que personne.
- **Pas de mauvais traitements ni de négligence** : Il est interdit à quiconque de vous maltraiter physiquement, financièrement, sexuellement, verbalement ou émotionnellement.
- **Confidentialité et prise de décision** : La confidentialité des informations que vous partagez avec de l'équipe soignante est garantie. Vos dossiers sont traités de manière confidentielle également. Vous pouvez participer à toutes les décisions relatives à vos soins. « Rien sur vous sans vous. »
- **Besoins et préférences** : CHATS vous reconnaît en tant que personne et respecte votre style de vie ainsi que vos choix. CHATS s'engage à vous fournir des services adaptés à vos besoins et à vos préférences, aussi bien que nos compétences le permettent.
- **Aucune discrimination** : Chez CHATS, personne ne fera preuve de discrimination à votre égard pour quelque raison que ce soit.
- **Informations claires et faciles à comprendre** : Vous recevrez des informations sur les services qui vous sont proposés d'une manière claire et compréhensible.
- **Prise en charge de l'évaluation et de la planification des soins** : Vous avez le droit de vous exprimer et de participer à l'évaluation de vos besoins et à la planification de votre service. Vous avez également le droit de vous faire accompagner par un membre de votre famille ou un ami tout au long de ce processus.
- **Votre autorisation est requise** : CHATS ne pourra pas effectuer une évaluation ou fournir un service sans votre autorisation. Vous pouvez changer d'avis à tout moment.
- **Droit de porter plainte** : À tout moment, vous avez le droit de signaler vos préoccupations relatives à votre service. Vous devriez vous sentir en sécurité pour le faire. Vos plaintes/préoccupations ne nuiront aucunement à votre accès aux services.
- **Accès à vos dossiers** : Vous avez le droit de consulter vos dossiers. CHATS est tenu de vous fournir l'accès dans un délai vous permettant de prendre des décisions relatives à vos soins.
- **Protection de vos droits** : Une enquête de CHATS sera menée pour répondre à vos préoccupations lorsque vous estimerez que vos droits n'ont pas été respectés.
- **Avis juridique** : Vous pouvez bénéficier des avis juridiques, du soutien en matière d'auto-assistance et/ou de défense des droits relatifs aux services que vous recevez de la part de CHATS.

Vos responsabilités :

- Traiter les membres de votre équipe CHATS avec courtoisie et respect, sans discrimination ni harcèlement.
- Communiquer toutes les informations nécessaires pour que nous puissions vous prodiguer un service en toute sécurité et répondre à vos besoins individuels en matière de soins et d'assistance.
- Donner votre consentement pour que nous puissions établir et démarrer le service.
- Être informé et participer à la planification de vos soins.
- Suivre votre plan de soins le mieux que vous pouvez.
- Nous informer de tout changement survenu dans votre situation susceptible d'affecter votre service ou vos soins (notamment un séjour à l'hôpital ou un changement de médicament).
- Assurer un milieu de travail sain et sécuritaire pour le personnel de CHATS en :
 - Sécurisant les animaux de compagnie pendant les visites lorsque cela est nécessaire.
 - Veillant à ce que les voies d'accès au domicile soient bien éclairées et exemptes de glace, de neige et d'autres dangers.
 - Évitant de fumer pendant les visites.

En qualité de client de CHATS, vous avez le droit de discuter de toute préoccupation relative aux services en appelant CHATS au 905 713-6596 ou au numéro sans frais 1 877 452-4287.