



Programmes de santé et bien-être communautaires Croix-Rouge canadienne

Droits et responsabilités des personnes qui reçoivent des services

En tant que personne qui reçoit des services, membre de la famille, mandataire spécial(e) ou personne soignante, vous avez le droit de vous attendre à ce que chaque employé(e), membre du conseil d'administration et fournisseur de services de santé sous contrat de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire s'engage à respecter et à promouvoir vos droits, qui sont les suivants (*Connected Communities Act, 2019*) :

1. Être traité(e) avec respect, sans mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal ou financier.
2. Être traité(e) d'une manière qui respecte votre dignité et votre vie privée et qui favorise votre autonomie et votre participation à la prise de décisions.
3. Être traité(e) d'une manière qui tient compte de votre individualité ainsi que de vos besoins et préférences, notamment vos préférences fondées sur des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.
4. Recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire sans discrimination conformément au Code des droits de la personne ou à la Charte canadienne des droits et libertés.
5. Pour les personnes des Premières Nations, pour les Métis ou pour les Inuits, recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire d'une manière sécuritaire sur le plan culturel.
6. Recevoir des renseignements clairs sur les services de soins à domicile et en milieu communautaire, dans un format qui vous est accessible.
7. Participer à l'évaluation et à la réévaluation de vos besoins ainsi qu'à l'élaboration et à la révision de votre plan de services.
8. Désigner une personne pour vous accompagner durant les évaluations et participer à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de votre plan de services.
9. Recevoir l'aide nécessaire pour coordonner vos services.
10. Donner ou refuser votre consentement à la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire.
11. Soulever vos préoccupations ou recommander des changements concernant vos services ainsi que les politiques et décisions qui touchent vos intérêts, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles.
12. Être informé(e) des lois, des règles et des politiques concernant la prestation de services de soins à domicile et en milieu communautaire, notamment la présente Déclaration des droits du patient, et être informé(e) par écrit des procédures à suivre pour transmettre des plaintes au sujet des services que vous recevez.



Programmes de santé et bien-être communautaires Croix-Rouge canadienne

Droits et responsabilités des personnes qui reçoivent des services

L'intervenant(e) de la Croix-Rouge canadienne et vous êtes partenaires de votre bien-être. En tant que personne qui reçoit des services de notre programme de Santé communautaire, vous devez :

1. Traiter notre personnel (employé[e]s et bénévoles) avec respect et considération, sans discrimination, violence ou maltraitance. Cela s'applique également à toute autre personne présente lors de la prestation de services de la Croix-Rouge canadienne.
2. Divulguer ce qui peut présenter un danger pour notre personnel et nuire à sa sécurité, comme une dégradation de votre état de santé, le diagnostic d'une maladie transmissible ou les symptômes d'une telle maladie.
3. Maintenir un environnement de travail sécuritaire pour notre personnel.
4. Vous abstenir de fumer ou de vapoter pendant que notre personnel effectue la prestation de services.
5. Garder vos animaux hors de l'environnement direct dans lequel notre personnel effectue la prestation de services.
6. Déneiger et déglacer votre entrée, votre allée et vos escaliers, et vous assurer que tous les passages sont bien éclairés et désencombrés.
7. Être présent(e) à l'heure prévue et prévenir la Croix-Rouge canadienne de tous changements à votre horaire, comme des annulations ou des vacances.
8. Vous impliquer dans votre plan de services et poser des questions lorsque vous ne comprenez pas ou avez besoin de plus amples informations.
9. Communiquer avec la personne qui coordonne ou qui gère les services que vous recevez de la Croix-Rouge canadienne si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la prestation des services.