

# CHARTRE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

DROITS	RESPONSABILITÉS
<i>En tant que client, vous avez le droit :</i>	<i>En tant que client, vous avez la responsabilité :</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ D'être traité(e) avec professionnalisme, courtoisie et empathie, sans discrimination relative à la race, l'origine ethnique, le genre, l'orientation sexuelle, la religion, les valeurs personnelles, un handicap, la situation économique ou le statut d'ancien combattant.</li> <li>✓ À la confidentialité, y compris l'anonymat, et à des soins prévenants respectant votre dignité et votre vie privée, dans un environnement sûr et non menaçant.</li> <li>✓ De vous sentir en sécurité avec le prestataire de soins qui travaille avec vous, et de faire part de vos inquiétudes à la superviseure ou à la gestionnaire d'Alternacare, pour qu'elle soit traitée en priorité.</li> <li>✓ De demander des modifications d'horaire. Notre mission est d'offrir le meilleur service qui soit. Si l'heure d'une visite doit être changée, nous ferons tous les efforts pour trouver un(e) employé(e) remplaçant(e) et vous en aviserons.</li> <li>✓ De consulter votre dossier avec un représentant d'Alternacare.</li> <li>✓ De participer à la prise de décision sur les soins qui vous sont offerts, selon le plan d'action convenu mutuellement, et de recevoir de l'information exacte et pertinente en temps opportun.</li> <li>✓ D'exiger un changement de membre du personnel.</li> <li>✓ De vous plaindre si vous n'êtes pas satisfait du service reçu d'Alternacare, et de vous attendre à ce que votre plainte soit examinée de manière appropriée et en toute confidentialité.</li> <li>✓ De recevoir et de signer un exemplaire de la Charte des droits et responsabilités du client dès les premiers soins, ou peu de temps après.</li> <li>✓ D'être informé(e), avant le début des soins, du montant exact que vous aurez à payer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De faire preuve de respect à l'égard de tous les membres du personnel d'Alternacare</li> <li>✓ D'assurer à tous les prestataires de soins un milieu de travail sûr. Les employés d'Alternacare ont le droit de signaler toute condition dangereuse à la superviseure ou à la gestionnaire d'Alternacare, et de refuser de travailler dans cet environnement jusqu'à ce qu'il soit jugé sécuritaire.</li> <li>✓ De signaler sans délai toute inquiétude à un membre du bureau d'Alternacare.</li> <li>✓ De fournir des renseignements complets et exacts au prestataire du service, afin de recevoir les meilleurs soins possible. Nous encourageons les clients à poser des questions, à discuter du traitement et, en cas de doute, d'obtenir une deuxième opinion.</li> <li>✓ De participer aux évaluations initiales et continues et de collaborer à la planification des soins.</li> <li>✓ De respecter l'heure de visite prévue. Si vous devez annuler une visite, veuillez en informer le bureau au moins 24 heures avant le rendez-vous.</li> <li>✓ D'autoriser tous les services en signant les feuilles de temps des prestataires de soins.</li> <li>✓ De payer toutes les factures sans délai.</li> </ul>

\_\_\_\_\_  
Signature du client/Mandataire spécial

\_\_\_\_\_  
Relation avec le client

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Témoïn

\_\_\_\_\_  
Signature du témoin

\_\_\_\_\_  
Date