



TIMISKAMING HOME SUPPORT / SOUTIEN À DOMICILE

Client Bill of Rights

As a client, family member, substitute decision-maker, or caregiver, you can expect that every Timiskaming Home Support employee and volunteer will respect and uphold your rights, including:

1. To be dealt with in a respectful manner and to be free from physical, sexual, mental, emotional, verbal and financial abuse.
2. To be dealt with in a manner that respects your dignity and privacy, and that promotes your autonomy and participation in decision-making.
3. To be dealt with in a manner that recognizes your individuality and that is sensitive to and responds to your needs and preferences, including preferences based on ethnic, spiritual, linguistic, familial and cultural factors.
4. To receive home and community care services free from discrimination as per the Human Rights Code or the Canadian Charter of Rights and Freedoms.
5. A patient who is First Nations, Métis or Inuk has the right to receive home and community care services in a culturally safe manner.
6. To receive clear information about your home and community care services in a format that is accessible to you.
7. To participate in the assessment and reassessment of your needs, as well as the development and revision of your care plan.
8. To designate a person to be present with you during assessments, and to participate in the development, evaluation and revisions to your care plan.
9. To designate a person to participate in the development, evaluation and revision of their care plan.
10. To receive assistance in coordinating multiple services.
11. To give or refuse consent to the provision of any home and community care service.
12. To raise concerns or recommend changes related to the services that you receive, and with policies and decisions that affect your interests, without fear of interference, coercion, discrimination or reprisal.
13. To be informed of the laws, rules and policies affecting the delivery of the home and community care services, including this Patient Bill of Rights, and to be informed, in writing, of the procedures for initiating complaints about the services you are receiving.

Charte des Droits des Clients de Soutien à domicile

Chez Soutien à domicile vous pouvez vous attendre à ce que chaque employé et bénévole respecte et défende vos droits, y compris :

1. **Respect et Sécurité** : Être traité avec respect et être protégé contre toute forme d'abus (physique, sexuel, mental, émotionnel, verbal et financier).
2. **Dignité et Vie Privée** : Bénéficier de soins qui préservent votre dignité et votre vie privée, tout en favorisant votre autonomie et votre participation à la prise de décision.
3. **Reconnaissance de l'Individualité** : Avoir votre individualité reconnue, avec des services qui répondent à vos préférences ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles.
4. **Non-Discrimination** : Recevoir des services sans discrimination, conformément au Code des droits de la personne et à la Charte canadienne des droits et libertés.
5. **Services Culturels Sûrs** : Pour les clients des Premières Nations, Métis ou Inuits, recevoir des services d'une manière culturellement sécuritaire.
6. **Information Claire** : Accéder à des informations claires et compréhensibles sur vos services de soins.
7. **Participation à la Planification des Soins** : Être activement impliqué dans l'évaluation de vos besoins et dans le développement et la révision de votre plan de soins.
8. **Soutien lors des Évaluations** : Désigner une personne pour vous soutenir lors des évaluations et dans le processus de planification des soins.
9. **Assistance avec les Services** : Obtenir de l'aide pour coordonner les multiples services dont vous pourriez avoir besoin.
10. **Consentement** : Donner ou refuser votre consentement à tout service de soins à domicile et communautaires.
11. **Exprimer des Préoccupations** : Élever des préoccupations ou suggérer des changements concernant les services que vous recevez sans crainte de représailles.
12. **Connaissance des Politiques** : Être informé des lois, règles et politiques liées à vos services de soins, y compris la manière d'initier des plaintes.