

Vos droits et responsabilités

Renseignements et attentes concernant les soins et les services que vous recevez

Vos droits :

- Être traité avec courtoisie et respect.
- Être à l'abri de toute forme de discrimination et de violence.
- Exprimer vos préoccupations et poser des questions sur vos soins sans crainte de représailles, de coercition ou d'ingérence.
- Consentir ou vous opposer à tout service ou soin n'importe quand.
- Être traité avec dignité et d'une manière qui respecte vos valeurs, votre vie privée et favorise votre autonomie.
- Demander et recevoir de l'information sur vos soins ou services et obtenir de l'information sur le processus de résolution de plaintes.

Vos responsabilités :

- Participer à la planification et à la mise en œuvre de vos services et de vos soins, ainsi que bien les comprendre.
- Respecter les rendezvous pris avec votre coordonnateur des soins en milieu communautaire et vos fournisseurs de services
- Donner un préavis de 48 heures si vous ne pouvez pas être présent à un rendezvous.
- Être respectueux et courtois envers toutes les personnes qui participent à la prestation de vos services ou de vos soins.
- Informer votre coordonnateur des soins en milieu communautaire ou vos fournisseurs de services de tout changement concernant votre état de santé, votre adresse, vos numéros de téléphone ou personnes à contacter.
- Fournir un environnement sécuritaire, notamment :
 - » attacher les animaux de compagnie;
 - » assurer un environnement sans fumée;
 - » veiller à ce que les trottoirs et entrées ainsi que votre domicile soient bien éclairés et exempts d'obstacles, d'encombrement, de neige ou de glace.

Attentes à l'égard de vos soins et services

- L'organisme fournisseur de services vous appellera pour fixer les heures et les jours de visite.
- Il se peut que le personnel doive se présenter à la visite jusqu'à une heure avant ou après l'heure prévue afin d'assurer la souplesse nécessaire pour adapter son horaire de soins au plus grand nombre possible de clients.
- Vous ne verrez peut-être pas toujours les mêmes employés de votre fournisseur de services, mais ils connaîtront bien vos soins. Le nombre de membres du personnel de votre « cercle de soins » peut varier de trois à onze, selon la fréquence des visites et les types de services nécessaires.
- Les visites manquées pourraient être plus fréquentes si vous choisissez de ne demander que certains membres du personnel pour vous fournir des soins.
- Si l'un de vos services est un service de soutien à la personne, vos tâches de soins personnels auront la priorité.
- Les tâches d'entretien ménager sont liées aux soins personnels et seront prises en charge si elles figurent dans votre plan de soins. Les tâches d'entretien ménager comprennent les tâches de base essentielles au maintien d'un environnement sécuritaire

SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE Nord-Ouest

(c'est-à-dire nettoyer les salles de bains, passer la vadrouille, passer l'aspirateur, épousseter et vider les aliments périmés dans le réfrigérateur).

- Le fournisseur vous appellera avant votre visite prévue pour s'assurer que vous êtes disponible et prêt à le recevoir. S'il est impossible de vous joindre pour confirmer votre visite, le fournisseur de services pourrait alors décider d'appeler la police pour enquêter et s'assurer que vous êtes en sécurité et à l'abri de tout danger.
- Si le fournisseur n'est pas en mesure d'effectuer une visite prévue, il vous appellera ou votre soignant vous avisera et reportera la visite, si possible.
- De temps à autre, un fournisseur de services peut manquer votre visite en raison de circonstances imprévues.



Nouveautés relatives à la communication de vos renseignements personnels sur la santé

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Nord-Ouest utilise un système électronique sécurisé (Dossier d'évaluation médicale intégré – DEMI) pour communiquer vos renseignements personnels sur la santé à d'autres fournisseurs de services de santé. Ceci leur permet de consulter les renseignements dont ils ont besoin pour vous offrir les services dont vous avez besoin.

Si vous avez consenti à partager vos renseignements personnels sur la santé, les renseignements contenus dans votre évaluation serviront à :

- offrir un soutien et des services de santé en fonction de vos besoins;
- faire en sorte que vos fournisseurs aient le dossier le plus à jour et le plus complet de vos antécédents et de vos besoins en matière de santé;
- nous aider à savoir où il pourrait y avoir des lacunes ou des chevauchements afin que nous puissions fournir les services là où le besoin est le plus grand;
- faire en sorte que tout le monde reçoive le bon soutien et les bons services.

Confidentialité et sécurité de vos renseignements

Les renseignements personnels sur la santé recueillis dans votre évaluation vous appartiennent. La confidentialité et la protection de vos renseignements personnels sur la santé constituent une priorité. Les renseignements recueillis ne peuvent pas être utilisés à d'autres fins sans votre permission. Vous pouvez également avoir l'assurance que :

- Vos renseignements personnels sur la santé sont conservés en lieu sûr;
- Vos renseignements personnels sur la santé ne seront consultés que par les personnes autorisées qui fournissent vos services;
- Tous les fournisseurs de services de santé ont signé des contrats pour assurer la confidentialité de vos renseignements;
- Lorsqu'une personne consulte vos renseignements, cette consultation est consignée dans un registre. Ce registre est examiné régulièrement afin de veiller à ce qu'il n'y ait pas eu d'accès non autorisé à vos renseignements personnels;
- Les renseignements personnels sont stockés et éliminés conformément à la loi;
- Nous enquêterons sur toute atteinte présumée ou tout accès non autorisé à vos renseignements personnels sur la santé.

Quoi faire pour modifier votre consentement?

Téléphonez au centre d'appel pour le consentement du DEMI au 1 866 909-5600