

## Charte des droits et des responsabilités du client

RNS Health Care Services Inc. (Services de soins de santé RNS Inc.) s'engage à offrir un modèle de prestation de soins, axé sur le client, qui s'articule autour des besoins de la famille, du client, des aidants et des fournisseurs de soins de santé, assurant ainsi le plus haut niveau de soins coordonnés et prodigués avec compassion, afin de promouvoir l'amélioration de la qualité de vie et l'indépendance. La mise en œuvre des droits et des responsabilités du client est essentielle à l'atteinte de ces objectifs.

### Droits des clients

- Le client a le droit d'être traité avec courtoisie et respect.
- Le client a le droit de recevoir des soins axés sur le soutien et sur la guérison.
- Le client a le droit d'être protégé contre la cruauté mentale et les abus physiques.
- Le client a le droit d'être impliqué dans les décisions qui affectent ses soins. Les clients sont des partenaires à part entière dans leurs traitements.
- Les clients ont le droit d'être informé des services qu'ils recevront et le droit de savoir qui fournira ces services.
- Le client a le droit de donner ou de refuser un consentement à un service quelconque.
- Les clients ont le droit de recevoir des soins spécialisés indépendamment de leurs divers points de vue, de leur culture, de leurs traditions spirituelles, de leur identité de genre, de leur orientation sexuelle et de leurs capacités.
- Le client a le droit à la protection de la confidentialité de ses dossiers personnels et médicaux.
- Le client a le droit d'avoir accès à ses renseignements personnels et de donner son consentement à l'échange d'informations le concernant.
- Le client a le droit d'exprimer ses préoccupations et de demander des modifications à ses services, sans peur de représailles, d'interférence, de mesure de pression ou de discrimination.
- Les clients ont le droit de savoir avec qui communiquer s'ils ont des commentaires ou des inquiétudes.

### Responsabilités des clients

- Le client doit être disponible pour recevoir les services.
- Les clients doivent être impliqués au niveau de leur régime de soins et doivent respecter leur régime de soins.
- Les clients doivent traiter leurs coordonnateurs de soins et leurs fournisseurs de services avec courtoisie et respect et éviter toute forme de discrimination et de harcèlement envers ceux-ci/celles-ci.
- Le client est responsable de poser des questions en ce qui concerne ses soins.



- Le client est responsable de fournir toute l'information nécessaire relativement à ses soins.
- Le client est tenu de respecter toutes les recommandations de sécurité formulées et d'utiliser les équipements et le matériel de façon sécuritaire et convenable.
- Le client est tenu de suivre les recommandations faites concernant les activités quotidiennes.
- Les clients sont responsables d'informer le coordonnateur de soins de santé de tout changement au niveau de leur situation qui pourrait avoir une incidence sur le calendrier de visites ou sur les objectifs des soins de santé.
- Le client est responsable de s'assurer que les services et les soins fournis se déroulent dans un endroit sécuritaire.