



Charte des droits et responsabilités du client

VON Canada désire s'assurer que vous vivrez une expérience exceptionnelle au contact de nos infirmières. Ce souci se traduit par la prestation, en toute sécurité, des meilleurs soins et services possibles.

En tant que client, vous avez des droits :

VON respecte vos droits et ceux des personnes aidantes et notamment :

1. De participer activement aux soins et services qui vous sont offerts.
2. D'être traité-e avec égard, dans le respect de votre dignité, de vos besoins et préférences, y compris les aspects qui reposent sur des valeurs ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles.
3. De vivre selon vos habitudes sans faire l'objet d'aucun jugement de la part des prestataires de soins de VON. Cela inclut votre droit de vivre de façon risquée.
4. De choisir librement et de refuser les soins et services qui ne vous semblent pas appropriés.
5. De poser toutes les questions au sujet des soins et services qui vous sont offerts jusqu'à ce que vous compreniez la réponse.
6. De désigner une personne habilitée à prendre des décisions à votre place au sujet des soins et services, si vous êtes dans l'incapacité de le faire personnellement.
7. D'obtenir les renseignements nécessaires pour vous aider à prendre des décisions au sujet de votre plan de traitement ou des services offerts. Si vous parlez une autre langue, êtes atteint-e d'une incapacité physique ou mentale ou ne comprenez simplement quelque chose, nous ferons tous les efforts pour que vous puissiez recevoir de l'aide et faire des choix éclairés en matière de soins de santé.
8. D'avoir à vos côtés quelqu'un qui vous soutient.
9. De vous plaindre si vous n'êtes pas satisfait-e des soins et services reçus. Vous ne subirez aucune représaille et la prestataire de soins de VON s'assurera que vous disposez de tous les renseignements utiles pour porter plainte.
10. D'obtenir une réponse prompte à vos plaintes et aux questions posées.
11. De ne pas divulguer vos propos, à moins que les prestataires de soins de Von n'y soient tenues par la loi, ce qui ne se produit que dans des rares circonstances..
12. De ne pas être le sujet de recherches en santé.
13. De recevoir des services de VON, quel que soit votre sexe, orientation sexuelle ou maladie.

En tant que client, vous avez également des responsabilités :

VON désire que vous et les personnes aidantes soyez en mesure :

1. De planifier la prestation de soins et services de concert avec nous.
2. De collaborer avec nous pour vous aider à atteindre vos objectifs en matière de soins et services.
3. D'apprendre à connaître votre état de santé.
4. De nous poser des questions et de nous signaler vos inquiétudes ou vos difficultés.
5. De vérifier auprès de nous en premier lieu avant de modifier vos plans de soins ou services.
6. De conserver en lieu sûr votre dossier de santé, s'il est gardé à la maison. Le dossier doit être remis à VON lorsque vous cessez d'être son client.
7. De nous prévenir si vous devez vous absenter lorsqu'une visite est programmée ou lorsqu'il vous est impossible de prendre rendez-vous.
8. De nous fournir les renseignements les plus exacts au sujet de votre état de santé, des médicaments prescrits et de tout changement survenu (aggravation de l'état de santé, survenue de fièvre ou de toux).
9. De traiter les prestataires de soin de VON avec respect et en évitant de les mettre dans des situations d'abus ou de danger.
10. De vous assurer que les prestataires de soins de VON pourront accomplir leur tâche en toute sécurité. Par exemple :
 - Mettez à leur disposition du savon et de l'eau pour le lavage des mains
 - Évitez de fumer avant ou pendant une visite
 - Gardez les animaux familiers éloignés dans une autre pièce
 - Surveillez les jeunes enfants
 - Dénéigez et dégagez la glace à l'entrée et dans les allées
 - Laissez allumé l'éclairage extérieur en cas de visite de nuit
 - Écartez tout risque susceptible de mettre en danger la prestataire de soins de VON (ou vous-même!)
11. Efforcez-vous de réduire les risques dans la maison et pour votre santé :
 - Posez des questions au sujet de vos médicaments
 - Conservez et consommez les médicaments selon les instructions
 - Veillez au bon état des escaliers et des mains courantes
 - Écartez les tapis, les fils et les carpettes qui peuvent être une occasion de chute
 - Prévenez les risques d'incendie et ayez un plan d'évacuation
 - Assurez-vous du bon fonctionnement des détecteurs de fumée
 - Demandez à votre prestataire de soins de VON de vous aider à déterminer tout ce qui peut rendre votre maison plus sûre.