



Charte des droits et responsabilités de VON

Chez VON, nous voulons assurer une expérience exceptionnelle aux usagers de nos soins et services. En d'autres mots, nous voulons vous offrir les soins les meilleurs et les plus sûrs. VON définit la « famille » dans son sens le plus large, la famille comprenant toutes les personnes que l'usager indique comme étant importantes dans sa vie.

VON respecte vos droits, ainsi que ceux de votre famille et de vos aidants. En tant que client, vous avez le droit :

1. D'être activement impliqué dans vos propres soins ou services et de refuser tout soin ou service, à tout moment.
2. De participer à l'évaluation et à la réévaluation de vos besoins en matière de santé, ainsi qu'à l'élaboration et à la révision de votre plan de soins.
3. De recevoir des soins et des services qui respectent votre dignité et votre vie privée, vos besoins et vos préférences, y compris votre origine ethnique, genre, orientation sexuelle, religion, langue, famille et vos valeurs culturelles, y compris en tant que membre d'une Première Nation, Métis ou Inuk.
4. De poser des questions sur vos soins et services.
5. De recevoir des soins et des services sans discrimination pour tout motif interdit par la *Loi sur les droits de la personne*, le *Code des droits de la personne* ou la Charte canadienne des droits et libertés, et sans violence physique, sexuelle, mentale, émotionnelle, verbale ou financière.
6. D'être soutenu par une personne ou de désigner une personne de votre choix qui sera présente lors des évaluations et de l'élaboration, de l'évaluation, de la mise en œuvre et de la révision de votre plan de soins. Si vous n'êtes pas en mesure de prendre vos propres décisions, vous pouvez désigner une personne qui prendra les décisions concernant vos soins et services.
7. D'obtenir des informations claires, simples et accessibles pour vous aider à prendre des décisions libres et éclairées concernant vos soins ou services. Si vous parlez une autre langue, avez une incapacité physique ou mentale ou s'il y a tout simplement quelque chose que vous ne comprenez pas, tous les efforts seront faits pour vous aider à prendre ces décisions.
8. De recevoir de l'aide pour coordonner les services de VON si vous avez affaire à plus d'un service de soins à domicile.
9. D'exprimer sans crainte toute préoccupation concernant les soins et les services que vous recevez de VON. Nous en tiendrons compte et prendrons les mesures nécessaires dans les meilleurs délais.
10. De garder vos informations médicales confidentielles et privées, y compris tout ce que vous partagez oralement, à moins que la loi nous oblige, dans certaines situations, à les divulguer.
11. De refuser la participation à toute recherche en santé.



Charte des droits et responsabilités de VON

En tant que client, vous avez aussi des responsabilités. Vous, votre famille et vos aidants devez :

1. Participer à l'évaluation, la réévaluation, l'élaboration et la révision de votre plan de soins ou de services afin de nous aider à définir et à atteindre vos objectifs en matière de soins et de services.
2. Partager toutes les informations dont vous disposez sur votre état médical et vos médicaments, et nous avertir de tout changement comme l'apparition de fièvre ou de toux.
3. Nous informer si :
 - vous avez des questions ou des préoccupations;
 - vous souhaitez modifier votre plan de soins ou vos services;
 - vous devez annuler une visite ou un rendez-vous;
 - vous utilisez des médicaments qui peuvent présenter un risque pour la santé des autres, comme des médicaments de chimiothérapie;
 - une nouvelle personne sera à votre domicile lors des visites. Vous pouvez aussi en informer votre coordonnateur de soins ou votre gestionnaire de cas.
4. Traiter tout le personnel, soignant ou de soutien, de manière respectueuse de leur origine ethnique, genre, orientation sexuelle, religion, langue et de leurs valeurs culturelles ou autres éléments importants de leur personne.
5. Entretenir convenablement l'équipement de soins qui vous est recommandé et l'utiliser correctement et de façon sécuritaire, conformément aux instructions du fabricant.
6. Ne pas fumer durant les visites et pendant au moins 60 minutes (1 heure) avant.
7. Ne pas être sous l'influence de l'alcool ou de drogues récréatives avant et pendant les visites.
8. Ranger toute arme à feu dans une armoire verrouillée ou dans un endroit sécurisé.
9. Éviter le bruit ou les distractions pendant les visites, comme la présence de jeunes enfants.
10. **Garder vos animaux domestiques dans un endroit séparé** du lieu où les soins seront dispensés.
11. Mettre du savon et de l'eau à la disposition du personnel pour se laver les mains.
12. Fournir un accès sécuritaire et bien éclairé à votre entrée extérieure en faisant enlever la neige ou la glace, en allumant les lumières extérieures si la visite a lieu la nuit et en évitant tout obstacle qui pourraient mettre le personnel soignant ou de soutien (ou vous!) en danger.
13. Essayer de réduire les risques dans votre logis pour le rendre plus sûr. Par exemple :
 - Rangez et utilisez vos médicaments en suivant les recommandations données;
 - Assurez-vous que les escaliers ont des rampes et qu'il n'y a pas de marches brisées;
 - Évitez les risques de trébuchement que posent les tapis non fixés au sol, les zones encombrées ou les rallonges;
 - Soyez conscient des risques d'incendie et préparez un plan en cas d'incendie. Assurez-vous que le détecteur de fumée, le détecteur de monoxyde de carbone et l'extincteur fonctionnent;
 - Demandez-nous comment vous pouvez rendre votre maison plus sécuritaire.
14. Conserver votre dossier papier VON en lieu sûr et le retourner à VON lorsque vous n'êtes plus notre client.



Charte des droits et responsabilités de VON

Nos employés ont les responsabilités suivantes. Ils doivent :

1. Effectuer régulièrement une évaluation des risques présents à votre domicile lors des visites;
2. Poser des questions concernant ces risques pour assurer votre sécurité et celle des autres employés;
3. Vous offrir et offrir à votre famille des recommandations sur la façon de réduire ou d'éliminer les risques;
4. S'assurer que vous suivez les instructions du plan de sécurité permettant de réduire les risques identifiés;
5. Ne pas utiliser votre équipement s'il n'est pas correctement entretenu ou en bon état de marche (appareils électroménagers, équipement de mobilité, équipement ménager, etc.);
6. Communiquer avec le coordonnateur des soins ou le gestionnaire de cas si des changements sont apportés à un plan de sécurité ou s'il y a des risques pour la sécurité qui ne peuvent pas être éliminés;
7. Adhérer aux pratiques de travail sécuritaires de VON, telle que celles concernant les animaux domestiques;
8. Ne pas tolérer de violence physique, verbale, sexuelle ou de tout autre type, y compris la discrimination fondée sur leur culture, origine ethnique, famille, genre, orientation sexuelle, religion ou d'autres aspects importants de leur identité;
9. Mettre fin à une visite si une situation menace leur sécurité;
10. Signaler la présence de dangers ou de problèmes de sécurité pour s'assurer que tous les fournisseurs de services en sont informés.

Relations avec la clientèle – Que faire lorsque vous avez un compliment ou une observation à partager :

Il peut arriver que vous, votre famille ou vos aidants ayez besoin d'aide pour trouver des informations ou exprimer une préoccupation. Si le personnel ou un membre de l'équipe de direction locale de VON n'a pas été en mesure de répondre à vos préoccupations, vous pouvez contacter directement le service des relations avec la clientèle de VON. Nous vous écouterons et vous aiderons à trouver des solutions de manière confidentielle.

Vous pouvez nous joindre par courriel au clientrelations@von.ca ou par téléphone au 1-888-866-2273.