



**York Region
Respite Care**

YRRC Déclaration des droits des clients

1. Un client a le droit de recevoir des soins du fournisseur de soins de YRRC de manière respectueuse et d'être protégé contre les abus physiques, sexuels, mentaux, émotionnels, verbaux et financiers.
2. Un client a le droit d'être traité par le fournisseur de soins de YRRC de manière respectueuse de sa dignité et de sa vie privée, favorisant ainsi son autonomie et sa participation à la prise de décisions.
3. Un client sera traité de manière à reconnaître son individualité, et ce, de façon sensible et attentive à ses besoins et préférences, y compris ceux liés à des facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels.
4. Un client a le droit de recevoir des soins exempts de toute discrimination fondée sur un motif interdit par le Code des droits de la personne ou la Charte canadienne des droits et libertés.
5. Un client des Premières Nations, Métis ou Inuit a le droit de recevoir des services dans un environnement culturellement sécuritaire.
6. Un client a le droit de recevoir des informations claires et accessibles concernant ses services de soins.
7. Un client a le droit de participer à l'évaluation de ses besoins, à l'élaboration de son plan de soins, à la réévaluation de ses besoins et à la révision de son plan de soins.
8. Un client a le droit de désigner une personne pour être présente lors des évaluations.
9. Un client a le droit de désigner une personne pour participer à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de son plan de soins.
10. Un client qui reçoit plus d'un service de notre organisation a le droit de recevoir de l'aide pour coordonner ses services de la part de YRRC, qui collaborera également avec d'autres organismes prestataires de services (SPO) si nécessaire pour créer une approche holistique des soins.
11. Un client a le droit de donner ou de refuser son consentement à la prestation de tout service de soins.
12. Un client a le droit de soulever des préoccupations ou de recommander des changements concernant les services de soins qui lui sont fournis, ainsi que les politiques et décisions qui affectent ses intérêts, auprès de YRRC, du HCCSS, des représentants du gouvernement ou

de toute autre personne, sans crainte d'interférence, de coercition, de discrimination ou de représailles.

- 13.** Un client recevant des soins HCCSS par YRRC a le droit d'être informé des lois, règles et politiques affectant le fonctionnement des services de soins de YRRC, y compris la Déclaration des droits des clients, et d'être informé par écrit des procédures pour déposer des plaintes contre le fournisseur.

Révisé : Juin 2024