

Déclaration des droits des clients

La Marche des dix sous du Canada est tenue de veiller au plein respect et à la promotion des droits suivants des clients :

1. Le client a le droit d'être traité avec respect par le fournisseur de services, sans subir, de la part de celui-ci, de mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, mental, affectif ou verbal, ou sans faire l'objet, de la part du fournisseur, d'une exploitation financière.
2. Le client a le droit d'être traité par le fournisseur d'une manière qui respecte sa dignité et son intimité, et qui promeut son autonomie et sa participation à la prise de décisions.
3. Le client a le droit d'être traité par le fournisseur d'une manière qui reconnaît son individualité et qui est attentive à ses besoins et à ses préférences et y répond, notamment ses préférences fondées sur des considérations ethniques, spirituelles, linguistiques, familiales et culturelles.
4. Le client a le droit de recevoir des services sans discrimination fondée sur un motif de discrimination interdit par le Code des droits de la personne ou la Charte canadienne des droits et libertés.
5. Le client qui est inuit, métis ou issu des Premières Nations a le droit de recevoir des services qui sont fournis d'une manière adaptée à sa culture.
6. Le client a droit à des renseignements clairs et accessibles sur les services qu'il reçoit.
7. Le 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. Le client a le droit de désigner une personne qui sera à ses côtés pendant les évaluations.
9. Le client a le droit de désigner une personne qui participera à l'élaboration, à l'évaluation et à la révision de son plan de soins.
10. Le client qui reçoit plusieurs services de soins à domicile et en milieu communautaire a le droit de recevoir une aide du fournisseur de services de santé ou de l'équipe Santé Ontario relativement à la coordination de ces services.
11. Le client a le droit de donner ou de refuser son consentement à la prestation de tout service.
12. Le client a le droit de faire part de ses préoccupations ou de recommander des changements à l'égard, d'une part, du service qui lui est fourni et, d'autre part, des politiques et des décisions qui influent sur ses intérêts au fournisseur du service de soins à domicile et en milieu communautaire, à l'Agence et à ses employés, aux représentants du gouvernement ou à toute autre personne, sans crainte d'être empêché de s'exprimer, ou de faire l'objet de contraintes, de discrimination ou de représailles.
13. Le client qui reçoit un service a le droit d'être informé des lois, des règles et des politiques qui influent sur le fonctionnement du fournisseur du service de soins à domicile et en milieu communautaire, y compris de la présente Déclaration des droits des clients. Il a également le droit d'être informé par écrit de la marche à suivre pour porter plainte contre le fournisseur de services.

La présente Déclaration des droits des clients est conforme aux exigences du Règlement de l'Ontario : Services de soins à domicile et en milieu communautaire adopté en vertu de la Loi de 2019 pour des soins interconnectés. Toute mention du terme « service » désigne les services de soins à domicile et en milieu communautaire.