

# **Direction des soins de longue durée**

**Soins de longue durée :  
droits et responsabilités**



# Soins de longue durée : droits et responsabilités

## Respect et courtoisie

Toute personne a le droit :

- d'être traitée avec courtoisie, respect et dignité, sans discrimination, harcèlement, ni mauvais traitement;
- d'être reconnue et valorisée à titre de membre à part entière de la société;
- de s'attendre à ce que le personnel connaisse ses droits et les respecte.

Toute personne doit :

- reconnaître que les établissements de soins de longue durée sont des milieux de vie partagés avec d'autres personnes;
- respecter la vie privée et les effets personnels des autres personnes;
- traiter le personnel de l'établissement avec courtoisie, respect et dignité, sans discrimination, harcèlement, ni mauvais traitement.

## Confidentialité et protection des renseignements personnels

Toute personne a le droit :

- de s'attendre à ce que ses renseignements médicaux soient utilisés en conformité avec la Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux et la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée du Yukon. Cela signifie que :
  - i. le personnel peut seulement demander les renseignements nécessaires à la prestation des soins,
  - ii. les renseignements demeureront confidentiels et protégés,
  - iii. le personnel peut seulement communiquer les renseignements médicaux en cas de nécessité pour la prestation de soins,
  - iv. le personnel doit obtenir le consentement de la personne avant de transmettre des renseignements pour toute raison autre que des raisons d'ordre médical,
  - v. toute personne peut avoir accès à son dossier médical, le lire et le commenter;
- de s'attendre à ce que sa vie privée et sa dignité soient respectées lors de ses visites intimes ou amoureuses consensuelles;
- de s'attendre à ce que sa vie privée et sa confidentialité soient respectées lorsqu'elle effectue des appels téléphoniques et vidéo, et envoie ou reçoit des courriels et du courrier;

- de demander et de recevoir de l'aide pour s'assurer que sa vie privée est protégée dans ces moments.

**Toute personne doit :**

- pendant les visites personnelles, se comporter de façon à respecter la vie privée des autres personnes et à ne pas perturber le fonctionnement de l'établissement;
- respecter la vie privée et la confidentialité des autres personnes;
- respecter le droit des autres personnes au respect de leur vie privée et de leur confidentialité en ce qui concerne les visites et les communications.

## Soins centrés sur la personne et la famille

**Toute personne a le droit :**

- d'avoir un plan de soins qui :
  - i. correspond à sa culture et à ses valeurs, objectifs, préférences et traditions,
  - ii. répond à ses besoins en soins, définis au moyen d'une évaluation,
  - iii. favorise son autonomie,
  - iv. est connu du personnel soignant et suivi par celui-ci;
- de participer activement aux décisions qui concernent sa santé, y compris :
  - i. d'être informée sur sa santé et ses traitements,
  - ii. de poser des questions pour comprendre les options qui s'offrent à elle,
  - iii. de choisir le traitement de son choix,
  - iv. de décider si ses proches peuvent contribuer à son plan de soins et recevoir des informations de l'établissement de soins,
  - v. de demander un deuxième avis, y compris pour les décisions relatives aux admissions, aux sorties et aux transferts,
  - vi. de participer aux décisions relatives à l'endroit où elle habite, notamment ses transferts ou ses sorties, qui n'auront lieu que pour des raisons de sécurité ou parce que son état de santé l'exige, moyennant un préavis;
- de donner, de refuser ou de retirer son consentement pour tout aspect de ses soins, y compris :
  - i. choisir ses traitements et médicaments,
  - ii. demander qu'une personne soit retirée de l'équipe soignante, ce qui peut tout de même nécessiter une discussion avec l'équipe,
  - iii. participer ou refuser de participer à des recherches;
- de recevoir des soins de fin de vie, c'est-à-dire :
  - i. des soins palliatifs,
  - ii. des visites à tout moment,
  - iii. des renseignements sur l'aide médicale à mourir et un accès à ce service,
  - iv. une cérémonie d'adieu dans l'établissement de soins de longue durée, si la personne le souhaite;

- de prendre des risques, sans jugement du personnel;
- de ne pas être soumise à des contraintes chimiques, physiques et environnementales, sauf dans des circonstances limitées, conformément à la politique de contention minimale (A3-10);
- de savoir qui s'occupe de ses soins quotidiens et de ses soins médicaux.

**Toute personne doit :**

- faire en sorte que son choix de prendre des risques n'ait pas de répercussions sur la sécurité des autres;
- conserver son autonomie, ainsi que participer à la planification de ses soins et à la prise de décisions :
  - i. en fournissant des renseignements exacts, précis et complets sur sa santé,
  - ii. en posant des questions pour comprendre l'effet de ses choix sur sa santé,
  - iii. en communiquant ses préférences à l'équipe soignante;
- faire preuve de patience et comprendre que les soins sont offerts selon un ordre de priorités, ce qui peut occasionner des retards.

## Questions juridiques, financières et administratives

**Toute personne a le droit :**

- de voter, de prendre part à des activités politiques, de pratiquer sa religion et d'accéder aux services publics;
- de gérer ses finances ou de désigner quelqu'un pour le faire;
- de désigner un exécuteur ou une exécutrice testamentaire ou de fournir les coordonnées de son plus proche parent pour s'occuper des arrangements après son décès, y compris le transfert de son corps et l'organisation de ses funérailles;
- de recevoir des relevés pour les transactions financières liées à ses soins;
- d'émettre des commentaires et de déposer une plainte, avec de l'aide si nécessaire, sans crainte de représailles ou de conséquences négatives;
- d'être informée, verbalement ou par écrit, des politiques, règles, procédures d'urgence et frais supplémentaires en vigueur à l'établissement, ainsi que de tout changement.

**Toute personne doit :**

- désigner une décisionnaire remplaçante ou un décisionnaire remplaçant (ex. un membre de la famille, une amie ou un ami) au cas où elle ne pourrait pas prendre de décisions elle-même;
- fournir les coordonnées de son exécuteur ou de son exécutrice testamentaire et de son plus proche parent;
- payer ses factures médicales à temps;

- prendre ses propres dispositions pour obtenir des services juridiques (le personnel et les bénévoles ne peuvent pas signer de documents juridiques, mais le personnel désigné peut agir à titre de témoin pour certains types de documents);
- respecter les politiques et les pratiques de l'établissement;
- prévenir la Direction des soins de longue durée en cas d'absence (jusqu'à 30 jours).

## Qualité de vie

### Toute personne a le droit :

- de voir qui elle veut et de participer à n'importe quelle activité, tant que cela n'enfreint pas les normes de sécurité et de vie commune de l'établissement, ce qui signifie qu'elle peut :
  - i. recevoir de la visite quand bon lui semble, dans sa chambre ou dans les aires communes,
  - ii. s'adonner à des passe-temps et à des activités religieuses, culturelles ou de groupe, y compris le conseil des résidents,
  - iii. demander au personnel de l'établissement de prendre les dispositions nécessaires pour lui permettre de prendre part à ces activités, dans la mesure du possible;
- de participer à des activités à l'extérieur, y compris dans les aires abritées;
- de vivre dans un environnement propre, sûr, confortable et accessible;
- de bénéficier d'un hébergement et de soins adaptés à ses besoins;
- de recevoir une nourriture saine et nutritive, en quantité suffisante, qui comble ses besoins alimentaires;
- d'exposer ses effets personnels dans sa chambre ou dans les endroits prévus à cet effet;
- de recevoir une attention individuelle;
- de partager une chambre avec son conjoint ou sa conjointe, si possible;
- d'avoir des relations physiques et affectives consensuelles;
- d'exprimer ses préoccupations et de suggérer des changements sans subir de conséquences négatives.

### Toute personne doit :

- respecter les droits, la vie privée, la sécurité et les limites personnelles des autres dans le cadre de ses activités et de ses relations;
- veiller à ce que ses objets personnels ne posent pas de risques pour la sécurité.

## Sécurité

**Toute personne a le droit :**

- de mettre en place des dispositifs de sécurité dans sa chambre;
- d'être protégée de toute forme de maltraitance ou de négligence.

**Toute personne doit :**

- entreposer ses armes (ex. armes à feu et couteaux) dans un endroit sûr à l'extérieur de l'établissement de soins de longue durée;
- signer le registre des entrées et des sorties de l'établissement;
- prévoir l'entreposage sécurisé de ses objets de valeur, soit à l'extérieur de l'établissement, soit dans son coffre-fort (pour l'entreposage de courte durée uniquement);
- contribuer à créer un milieu sûr, sain et respectueux pour le personnel, les résidentes et résidents et les visiteuses et visiteurs;
- signaler rapidement au personnel tout risque pour la sécurité.