

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.