

# Droits et responsabilités du patient et attentes à son égard

Main-d'œuvre en santé, patients/clients et familles



Le Réseau de santé Horizon favorise des partenariats entre les patients/clients et leur équipe de soins de santé dans le but de fournir

**Des soins exceptionnels pour tous, en tout temps.**

Si vous travaillez ou faites du bénévolat à Horizon, il vous incombe de faire ce qui suit :	Tout le monde a les DROITS suivants :	Ce que l'on attend de vous comme patient/client ou membre de la famille :
<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les autres avec respect et dignité</li> <li>Fournir l'offre active</li> <li>Être prêt à écouter, à entendre, et à comprendre les autres</li> </ul>	<p><b>Être traité en tout temps avec respect et dignité</b></p> <p><b>Être écouté et entendu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les autres avec respect et dignité</li> <li>Reconnaître que les autres patients pourraient aussi avoir besoin d'aide</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser une voix calme et un langage corporel non menaçant</li> <li>Vous présenter aux patients, aux familles et aux autres fournisseurs de soins</li> <li>Signaler toute circonstance non sécuritaire ou potentiellement non sécuritaire</li> <li>Renseigner d'autres personnes (patients/familles/visiteurs) sur le rôle qu'ils jouent en matière de sécurité</li> </ul>	<p><b>Être en sécurité physique, émotionnelle et psychologique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser une voix calme et un langage corporel non menaçant</li> <li>Garder vos biens personnels et vos objets de valeur en sécurité durant votre séjour à l'hôpital</li> <li>Comprendre le rôle que vous jouez en matière de sécurité et la manière dont vous pouvez contribuer au maintien d'un environnement sécuritaire</li> <li>Poser des questions et exprimer vos aspirations, vos besoins et vos craintes</li> <li>Signaler toute circonstance non sécuritaire ou potentiellement non sécuritaire</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire participer les patients et les familles à l'élaboration et la gestion du plan de soins en communiquant clairement et en vérifiant si les renseignements sont bien compris</li> <li>Communiquer avec les membres de votre équipe, incluant le patient et la famille, en leur fournissant de la rétroaction et en leur exprimant votre gratitude ainsi que toute préoccupation que vous avez</li> <li>Connaître et respecter le rôle de chaque membre de l'équipe et son champ d'activité</li> <li>Signaler et divulguer de manière appropriée tout incident inattendu</li> <li>Collaborer avec les patients et les familles à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins</li> <li>Encourager la présence des proches, des membres de la famille ou des aidants naturels durant le séjour ou le rendez-vous/la visite</li> </ul>	<p><b>Faire partie de l'équipe de soins de santé</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à vos soins de santé, y compris dans la prise de décisions</li> <li>Faire de votre mieux pour comprendre vos besoins en matière de soins de santé en communiquant ouvertement avec votre équipe de soins de santé</li> <li>Informez l'équipe de soins de santé des aspects que vous ne comprenez pas; leur poser des questions et exprimer des inquiétudes que vous pourriez avoir</li> <li>Fournir le nom du mandataire spécial que vous avez choisi pour prendre des décisions, en votre nom, si vous devenez inapte à prendre des décisions relativement à vos soins médicaux</li> <li>Informez l'équipe de soins de santé des noms de ces proches, membres de la famille ou aidants naturels dont vous souhaitez la présence au cours de votre séjour ou rendez-vous/visite</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer uniquement les informations concernant les soins du patient</li> <li>Fournir des réponses aux questions et préoccupations en temps opportun</li> <li>Maintenir la confidentialité des renseignements personnels sur la santé du patient et assurer la protection de sa vie privée</li> </ul>	<p><b>Informations nécessaires afin de fournir ou de recevoir des soins de qualité en toute sécurité</b></p> <p><b>Protections des renseignements personnels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informez votre équipe de soins de santé de toutes les informations pertinentes</li> <li>Maintenir la confidentialité des renseignements sur la santé des autres patients</li> <li>Remettre ou annuler les rendez-vous s'il vous est impossible de vous présenter</li> </ul>

Document original de l'Alberta Health Services. Adapté avec permission.

Si vous avez des questions ou préoccupations concernant vos droits ou vos responsabilités en tant que patient/client, nous vous suggérons d'en discuter avec un membre de votre équipe de soins de santé. Cette personne pourra vous aider. Si vos préoccupations n'ont pas été résolues à votre entière satisfaction, vous pouvez communiquer avec le bureau du représentant des patients d'Horizon au

1-844-225-0220 ou à l'adresse suivante: [www.horizonnb.ca/formulairedeplainte](http://www.horizonnb.ca/formulairedeplainte)

