

Tous les clients d'Indus peuvent s'attendre à ce qui suit :

1. D'être traités de manière courtoise et respectueuse, sans aucune négligence, humiliation, ni abus mental, physique ou financier.
2. D'avoir leur identité individuelle, leurs croyances, leur histoire, leur culture et leurs aptitudes respectées. Cela comprend la reconnaissance de l'individualité ethnique, de genre, spirituelle, linguistique, familiale et culturelle. Les clients seront traités sans stigmatisation ni présomption.
3. De participer aux évaluations de leurs besoins, à l'élaboration de leurs plans de soins/services, ainsi qu'aux évaluations et aux révisions ultérieures de ces derniers.
4. De fournir, refuser ou retirer leur consentement pour la prestation de tout service.
5. De fournir, refuser ou retirer leur consentement à la divulgation de leurs données personnelles. Les clients ont le droit d'accéder à leur propre dossier pour s'assurer qu'il est précis, fiable et complet. Ils sont en droit d'exiger que leur dossier médical leur appartienne et que les informations qu'il contient demeurent confidentielles, respectées et protégées.
6. D'obtenir des informations ou des références à des entités juridiques pour se faire représenter, et être appuyés par des services de soutien, ainsi que par d'autres services communautaires à leur disposition.
7. D'être informés sur les politiques et les procédures touchant les activités du programme. Les clients peuvent s'attendre à un processus transparent, clair et équitable pour formuler une plainte, une préoccupation ou un compliment à propos des soins reçus et sans que l'expression d'une plainte ou d'une préoccupation n'ait d'incidence sur la qualité des soins qui leur sont prodigués.
8. De refuser de participer à un quelconque programme ou étude de recherche, et d'avoir le droit de retirer à tout moment leur consentement pour tout programme ou toute étude de recherche en cours.
9. De s'attendre à une communication ouverte et transparente, et à ce que tous les intervenants concernés par leurs services soient responsabilisés et soutenus afin de s'acquitter efficacement de leurs rôles et des responsabilités qui leur incombent.
10. De s'attendre à ce que les familles et les soignants soient traités avec respect et soient considérés comme des collaborateurs précieux à l'équipe soignante. Le droit de s'attendre à ce que l'équipe d'Indus reconnaisse les expériences des patients, des familles et des fournisseurs de soins, et qu'elle intègre ces connaissances dans la politique, la planification et le processus de prise de décisions.
11. De s'attendre à ce que le personnel d'Indus se conforme à ses responsabilités professionnelles et fournisse un service ou des soins sûrs. Cela signifie également que le personnel d'Indus indiquera quand les besoins d'un client dépassent la portée du service. Dans un tel cas, le personnel aidera le client à trouver d'autres services.