

# Declaration des VALEURS DE RÉTABLISSEMENT

*Nous traitons*  
les gens avec gentillesse, dignité et respect.

*Nous nous efforcerons*  
d'atteindre les plus hautes normes possibles  
en matière de services et de soutien.

*Les décisions prises*  
relativement aux traitements tiendront compte  
de l'avis des personnes qui reçoivent les soins.

*Nous assurons*  
qu'un processus accessible et réceptif est mis en  
place pour toute préoccupation, question ou plainte.



# 1. *Nous traitons* **LES GENS AVEC GENTILLESSE, DIGNITÉ ET RESPECT.**

Chaque personne peut s'attendre à ce qui suit :

- a) Être traité de façon équitable et avec respect, peu importe son identité personnelle et ses circonstances, conformément à la vision, à la mission et aux valeurs de Waypoint, au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la Charte canadienne des droits et libertés.
  - b) Être écouté et entendu. Nous comprenons qu'il peut être difficile de parler de certaines de vos expériences et que nous faire confiance peut prendre du temps.
  - c) Nous tiendrons compte de vos expériences pour collaborer avec vous à élaborer votre plan de rétablissement.
  - d) Nous travaillerons ensemble pour planifier votre sortie – la façon dont elle se fera et où vous irez.
  - e) Nous vous mettrons en contact avec les services communautaires aussitôt que possible afin que vous puissiez vous y familiariser et voir comment ils pourront contribuer à votre rétablissement.
  - f) Nous vous appuierons et vous garderons en sécurité si vous souhaitez dénoncer des abus.
  - g) Nous vous offrirons des services d'interprète, si vous êtes plus à l'aise dans une autre langue.
  - h) Votre sécurité personnelle est notre priorité.
  - i) Nous vous ferons part des comportements acceptables et inacceptables, car chaque personne ici pourrait régler leurs problèmes différemment.
  - j) Si vos comportements échappent à tout contrôle, nous discuterons avec vous pour vous calmer; cependant, si le dialogue ne fonctionne pas, nous utiliserons le moindre degré de confinement afin de veiller à votre sécurité et à celle des autres. Nous appliquerons cette méthode aux autres également pour que tout le monde soit en sécurité.
  - k) Nous travaillerons avec vous pour comprendre votre comportement et vous appuierons à apporter des changements. Nous vous expliquerons nos réponses à votre comportement.
  - l) S'il n'est pas sécuritaire pour vous de quitter l'hôpital, vous resterez à Waypoint ou à tout autre établissement, conformément à la loi.
  - m) Nous vous informerons promptement de tout changement à votre statut juridique et du moment où vous pourrez quitter l'hôpital.
  - n) À votre demande, nous vous permettrons de lire les politiques, les procédures et les lignes directrices approuvées relativement aux soins offerts à Waypoint.
  - o) Une autre personne peut vous accompagner à un examen physique.
  - p) Vous pouvez pratiquer vos croyances spirituelles.
  - q) Lorsqu'il sera sécuritaire de le faire, vous pourrez avoir des conversations privées avec votre famille, vos amis et vos pairs.
  - r) Vous pouvez porter vos propres vêtements, à moins que nous nous préoccupions de votre sécurité.
  - s) Vous pouvez garder avec vous vos biens personnels approuvés ou les ranger en toute sécurité dans l'espace disponible.
  - t) Nous reconnaissons que vous avez des besoins d'intimité. Nous respectons votre droit à la protection de votre vie privée, y compris les activités sexuelles entre adultes consentants.
  - u) Nous pouvons vous fournir de l'information concernant votre santé sexuelle, la protection et la contraception, à votre demande ou si votre sécurité nous préoccupe.
  - v) Vos renseignements personnels seront protégés et partagés uniquement avec votre permission ou selon ce que permet la loi.
  - w) Nous vous aiderons à avoir accès à votre argent et à le gérer, selon votre état de bien-être et ce qui est permis par nos politiques.
  - x) Nous vous fournirons de l'information sur les élections et ferons en sorte que vous puissiez voter.
- 

## 2. *Nous nous efforcerons* **D'ATTEINDRE LES PLUS HAUTES NORMES POSSIBLES EN MATIÈRE DE SERVICES ET DE SOUTIEN.**

Chaque personne peut s'attendre à ce qui suit :

- a) À Waypoint, nous répondrons à vos besoins fondamentaux, ce qui inclut : un lit, les repas et les collations, les douches ou les bains et l'accès à un espace extérieur. Nous tentons de faire en sorte que l'espace soit aussi privé que possible; cependant, l'espace demeure communautaire.
- b) L'équipe de soins à Waypoint comprend plusieurs professionnels qui collaborent avec vous pour vous appuyer votre rétablissement. Les membres de l'équipe communiqueront entre eux autant que possible pour que vous n'ayez pas à relater votre histoire, vos questions ou vos inquiétudes à maintes reprises.
- c) Nous vous écouterons. Nous vous poserons des questions pour vous comprendre et savoir ce que vous espérez relativement à votre rétablissement.
- d) Nous vous parlerons de nous. Vous connaîtrez nos noms, nos compétences et nos rôles.
- e) Nous vous encouragerons et vous appuierons pendant que vous travaillerez à vous rétablir.
- f) Nous conserverons un dossier clinique sur vous dans lequel seront consignés tant notre évaluation que les soins que nous vous prodiguons. Ce dossier contiendra les faits et non des conclusions non fondées, des préjudices ou des jugements de valeur.
- g) Vous pouvez avoir accès à votre dossier clinique si vous le souhaitez. Un clinicien peut être présent pendant la consultation de votre dossier pour répondre à vos questions. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'information contenue dans votre dossier clinique, elle peut être corrigée ou vous pouvez y ajouter une note indiquant votre désaccord.
- h) Lorsque vous quitterez Waypoint, nous vous aiderons avec cette transition et vous fournirons le soutien dont vous avez besoin.
- i) Si vous souhaitez avoir un deuxième avis d'un autre psychiatre, nous vous aiderons à en trouver un.
- j) Nous vous offrirons une variété d'activités thérapeutiques au soutien de votre rétablissement, y compris des activités récréatives, des possibilités de loisirs, de la formation et un soutien pour trouver un emploi, selon les ressources et la disponibilité.
- k) Waypoint s'efforce de fournir des services tels que la psychothérapie, la TCC et la TCD et d'autres pratiques fondées sur les faits, selon les ressources et la disponibilité.
- l) Si un service ou une thérapie que vous recherchez n'est pas offert à Waypoint, nous vous aiderons dans votre choix légitime d'explorer d'autres ressources dans la communauté.



### 3. *Les décisions prises* **RELATIVEMENT AUX TRAITEMENTS TIENDRONT COMPTE DE L'AVIS DES PERSONNES QUI REÇOIVENT LES SOINS.**

En vertu de la loi, chaque personne peut s'attendre à ce qui suit :

- a) Un conseiller indépendant des droits à Waypoint peut fournir des conseils sur vos droits et répondre à vos questions.
- b) Nous vous expliquerons tous les traitements ou la recherche que nous recommandons, par écrit, si vous le souhaitez, pour que vous puissiez prendre une décision éclairée.
- c) Votre consentement au traitement ou à la recherche peut être retiré en tout temps, ou selon ce qui est permis par la loi.
- d) On vous expliquera soigneusement les résultats des évaluations, les diagnostics, les traitements et leur effet possible sur vous.
- e) Nous vous demanderons quels effets vous avez ressentis lorsque vous avez pris des médicaments dans le passé, y compris la consommation de drogue et d'alcool.
- f) Si nous vous recommandons de prendre des médicaments, nous vous en expliquerons les raisons et les avantages, et vous pouvez poser des questions sur leurs effets et leurs effets secondaires.
- g) Nous vous offrirons des traitements fondés sur les preuves ainsi que des traitements autres que la prise de médicaments, selon les ressources et la disponibilité.
- h) Si vous n'êtes pas assez bien pour comprendre les traitements ou la recherche pour prendre une décision à cet égard, un membre de votre famille ou un tiers prendra les décisions pour vous jusqu'à ce que vous soyez assez bien pour décider par vous-même. Si cela est votre cas, nous vous informerons de vos options au plan juridique.
- i) Vous pourrez choisir de participer ou non à la recherche, et vous ne serez pas contraint d'y participer si vous n'êtes pas à l'aise de le faire.
- j) Si vous décidez de participer aux études de recherche, nous vous ferons part des lignes directrices afin que vous puissiez comprendre les raisons de la recherche et les risques qu'elle comporte. Vous êtes libre de poser des questions et de changer d'avis en tout temps.
- k) Vous avez le choix d'accepter ou de refuser que les étudiants qui font la recherche ou en clinique travaillent avec vous.

### 4. *Nous assurons* **QU'UN PROCESSUS ACCESSIBLE ET RÉCEPTIF EST MIS EN PLACE POUR TOUTE PRÉOCCUPATION, QUESTION OU PLAINTE.**

Chaque personne peut s'attendre à ce qui suit :

- a) Si vous avez des commentaires, positifs ou négatifs, sur vos soins, vous pouvez les communiquer directement à la personne en question ou au responsable du programme, ou suivre le processus prévu à la Politique sur les plaintes de Waypoint.
- b) Si vous le souhaitez, le Conseil des patients/clients et des familles, le soutien par les pairs ou le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques peuvent offrir un soutien ou des commentaires sur votre équipe clinique ou sur Waypoint.
- c) Lorsque vous nous faites parvenir des commentaires, nous vous gardons informés de l'évolution du traitement de vos préoccupations, par écrit, si vous le préférez.
- d) Vous serez écouté de façon équitable et avec respect, conformément à la vision, à la mission et aux valeurs, et au Code de conduite des employés de Waypoint.

