

Care Recipient's Charter



Our Commitment to Our Care Recipient

As our care recipient in Ren Ci Hospital, you have the right to:

Safe and Quality Care

Receive safe and appropriate person-centred care, and feel empowered to live your life in a safe and supportive environment.

Dignity, Respect and Compassion

Be treated with respect, dignity, and compassion at every stages of care, regardless of background or condition.

Know Your Care Team

Know the care staff involved in your care.

Privacy and Confidentiality

Have your personal data kept private and confidential, to be used only for the provision of direct and indirect care and other associated purposes, unless required by Singapore Laws and Regulations. Please refer to the our Personal Data Protection Policy at www.renci.org.sg/Personal-Data-Protection

Clear Communication and Information

Receive information about your care, rights and responsibilities, and Ren Ci charges in a language and manner you understand.

Autonomy and Choice

Be involved in decisions about your care and daily life. You also have the right to refuse or discontinue treatment, to leave the nursing home, and to refuse visitations. Participate in, refuse participation, or withdraw from research projects at any time without need to provide a reason.

Family, Social, Cultural, Spiritual and Religious Support

Have your family, social connections, cultural, spiritual, and religious needs respected and supported as far as possible.

End-of-Life Plans and Choices

Make Advanced Care Plans (ACP), and have your end-of-life choices honoured. You also have the right to appoint a representative to make your care decisions.

Feedback and Concerns

Have your feedback or concerns addressed within a reasonable time without fear of discrimination or retaliation. You may do so using any of the following feedback channels:



6385 0288



qsm@renci.org.sg



e-Feedback form



Care Recipient's Charter



Care Recipient and Family Responsibilities

At Ren Ci, you and your family play an important role. Providing quality care is an effort that requires close cooperation between you, your family and us.

As our care recipient, you are responsible to:

Follow Agreed Care Plans

Participate actively in your care planning and follow the agreed care/treatment plans. You are responsible for your decisions to refuse or discontinue medication, care or treatment plans, or leave the facility against advice.

Communicate Your Concerns

Seek clarification if you do not understand your care, treatment, or any instructions. Communicate changes in your health to your care team.

Respect Others

Treat fellow care recipients, staff, and visitors with courtesy and respect.

Respect Privacy & Property

Respect the privacy, dignity, and property of others, and be responsible for your own belongings.

Observe Rules & Safety

Abide by the facility's rules, infection control, and safety guidelines for the well-being of all.

Settle Charges Related to Your Care

Pay any financial obligations resulting from the care and residence provided to you by the facility promptly. Seek clarification or discuss financial concerns with our medical social workers early.

受护理朋友们的宪章：

我们对您的承诺

作为仁慈医院的护理对象，您拥有以下权利：

安全与优质的护理

获得安全、妥善且以人为本的护理，并能在安全且充满支持的环境中，更有尊严和信心地生活。

尊严、尊重与同情心

无论背景或健康状况如何，在护理的每一个阶段，您都应获得尊重、尊严和同情心的对待。

了解您的护理团队

了解并认识所有参与您护理工作的医护人员。

隐私与保密权

您的个人资料将获得严格保密。除非新加坡法律和法规另有要求，否则这些资料仅用于提供直接或间接的护理及其他相关用途。详情请参阅我们的个人资料保护政策：

www.renci.org.sg/Personal-Data-Protection

清晰的沟通与信息获取

以您能理解的语言和方式，获取有关您的护理计划、权利与责任，以及仁慈医院收费标准的信息。

自主权与选择权

参与有关您的护理和日常生活的决策。您有权拒绝或中断治疗、离开疗养院以及拒绝访客。您也可以随时参加、拒绝参加或退出研究项目，且无需提供理由。

家庭、社交、文化及宗教支持

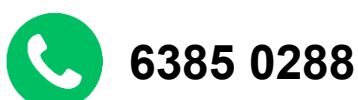
在可行范围内，您的家庭、社交联系、文化背景、精神及宗教需求将获得尊重与支持。

临终规划与选择

您可以制定预先护理计划（ACP），并确保您的临终选择获得尊重。您也有权委任一名代表代您做出护理决策。

反馈与疑虑处理

您提出的反馈或疑虑将在合理的时间内得到处理，且无需担心受到歧视或报复。您可以通过以下任一反馈渠道与我们联系：



受护理朋友们宪章：

受护理朋友们与家属的责任

在仁慈，您和您的家属扮演着至关重要的角色。我们要提供优质的护理需要您、您的家属以及我们三方的紧密配合与共同努力。

作为我们的受护理朋友们，您有责任履行以下义务：

遵循商定的护理计划

积极参与您的护理规划，并遵循已商定的护理或治疗方案。若您选择拒绝或中断药物治疗、护理或治疗计划，或在违背医护人员建议的情况下离开机构，您需对该决策及其后果负责。

沟通您的疑虑

如果您对护理、治疗或任何指示有不明白之处，请主动寻求澄清。若您的健康状况发生变化，请及时告知您的护理团队。

尊重他人

以礼貌和尊重的态度对待其他护理对象、员工及访客。

尊重隐私与财产

尊重他人的隐私、尊严和财产，并保管好您自己的个人物品。

遵守规则与安全指引

为了全体人员的福祉，请遵守机构的规章制度、感染控制及安全指引。

结清护理相关费用

及时支付我们为您提供的护理和住宿的费用。如有何帐单上的疑虑，请尽早与我们的医疗社工澄清。

Piagam Penerima Jagaan



Komitmen Kami terhadap Penerima Jagaan

Sebagai penerima jagaan di Hospital Ren Ci, anda berhak untuk:

Penjagaan yang Selamat dan Berkualiti

Menerima penjagaan yang selamat, sesuai dan berfokuskan individu, serta diberi keupayaan untuk menjalani kehidupan dalam persekitaran yang selamat dan menyokong.

Maruah, Hormat dan Ihsan

Dilayan dengan hormat, bermaruah dan penuh ihsan pada setiap peringkat penjagaan, tanpa mengira latar belakang atau keadaan anda.

Mengenali Pasukan Penjagaan Anda

Mengetahui kakitangan penjagaan yang terlibat dalam penjagaan anda.

Privasi

Maklumat peribadi anda disimpan secara sulit dan hanya digunakan bagi tujuan penyediaan penjagaan langsung dan tidak langsung serta tujuan berkaitan lain, kecuali jika diwajibkan oleh undang-undang dan peraturan Singapura.

Sila rujuk pada Personal Data Protection Policy kami di www.renci.org.sg/Personal-Data-Protection

Komunikasi dan Maklumat yang Jelas

Menerima maklumat mengenai penjagaan, hak dan tanggungjawab anda, serta caj Ren Ci dalam bahasa dan cara yang anda fahami.

Autonomi dan Pilihan

Melibatkan diri dalam membuat keputusan berkaitan penjagaan dan kehidupan harian anda. Anda juga berhak untuk menolak atau menghentikan rawatan, meninggalkan rumah jagaan, serta menolak lawatan. Anda boleh mengambil bahagian, menolak penyertaan, atau menarik diri daripada projek penyelidikan pada bila-bila masa tanpa perlu memberikan sebarang alasan.

Sokongan Keluarga, Sosial, Budaya, Rohani dan Keagamaan

Keperluan keluarga, hubungan sosial, budaya, rohani dan keagamaan anda dihormati dan disokong.

Perancangan dan Pilihan Penjagaan Akhir Hayat

Membuat Pelan Penjagaan Lanjutan (Advanced Care Plan, ACP) dan memastikan pilihan penjagaan akhir hayat anda dihormati. Anda juga berhak untuk melantik seorang wakil bagi membuat keputusan penjagaan bagi pihak anda.

Maklum Balas dan Kebimbangan

Memberikan maklum balas atau menyuarakan kebimbangan yang akan ditangani dalam tempoh masa yang munasabah tanpa rasa takut akan diskriminasi atau tindakan balas. Anda boleh berbuat demikian melalui saluran maklum balas berikut:



6385 0288



qsm@renci.org.sg



e-Feedback form



Piagam Penerima Jagaan



Tanggungjawab Penerima Jagaan dan Keluarga

Di Ren Ci, anda dan keluarga anda memainkan peranan yang penting. Penyampaian penjagaan yang berkualiti memerlukan kerjasama rapat antara anda, keluarga anda dan kami.

Sebagai penerima jagaan kami, anda bertanggungjawab untuk:

Mematuhi Pelan Penjagaan yang Dipersetujui

Mengambil bahagian secara aktif dalam perancangan penjagaan anda dan mematuhi pelan penjagaan/rawatan yang telah dipersetujui. Anda bertanggungjawab terhadap keputusan anda sekiranya menolak atau menghentikan perubatan, penjagaan atau pelan rawatan, atau meninggalkan fasiliti tanpa nasihat perubatan.

Menyampaikan Kebimbangan Anda

Meminta penjelasan sekiranya anda tidak memahami penjagaan, rawatan atau sebarang arahan yang diberikan.
Memaklumkan sebarang perubahan dalam keadaan kesihatan anda kepada pasukan penjagaan.

Menghormati Orang Lain

Melayan penerima jagaan lain, kakitangan dan pelawat dengan sopan dan penuh hormat.

Menghormati Privasi & Harta Benda

Menghormati privasi, maruah dan harta benda orang lain, serta bertanggungjawab terhadap barangan peribadi sendiri.

Mematuhi Peraturan & Menjaga Keselamatan

Mematuhi peraturan fasiliti, langkah kawalan jangkitan dan garis panduan keselamatan demi kesejahteraan semua.

Menyelesaikan Bayaran Berkaitan Penjagaan Anda

Menjelaskan sebarang kewajipan kewangan yang timbul daripada penjagaan dan penginapan yang disediakan oleh fasiliti dengan segera. Dapatkan penjelasan atau berbincang mengenai sebarang isu kewangan dengan pekerja sosial kami lebih awal.