

DROITS ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

Notre engagement

Le Centre de réadaptation en dépendance (CRD) du CISSS de la Montérégie Ouest vous souhaite la bienvenue. Nous offrons des services spécialisés de réadaptation visant à prévenir, réduire et traiter les problèmes liés à l'alcool, aux autres drogues (incluant les médicaments), aux jeux de hasard et d'argent et à l'utilisation problématique de l'Internet.

L'ensemble du personnel s'engage à vous offrir des services de qualité en continuité avec ceux que vous recevez ou avez déjà reçus.

Nous nous engageons à vous avertir le plus rapidement possible lors de changements (prévus ou imprévus) à l'horaire ou lors d'une absence.

Nous désirons vous offrir des services empreints de collaboration et de compassion, adaptés à vos besoins et objectifs.

Et surtout, nous tenons à vous informer de la volonté de l'ensemble du personnel à respecter les politiques, procédures, code d'éthique et règles qui s'appuient sur les valeurs de notre établissement : soit la bienveillance, la cohérence, l'audace, la collaboration et l'engagement.

➡ Les items indiqués ci-après par une flèche vous seront présentés par les intervenants.

Vos droits

Nous vous assurons du respect de vos droits, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :

- ➡ Accéder à votre dossier, sous réserve de certaines limitations;
- ➡ Porter plainte lorsque vous êtes insatisfait des services offerts ou que vous auriez dû recevoir et de faire part de vos inquiétudes quant à la qualité d'un service.

Demander un changement d'intervenant, selon une modalité déterminée (sachant que le CISSSMO doit tenir compte aussi des ressources dont il dispose et des besoins des autres usagers);

Demander à être accompagné d'une personne de confiance ou d'un représentant pendant la prestation du service ou refuser que certaines personnes participent à la prestation d'un service ;

Être traité avec respect et bienveillance ;

Ne subir aucun mauvais traitement, aucune exploitation et aucune discrimination (culturelle, religieuse ou autre).

Vos responsabilités

Afin de faciliter le bon déroulement de votre démarche de réadaptation et favoriser votre engagement, nous vous demandons de respecter les responsabilités mentionnées ci-dessous :

- ➡ Respecter la confidentialité des autres usagers;
- ➡ Adopter une attitude respectueuse envers les autres usagers et les membres du personnel du CRD. Tout comportement de violence verbale ou physique, de menace, d'intimidation, de taxage ou de vandalisme fera l'objet d'un retour avec vous;

- Aviser à l'avance votre intervenant, si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter à une activité ou une rencontre planifiée;
- Être présent et ponctuel aux activités faisant partie de votre plan d'intervention et démontrer de l'implication dans votre démarche. Toute absence à une activité qui était prévue fera l'objet d'une discussion avec votre intervenant;
- Éviter de vous présenter en état d'intoxication. Le personnel ne pourra vous laisser repartir avec votre véhicule s'il a des raisons de croire que vos facultés sont affaiblies;
- Il n'est pas permis d'apporter de nourriture ou de manger lors des activités;
- L'eau, le thé, le café ou les jus sont autorisés ;
- S'abstenir de consommer, vendre ou échanger des substances psychoactives sur les lieux de réadaptation. De plus, toute sollicitation ou activité illégale (vol, gambling, vente de cigarettes, etc.) est interdite.

Donner votre opinion et faire des suggestions, basées sur votre expérience, afin d'améliorer les soins et services qui vous sont offerts;

Éteindre tous vos appareils électroniques lors des activités. Par respect pour les autres, il vous est demandé de ne pas consulter vos notifications et messages ;

Éviter de porter des vêtements faisant la promotion de la consommation, qui véhiculent des messages violents, à caractère sexiste ou raciste ;

Fumer ou vapoter à l'extérieur de l'établissement, dans les endroits autorisés, en dehors du terrain de l'établissement;

Limiter votre présence à la salle d'attente, en dehors des activités;

Fournir les informations exactes et participer activement à l'ensemble des activités cliniques (accueil, évaluation, orientation et réadaptation) auxquelles vous participez dans le cadre de votre cheminement au CRD;

Respecter les lieux et l'environnement du CRD;

Se présenter à la réception du point de service lors d'un rendez-vous afin d'annoncer votre arrivée pour l'activité clinique à laquelle vous participez;

Signaler les risques pour votre sécurité et se conformer aux règles et aux règlements.

Votre consentement

Le formulaire de consentement vise à permettre au personnel de:

- ◆ Recueillir les informations nécessaires afin de permettre l'élaboration d'un plan d'intervention (PI), un plan d'intervention interdisciplinaire (PII), un plan thérapeutique infirmier (PTI) ou un plan de services individualisé (PSI), lequel fera l'objet d'un consentement spécifique ;
- ◆ Échanger des informations entre les membres de l'équipe du CRD, afin d'assurer le suivi et la dispensation de soins et de services adaptés ;
- ◆ Dispenser des soins et des services adaptés et sécuritaires.

Votre consentement demeure valide pour la durée de l'épisode de service, à moins de révocation de votre part.

Vous pouvez refuser les services proposés et retirer votre consentement aux soins et services offerts en tout temps.

CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité de vos informations est protégée par la Loi. Tout personnel ayant accès à votre dossier est tenu par la Loi de respecter la confidentialité de vos informations et de votre vie privée. Aucune information ne sera communiquée à l'extérieur de l'équipe de traitement sans votre autorisation. Dans le cas d'une personne mineure âgée de moins de 14 ans, l'autorisation d'un parent ou d'une personne autorisée sera requise.

Principales exceptions et contraintes à la confidentialité

1. Afin de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;
2. Lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est à risque;
3. Mandat de la cour exigeant la divulgation du dossier;
4. Si vous avez moins de 14 ans présentement, vos parents ou la personne autorisée ont le droit de prendre connaissance de l'information à votre dossier, sauf lors de conditions juridiques spécifiques.