

OBLIGATIONS DES USAGERS

DÉMARCHE DE RÉADAPTATION

L'exercice du droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou de bien-être implique que l'utilisateur a la responsabilité de participer à l'élaboration et la réalisation de son plan d'intervention ou de son plan de service, de collaborer aux services pour lesquels il a donné son consentement et l'obligation de fournir des renseignements justes et pertinents. Même lorsque référé par un tiers (ex. : système judiciaire, parent, employeur), le Centre Dollard-Cormier s'attend à ce que tout usager entreprenne une démarche de réadaptation sur une base volontaire et collabore à la réalisation de son plan d'intervention.

RÈGLEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT

La prestation de services à tout usager est conditionnelle au respect des règlements de l'établissement :

- › Se présenter sobre et en tenue vestimentaire appropriée
- › Être ponctuel et motiver ses absences et ses retards
- › Respecter la confidentialité de ce qui est partagé par les autres usagers
- › Être respectueux des autres usagers, du personnel de l'établissement et des lieux physiques. À cet égard, aucune forme d'intimidation, d'agression, de harcèlement ou de violence ne sera tolérée
- › Ne pas consommer ou faire le trafic d'alcool, de drogues ou de médicaments sur place
- › Ne pas apporter d'arme sur place
- › Ne pas quitter l'établissement en conduisant son véhicule lorsqu'il y a intoxication

Certains services et programmes peuvent avoir des règlements additionnels à ceux-ci.

CE DÉPLIANT EST DISTRIBUÉ AUX USAGERS VIA LES SERVICES D'ACCÈS DU CENTRE DOLLARD-CORMIER

- › **Service accueil, évaluation et orientation (25 ans et plus)**
950, rue de Louvain Est
514.385.0046
- › **Service urgence-triage toxicomanie**
110A, rue Prince-Arthur Ouest
514.982.4533
- › **Programme jeunesse – volet externe (24 ans et moins)**
3530, rue St-Urbain
514.982.4531
- › **Programme jeu pathologique**
950, rue de Louvain Est
514.385.0046

110, rue Prince-Arthur Ouest
514.982.4533
- › **Clinique Cormier-Lafontaine**
110, rue Prince-Arthur Ouest
514.982.4533
- › **Site Pointe-de-l'Île**
13 926, rue Notre-Dame Est
514.642.2121
- › **Site Palais de justice**
1, rue Notre-Dame Est
514.385.0046

GUIDE D'ACCUEIL DES USAGERS



www.centredollardcormier.qc.ca

CENTRE DOLLARD-CORMIER
Centre de réadaptation en dépendance

Établissement affilié à l'Université de Montréal

Agréé par le CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÈMENT



POUR INFORMATION

950, RUE DE LOUVAIN EST
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2M 2E8
514.385.0046

CENTRE DOLLARD-CORMIER
Centre de réadaptation en dépendance





MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Bienvenue au Centre Dollard-Cormier. La démarche que vous entreprenez aujourd'hui est une étape importante afin d'améliorer votre qualité de vie et votre bien-être. Nous vous en félicitons. En tant qu'établissement public du réseau des services de santé et des services sociaux, le Centre Dollard-Cormier se conforme à la Loi sur la santé et les services sociaux, laquelle reconnaît un ensemble de droits aux usagers. Vous trouverez dans le présent dépliant les principales obligations de l'établissement à votre égard, de même que vos responsabilités qui vous permettront de tirer profit de votre démarche au Centre.

Comptant sur un personnel dévoué et compétent, le Centre Dollard-Cormier travaille étroitement avec le Comité des usagers pour assurer le respect de vos droits. Ce comité a aussi pour mandat de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et d'évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement. Situé à l'entrée principale du 950, rue de Louvain Est, le Comité des usagers peut être rejoint au 514.385.0046 poste 5149.

Bonne démarche au Centre Dollard-Cormier.

Madeleine Roy
Directrice générale

OBLIGATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique est un document préparé par l'établissement à l'intention des usagers et du personnel. Il répond à l'obligation de promouvoir et de faire connaître les droits des usagers relativement aux services qu'ils reçoivent, de même que d'identifier les pratiques et conduites qui sont attendues de l'ensemble du personnel. Nous vous encourageons à prendre connaissance du code d'éthique du Centre Dollard-Cormier que vous pouvez vous procurer auprès de votre intervenant ou au secrétariat du service que vous consultez.

PLAN D'INTERVENTION ET PLAN DE SERVICE

Le Centre Dollard-Cormier a la responsabilité d'assurer des services de qualité aux usagers qu'il dessert. Pour ce faire, chaque usager participe à son plan d'intervention lequel identifie ses besoins, les objectifs de l'intervention, les moyens à utiliser, les résultats attendus et la durée prévisible pendant laquelle des services lui seront fournis. De plus, lorsque l'intervention auprès d'un usager requiert la participation de plusieurs intervenants ou ressources externes, un plan de service est élaboré pour assurer la coordination et la continuité des services.

CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER

Le dossier de l'usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, sans l'autorisation écrite de l'usager sauf dans certaines situations exceptionnelles (par exemple, lorsque la loi l'exige). Conformément à la procédure en vigueur au Centre Dollard-Cormier, l'usager a en tout temps, le droit d'avoir accès à son dossier. Informez-vous auprès de votre intervenant pour connaître la procédure d'accès au dossier.



PRESTATION SÉCURITAIRE DES SERVICES

La Loi sur la santé et les services sociaux prévoit que tout usager a le droit d'être informé lorsqu'un accident ou une erreur professionnelle se produit au cours des services qu'il reçoit. En plus d'informer l'usager de l'accident ou de l'erreur professionnelle, le personnel doit indiquer, dans un langage clair, la nature et les circonstances telles qu'elles sont connues et les mesures prises pour éviter la récurrence d'une situation semblable.

RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le Centre Dollard-Cormier est soucieux d'améliorer la qualité de ses services. Nous encourageons les usagers insatisfaits des services à signifier leur mécontentement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement. Le dépliant du ministère de la Santé et des Services sociaux ci-joint, *Connaissez-vous le protecteur du citoyen?*, fournit l'information dont vous aurez besoin pour formuler une plainte selon le régime d'examen des plaintes existant dans le domaine de la santé et des services sociaux.