

VOUS ÊTES
INSATISFAIT
DES SERVICES
REÇUS?

N'HÉSITEZ PAS
À NOUS EN FAIRE
PART. TOUTE
INFORMATION
SERA TRAITÉE
DE MANIÈRE
CONFIDENTIELLE.

POUR TOUS LES CLIENTS
DU CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉPENDANCE FOSTER

NOUS SOMMES UN ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET
DES SERVICES SOCIAUX, NOS SERVICES SONT GRATUITS, CONFIDENTIELS
ET ACCESSIBLES.

WWW.CRDFOSTER.ORG

PARCE QUE LA SATISFACTION
DES CLIENTS, C'EST IMPORTANT !

LE CRD FOSTER EST FIER DE LA QUALITÉ DE SES SERVICES
AINSI QUE DE LA FAÇON DONT ILS SONT DISPENSÉS. VOS
COMMENTAIRES SONT DONC ESSENTIELS POUR NOUS AIDER
À MAINTENIR CE HAUT NIVEAU DE SERVICE.

LA CONFIDENTIALITÉ, UNE VALEUR PRIMORDIALE

COMME CLIENT, VOUS DEVEZ SAVOIR QUE L'INFORMATION VOUS
CONCERNANT EST CONFIDENTIELLE :

- Les dossiers sont confidentiels et personne ne peut y accéder sans votre consentement ou sans celui de la personne autorisée à le donner en votre nom. Certains renseignements peuvent toutefois être transmis sans votre consentement dans un contexte légal
- Vous avez droit à la vie privée, les renseignements vous concernant ne doivent être discutés que dans des endroits qui conviennent à cette fin et lorsque d'autres clients ne sont pas présents
- Si vous êtes âgé de plus de 14 ans, vous avez le droit d'accéder à votre dossier (certaines conditions peuvent s'appliquer)

Mais surtout, vous avez le droit de porter plainte concernant les services reçus, que vous auriez dû recevoir ou que vous recevez. Sans crainte de représailles.

QUELS SONT VOS DROITS ?

- Recevoir de l'information sur les services et les ressources disponibles
- Recevoir des services appropriés sur les plans scientifiques, humains et sociaux avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire
- Être informé d'un accident survenu au cours de la prestation de services susceptible d'entraîner des conséquences sur votre santé

COMMENT FAIRE UNE PLAINTE ?

Si vous considérez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez formuler une plainte en communiquant directement avec nous :

**COORDONNATRICE
DES SERVICES EXTERNES
À MONTRÉAL :**

514 486-1304

**COORDONNATRICE DES SERVICES
RÉSIDENTIELS ET DES SERVICES
EXTERNES DE LA MONTÉRÉGIE :**

450 659-8911

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse que l'on vous a donnée, vous pouvez appeler ou écrire au :

**COMMISSAIRE AUX PLAINTES
ET À LA QUALITÉ DES SERVICES**

575, RUE ADONCOUR
LONGUEUIL, QC, J4G 2M6

TÉL. : 450 928-5149 ou 1 800 347-8051

Vous avez aussi le droit d'être assisté, accompagné ou représenté par une personne de votre choix, et ce, pour le temps que durera le processus de traitement de la plainte.

- Être informé de votre état de santé, des options offertes et des conséquences des traitements
- Donner votre consentement aux soins ou les refuser
- Avoir le droit de participer à toute décision pouvant affecter le traitement comme lors de l'élaboration ou la modification du plan de traitement
- Être traité avec respect, dignité et sans discrimination liée à l'âge, au sexe, au rang social, à la race, aux limitations physiques ou intellectuelles, à l'orientation sexuelle ou à l'état civil

AVEC L'AIDE DU COMITÉ DES USAGERS

L'une de vos options est d'être assisté par le comité des usagers. Ce dernier représente l'ensemble des clients du CRD Foster et sert aussi de comité des résidents pour les personnes admises aux services résidentiels.

Le rôle du comité des usagers est d'ailleurs de :

- Renseigner les clients sur leurs droits et leurs obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des clients et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des clients ou, à la demande d'un client, ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente
- Accompagner et assister, sur demande, un client dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

Vous pouvez rejoindre le comité des usagers au :

1 877 510-0359

D'AUTRES OPTIONS

Vous pouvez aussi contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie, un organisme indépendant qui peut aussi vous offrir du soutien dans la préparation de votre plainte :

450 347-0670 ou 1 800 263-0670

ARE YOU
DISSATISFIED
WITH THE SERVICES
RECEIVED?

PLEASE
LET US KNOW.
ALL INFORMATION
WILL BE
TREATED IN A
CONFIDENTIAL
MANNER.

FOR ALL FOSTER ADDICTION REHABILITATION CENTRE CLIENTS

WE ARE A PUBLIC INSTITUTION OF THE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
NETWORK; OUR SERVICES ARE FREE, CONFIDENTIAL AND ACCESSIBLE.

WWW.CRDFOSTER.ORG

OUR CLIENTS' SATISFACTION IS IMPORTANT TO US!

THE FOSTER ADDICTION REHABILITATION CENTRE TAKES PRIDE
IN THE QUALITY OF ITS SERVICES AS WELL AS THE SKILL AND
CARE WITH WHICH THESE SERVICES ARE PROVIDED. BECAUSE
MAINTAINING A HIGH LEVEL OF CARE IS IMPORTANT TO US, WE
WELCOME YOUR FEEDBACK.

CONFIDENTIALITY, A CORE VALUE

AS A CLIENT, YOU DESERVE TO KNOW THAT YOUR INFORMATION
IS CONFIDENTIAL:

- The files are confidential and no one can access them without your consent or that of your legal representative. Some information can be divulged without your consent in legal situations
- You are entitled to your privacy; information concerning you must only be discussed in appropriate areas for that purpose and when no other clients are present
- If you are over 14 years old, you have the right to access your file (certain conditions may apply)

But above all, you have the right to file a complaint regarding the services received, should have received or are receiving without fear of reprisals.

WHAT ARE YOUR RIGHTS?

- To receive information on the services and resources available
- To receive services which are scientifically, humanly and socially appropriate with continuity and in a personalized and safe manner
- To be informed of any accident occurring during the delivery of services that may have consequences on your health

HOW TO FILE A COMPLAINT

If you feel your rights have not been respected, you can file a complaint by communicating directly with us:

**COORDINATOR OF MONTREAL
OUTPATIENT SERVICES:**
514 486-1304

**COORDINATOR OF INPATIENT
SERVICES AND MONTRÉGIE
OUTPATIENT SERVICES:**
450 659-8911

If you are not satisfied with the response you received, you may call or write:

**LOCAL COMMISSIONER FOR COMPLAINTS
AND QUALITY SERVICES**
575, RUE ADONCOUR
LONGUEUIL, QC, J4G 2M6
TEL. : 450 928-5149 or 1 800 347-8051

You also have the right to be assisted, accompanied or represented by a person of your choice, and this, for the entire processing period of the complaint.

- To be informed of your state of health, available options and treatment outcomes
- To give your consent or refusal to services
- To participate in all treatment decisions including the development and modification of your treatment plan
- To be treated with respect, dignity and without discrimination related to age, sex, social class, race, physical or intellectual limitations, sexual orientation or marital status

WITH ASSISTANCE FROM THE CLIENTS' COMMITTEE

One option is to be assisted by the Clients' Committee. This committee represents all clients of the Foster Addiction Rehabilitation Centre and also serves as the residents committee for those admitted to inpatient services.

The role of the Clients' Committee is to:

- Inform the clients of their rights and obligations
- Promote improvements in the quality of the living conditions for clients and evaluate their level of satisfaction regarding these services
- Defend the collective rights and interests of clients or, at a client's request, his rights and interests to the institution or any authority
- Accompany and assist, upon request, a client in any action he undertakes, including when he files a complaint

You can reach the Clients' Committee at:
1 877 510-0359

OTHER OPTIONS

You can also contact the "Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Montérégie", an independent organization that can also offer you support in the preparation of your complaint:
450 347-0670 or 1 800 263-0670