

# DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS\*



## *En tant que client, vous avez le droit :*

### **D'ÊTRE RESPECTÉ**

Être traité avec respect, bienveillance et dignité, en tout temps.

### **DE RECEVOIR DES SERVICES DE QUALITÉ**

Recevoir des services qui répondent à vos besoins et correspondent à vos préférences, sans subir quelque forme de discrimination relative à votre culture, vos valeurs ou vos croyances.

### **D'ÊTRE INFORMÉ ET ENTENDU**

Avoir accès à des renseignements justes et complets au sujet des services.

Poser des questions et obtenir des clarifications au sujet des soins et de tout élément d'information vous concernant.

Participer aux décisions qui vous concernent et avoir la possibilité de les contester.

Exprimer vos inquiétudes au sujet de la qualité d'un service sans risque de représailles et de préjudices.

Partager vos commentaires au sujet des services que vous recevez des membres du personnel.

## *En tant que client, vous avez la responsabilité :*

### **D'ÊTRE RESPECTUEUX**

Adopter un comportement respectueux, exempt de violence auprès des employés et des autres clients.

Respecter l'environnement de services et les biens matériels de Montfort Renaissance qui sont mis à votre disposition.

Respecter les politiques et les procédures organisationnelles.

### **D'ÊTRE IMPLIQUÉ**

Vous investir dans votre propre démarche de mieux-être en vous présentant à vos rendez-vous et en respectant votre plan de services.

### **DE COLLABORER**

Fournir vos renseignements de base et les documents requis pour la prestation des services.

# CLIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES



## *As a client, you have the right to :*

### **BE RESPECTED**

Be treated with respect, benevolence and dignity, at all times.

### **RECEIVE QUALITY SERVICES**

Receive services that meet your needs and match your preferences, without incurring any form of discrimination related to your culture, values or beliefs.

### **BE INFORMED AND HEARD**

Have access to fair and complete information about services.

-----  
Ask questions and get clarification about care and any information about you.

-----  
Participate in decisions that affect you and have the opportunity to challenge them.

-----  
Express your concerns about the quality of a service without risk of retaliation or prejudice.

-----  
Share your comments about the services you receive from the staff.

## *As a client, you have the responsibility to :*

### **BE RESPECTFUL**

Adopt respectful, non-violent behavior towards employees and other clients.

-----  
Respect Montfort Renaissance's buildings and material assets that are at your disposal.

-----  
Respect Montfort Renaissance's organizational policies and procedures.

### **BE INVOLVED**

Be involved in your own wellness process by presenting yourself at your appointments and respecting your service plan.

### **COLLABORATE**

Provide your basic information and documentation required for service delivery.