

## Une personne à votre écoute

La Commissaire locale est à votre écoute et vous soutient lorsque vous vivez une situation qui vous rend inconfortable, qui vous amène de l'incompréhension ou qui vous apporte de l'insatisfaction à l'égard des services que vous recevez. Elle travaille avec vous et pour vous afin de trouver les solutions adéquates qui permettent de résoudre la situation problématique.

### Avec vous, pour vous

Si vous éprouvez de l'insatisfaction à l'égard des services que vous recevez, vous pouvez en discuter avec votre intervenant, avec le chef de service ou avec le coordonnateur. Par ailleurs, si cette démarche ne vous semble pas souhaitable ou encore si elle s'est avérée insatisfaisante, la Commissaire locale est disponible pour vous accompagner. Elle vous informe sur la procédure d'examen des plaintes et vous aide à formuler votre insatisfaction ou votre plainte, sur demande. Pour vous assister, vous pouvez également faire appel à une personne de confiance (un parent, un ami, un proche, etc.).

### Vous pouvez également obtenir du soutien auprès :

- > Des membres du Comité des usagers du CRDI de Québec : **418 931-2734**
- > De l'agente de liaison auprès des usagers et des partenaires : Denise Juneau, **418 683-2512 poste 2013**
- > Du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)\* de la Capitale-Nationale qui offrent des services gratuits et confidentiels : **418 681-0088** ou sans frais **1 877 767-2227**

Par l'expression de vos préoccupations, vous contribuez à l'amélioration de la qualité des services du CRDI de Québec. Que votre plainte soit verbale ou écrite, soyez assurés que la Loi sur les services de santé et services sociaux prévoit que le traitement de votre plainte doit être fait de manière responsable, confidentielle et diligente. De plus, l'article 73 de la Loi prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte.

# Le traitement de votre plainte en **3** ÉTAPES

## 01.

### L'admissibilité de la plainte

La Commissaire locale doit confirmer par écrit à l'utilisateur ou à son représentant la réception de la plainte, dans les cinq jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale. Toute plainte est recevable, à moins qu'elle ne concerne aucunement les services assurés par le CRDI de Québec, qu'elle soit faite de mauvaise foi, de façon anonyme ou qu'elle soit blessante ou superficielle.

L'utilisateur ou son représentant peut déposer une plainte auprès de la Commissaire locale à l'égard des services qu'il reçoit, qu'il aurait dû recevoir, qu'il a reçus ou qu'il requiert du CRDI de Québec, d'une ressource non institutionnelle sous la responsabilité de l'établissement ou de tout autre organisme auquel l'établissement a recours pour compléter son offre de service. Le représentant de l'utilisateur se définit comme le titulaire de l'autorité parentale; le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent; une personne autorisée par mandat ou démontrant un intérêt pour l'utilisateur.

## 02.

### L'examen de la plainte

À compter de la date de réception de votre plainte, la Commissaire locale dispose de 45 jours pour l'examiner et vous communiquer ses conclusions. Elle peut convoquer toute personne à une rencontre. Elle peut également demander qu'on lui fournisse tout renseignement qu'il juge utile à l'examen de la plainte.

## 03.

### La conclusion

Au terme de l'examen de la plainte, la Commissaire locale fait connaître aux personnes concernées ses conclusions et ses recommandations. Par la suite, elle s'assure de leur application.

### En cas de désaccord

Si vous êtes en désaccord avec les conclusions ou les recommandations de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ou si vous n'avez pas reçu une réponse 45 jours après le dépôt de votre plainte, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen qui pourra procéder à un nouvel examen de la plainte.

### Protecteur du citoyen

**418 643-2688**

**1 877 658-2625** (sans frais)

- > Le droit de l'usager de participer à toute décision en lien avec son état de santé ou de bien-être.
- > Le droit de l'usager d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé.
- > Le droit de l'usager à la représentation.
- > Le droit de toute personne d'expression anglaise de recevoir en langue anglaise des services de santé et de services sociaux, en fonction des ressources disponibles et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 348 de la Loi sur les Services de santé et de services sociaux.
- > Le droit d'avoir accès à son dossier et à la confidentialité.



## La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services est la personne désignée par le conseil d'administration du CRDI de Québec pour voir au respect de vos droits, à titre d'usager, et au traitement rapide de vos plaintes. Elle vous offre l'accompagnement et le soutien nécessaires pour la formulation de votre plainte.



ÉCOUTE



CONSEIL



ACCOMPAGNEMENT



INTERVENTION



DISPONIBILITÉ



CONFIDENTIALITÉ



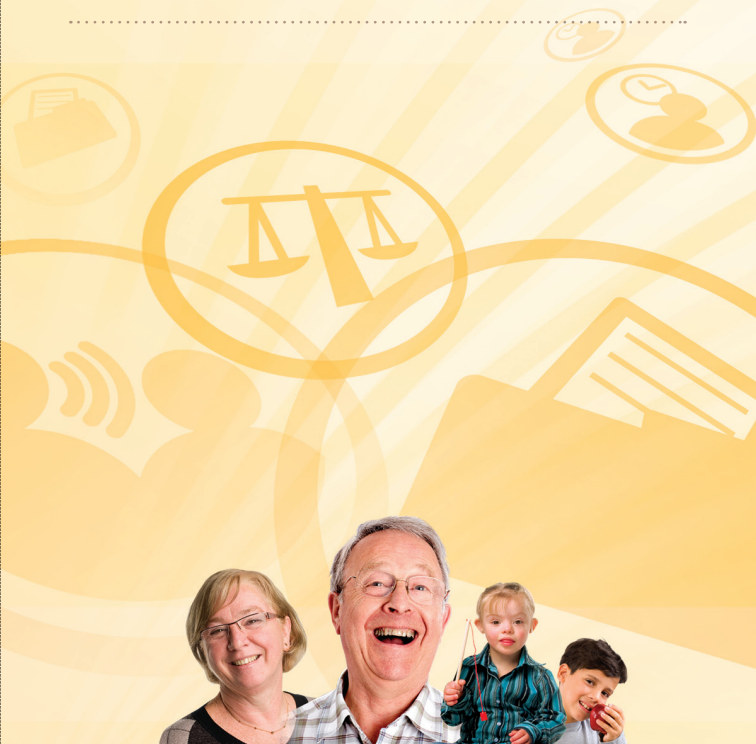
NEUTRALITÉ



CONTINUITÉ

## LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

UNE PERSONNE DE CONFIANCE, À VOTRE ÉCOUTE, DANS L'EXPRESSION DE VOTRE INSATISFACTION



# TOUTE LA VALEUR DU MONDE



### Myriam Trudel

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services  
CRDI de Québec  
7843, rue des Santolines, Québec (Québec) G1G 0G3

Toute personne qui est témoin d'une situation qui peut affecter le droit d'un usager peut aussi s'adresser à la commissaire. Vous pouvez joindre la commissaire en téléphonant au **418 683-2511 poste 2850** ou par courriel au **myriam.trudel@ssss.gouv.qc.ca**

[WWW.CRDIQ.QC.CA](http://WWW.CRDIQ.QC.CA)

## La défense de vos droits...

DANS UNE DÉMARCHÉ INTÈGRE ET CONFIDENTIELLE

### SI VOUS JUGEZ QUE VOS DROITS N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉS

Si vous êtes insatisfaits des services reçus ou que vous auriez dû recevoir adressez-vous à la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en composant le **418 683-2511 poste 2850**.

### LES DROITS RECONNUS AUX USAGERS

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît à tout usager les droits suivants :

- > Le droit de toute personne d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que les modalités d'accès à ces services et à ces ressources.
- > Le droit de l'usager à des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée, selon les ressources disponibles.
- > Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement de son choix en fonction des ressources disponibles.
- > Le droit de toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger de recevoir les soins que nécessite son état.
- > Le droit de l'usager d'être informé sur son état de santé et de bien-être, de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences généralement associées à chacune de ces options avant de donner son accord pour des soins le concernant.
- > Le droit de toute personne de ne pas être soumise sans son consentement, à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examen, de prélèvement, de traitement ou de toute autre intervention.