

**POUR REJOINDRE  
LES INSTANCES CONCERNÉES  
OU POUR OBTENIR DE L'AIDE**

**Direction du Centre de réadaptation  
Ubald-Villeneuve**

2525, chemin de la Canardière, local A-5126  
Québec (Québec) G1J 2G3  
Téléphone : 418 663-5008, poste 4941  
Télécopie : 418 663-6575

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des  
services**

Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve  
2525 Chemin de la Canardière, local A 5134  
Téléphone : 418 663-5008 poste 4095  
Télécopie : 418 663-6575

**Comité des usagers**

Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve  
Téléphone : 418 663-5008, poste 4919

**Centre d'assistance et d'accompagnement  
aux plaintes de la région de la Capitale-Nationale**

245, rue Soumande, bureau 285  
Québec (Québec) G1M 3H6  
Téléphone : 1-877-767-2227

**Protecteur du citoyen**

500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Bureau 6.400  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : 1-800-463-5070



**CENTRE DE RÉADAPTATION  
UBALD-VILLENEUVE**

**SERVICES PUBLICS SPÉCIALISÉS EN DÉPENDANCE**  
Alcoolisme - Toxicomanie - Jeu excessif

2525, chemin de la Canardière  
Québec (Québec) G1J 2G3

Téléphone : 418 663-5008  
Télécopieur : 418 663-6575  
[www.cruv.qc.ca](http://www.cruv.qc.ca)

**CENTRE DE RÉADAPTATION  
UBALD-VILLENEUVE**

Services publics spécialisés  
en dépendance



« POUR VIVRE AUTREMENT SA VIE »



**POUR ASSURER  
LE RESPECT DE  
VOS DROITS,  
MAINTENIR ET  
AMÉLIORER  
LA QUALITÉ  
DES SERVICES**

Téléphone : 418 663-5008  
Site Internet : [www.cruv.qc.ca](http://www.cruv.qc.ca)

# POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DES SERVICES

## NOTRE MISSION

Le Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve est un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux qui a pour mission d'offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation, d'intégration et de réinsertion sociale à des personnes aux prises avec un problème d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu excessif. Ces personnes sont principalement reçues sur référence.

Des services d'aide et de soutien à l'entourage de ces personnes sont également disponibles.

## LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve vise la qualité de tous les services qu'il dispense aux personnes présentant une problématique d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu excessif ainsi qu'à leurs proches.

Dans la plupart des cas, les usagers sont satisfaits des services qu'ils reçoivent. Déterminé à maintenir cette qualité et à assurer la satisfaction des personnes desservies, le Centre a établi une procédure d'examen des plaintes conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

## LE COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

## VOS DROITS

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît plusieurs droits aux usagers :

- Le droit d'être informé de l'existence des services et de la façon de les obtenir ;
- Le droit d'être informé sur votre état de santé, sur les solutions possibles ainsi que sur les risques et les conséquences généralement associés à ces solutions ;

- Le droit d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation des services, des conséquences et des mesures prises pour prévenir la récurrence de tel accident ;
- Le droit à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire ;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous offrira les services ;
- Le droit de recevoir les soins que requiert votre état ;
- Le droit de consentir ou de refuser les soins ;
- Le droit de participer aux décisions qui concernent votre état de santé et de bien-être, notamment de participer à l'élaboration de votre plan d'intervention et de votre plan de services individualisé ;
- Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information ou entreprendre une démarche pour un service ;
- Le droit de recevoir des services en langue anglaise, pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès dans votre région ;
- Le droit d'exercer un recours lorsqu'une faute a été commise à votre endroit ;
- Le droit d'accès à votre dossier.

## QUI PEUT PORTER PLAINTÉ ?

Une plainte est toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services par **la personne qui reçoit des services, par son représentant ou par les héritiers ou les mandataires légaux d'un usager décédé.**

Cette plainte peut porter sur les services qu'elle a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement.

## CE QU'UNE PLAINTÉ DOIT CONTENIR...

- La date de la formulation de la plainte ;
- Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du plaignant ;
- Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne qui assiste le plaignant, s'il y a lieu ;
- Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du représentant de la personne ainsi que son lien avec cette personne ;
- L'objet de l'insatisfaction ;
- Un exposé des faits ;
- Les résultats attendus.

## À QUI S'ADRESSER POUR PORTER PLAINTÉ...

Dans un premier temps, nous vous encourageons à entreprendre une première démarche auprès du personnel, des professionnels, de leur supérieur immédiat ou de la Direction qui prendra les mesures nécessaires pour traiter votre insatisfaction. Cela peut être satisfaisant et acceptable pour vous.

Si cette démarche ne vous semble pas souhaitable ou si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez déposer une plainte au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. En exprimant votre point de vue, vous contribuez à la correction des situations problématiques et à l'amélioration de la qualité des services. La loi interdit toute forme de représailles à l'endroit des personnes qui font une plainte ou qui ont l'intention de le faire.

Si votre plainte concerne un médecin oeuvrant dans l'établissement, le commissaire local la transmettra au médecin examinateur qui communiquera avec vous.

## AVEC ATTENTION ET DILIGENCE...

Dans un délai de 45 jours, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services rassemble tous les renseignements pertinents, examine l'objet de la plainte, consulte les personnes concernées, vous informe des mesures prises ou à prendre et assure le suivi.

## UN RECOURS POSSIBLE...

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou si le délai de 45 jours s'est écoulé sans que vous ayez reçu les conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen afin qu'il procède à la révision de votre plainte.

## BESOIN D'AIDE POUR PORTER PLAINTÉ

La personne qui a besoin d'aide pour formuler une plainte peut demander assistance à une personne de son choix, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, au comité des usagers du Centre ou au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région de la Capitale-Nationale.

