

Guide adapté de l'utilisateur

Le Guide adapté de l'utilisateur

est une publication réalisée conjointement par le CRDI de Québec,
le Comité des usagers et le Comité d'orientation des services
aux adultes (COSA).

Septembre 2011

Mise à jour en juillet 2013

**Centre de réadaptation en déficience
intellectuelle de Québec**

7843, rue des Santolines

Québec (Québec)

G1G 0G3

Téléphone : 418 683-2511

Télécopieur : 418 683-9735

www.crdiq.qc.ca



Guide adapté de l'utilisateur

Le **Guide adapté de l'utilisateur** présente de l'information plus facile à comprendre sur les services du CRDI de Québec. Le texte est écrit dans un langage simple. Des images et des photos ont été ajoutées.

Le **Guide adapté de l'utilisateur** est également sur le site internet du CRDI de Québec au www.crdi.qc.ca. Tu y trouveras encore plus d'information.

Table des matières

1 Présentation du CRDI de Québec

C'est quoi le CRDI de Québec ?	4
C'est pour qui le CRDI de Québec ?	4
Où sont offerts les services ?	4
Que faire pour appeler au CRDI de Québec ?	5

2 Les services

Quels sont les services ?	6
Quels sont tes besoins ?	8
Quand auras-tu des services ?	9
Le plan d'intervention c'est quoi ?	10
Est-ce que j'aurai toujours besoin de services ?	11
Qu'est-ce que je fais si j'ai à nouveau besoin de services d'adaptation/réadaptation ?	12
Le plan de service individualisé (PSI) c'est quoi ?	12
Qui décide si j'ai besoin d'un PSI ?	13
Quels outils peuvent m'aider à me préparer ?	13

3 Les éducateurs du CRDI de Québec

Tu reçois des services adaptation/réadaptation soutien à la personne? Que fait ton éducateur?	14
Tu reçois des services adaptation/réadaptation en intégration au travail ou en intégration communautaire? Que fait ton éducateur?	16



4 La qualité des services

■ Information / Droit / Implication

Information	18
Droits	19
Ton implication au CRDI de Québec	20
Quel est le rôle du comité des usagers?	20
Quel est le rôle du comité d'orientation des services aux adultes (COSA)?	21
Tu aimerais faire partie du comité des usagers ou du COSA?	21

■ Insatisfaction / Plainte

C'est quoi une insatisfaction?	21
C'est quoi une plainte?	22
Qui est le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services?	23

Insatisfaction:

Tu es insatisfait, que faire?	24
-------------------------------------	----

Plainte:

Tu veux porter plainte, que faire?	24
--	----

Aide:

Tu as besoin d'aide, qui appeler?	25
---	----

5 Quelles sont les ressources de la communauté ?

■ Fondation du CRDI de Québec

Que fait la Fondation du CRDI de Québec?	26
Comment la Fondation du CRDI de Québec peut-elle m'aider?	26

■ Le répertoire des ressources de la communauté..... 27

1 Présentation du CRDI de Québec



■ C'est quoi le CRDI de Québec?

C'est un établissement de la santé et des services sociaux qui offre :

- A. **Des services d'adaptation :**
en adaptant le milieu à tes besoins.
- B. **Des services de réadaptation :**
en t'aidant à développer tes capacités.
- C. **Des services d'intégration sociale :**
en te soutenant dans ton milieu et dans ta communauté.

■ C'est pour qui le CRDI de Québec?

C'est pour toi qui a une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED). C'est aussi pour ta famille et tes proches qui ont besoin de services pour t'aider.

Les services sont offerts dans ton milieu de vie.

Ton milieu de vie c'est: ta maison, ton travail, ton école, tes loisirs, etc.

■ Où sont offerts les services?

Tu dois demeurer dans la région de la Capitale-Nationale, c'est-à-dire la grande région de Québec, qui commence dans Portneuf jusqu'aux limites de Charlevoix.





Que faire pour appeler au CRDI de Québec?

Si tu as des questions ou encore si tu as besoin de parler à ton éducateur, tu peux téléphoner.

Il y a une réceptionniste qui répond au téléphone de 8 h 30 à 12 h et aussi de 13 h à 16 h 30.

Si tu connais le numéro de poste

- 1 Tu dois téléphoner au 418 683-2511.
- 2 Si tu connais le numéro de poste de ton éducateur, tu peux le faire tout de suite après avoir signalé le 418 683-2511.
- 3 Si ton éducateur est présent, il répondra.
- 4 Si ton éducateur est absent, tu laisses un message sur son répondeur. Il te rappellera dans les 24 à 48 heures suivantes.

Si tu ne connais pas le numéro de poste

- 1 Tu dois téléphoner au 418 683-2511.
- 2 Tu fais le 0 pour parler à la réceptionniste.
- 3 Tu lui dis le nom de la personne à qui tu veux parler : le nom de ton éducateur par exemple.
- 4 La réceptionniste transfère ton appel à la personne.
- 5 Si ton éducateur est présent, il répondra.
- 6 Si ton éducateur est absent, tu laisses un message sur son répondeur. Il te rappellera dans les 24 à 48 heures suivantes.

2 Les services

■ Quels sont les services?

Le CRDI de Québec t'offre des services d'adaptation et de réadaptation :

- A. dans ton milieu de vie**
- B. en intégration résidentiel**
- C. en intégration au travail**
- D. en intégration communautaire**



A Les services d'adaptation et de réadaptation à la personne dans ton milieu de vie, c'est quoi ?

Avec un plan d'intervention (PI) et selon tes besoins, ces services t'aident à développer ce que tu sais faire et ce que tu peux faire seul.



B Les services d'adaptation et de réadaptation à la personne en intégration résidentiel, c'est quoi ?

Selon tes besoins, tu peux rester dans une maison où tu auras du soutien et de l'aide. Le CRDI de Québec t'offre plusieurs sortes de maisons différentes selon tes besoins de soutien.



- **Résidence de type familial** : tu vis dans cette maison si tu as moins besoin de soutien et d'aide. Des personnes t'accueillent dans leur maison à elles. Ces personnes s'occupent de toi (repas, lavage, transport, aide).
- **Résidence intermédiaire** : tu vis dans cette maison si tu as besoin d'un peu plus de soutien et d'aide. La maison est plus adaptée pour répondre à tes besoins. Des personnes s'occupent de toi (repas, lavage, transport, aide).
- **Résidence intermédiaire spécialisée** : tu vis dans cette maison si tu as besoin de beaucoup de soutien et d'aide. La maison est très adaptée pour répondre à tes besoins. Des personnes s'occupent de toi (repas, lavage, transport, aide). Un éducateur spécialisé est aussi sur place pour travailler avec les personnes responsables de la maison.
- **Résidence à assistance continue** : tu vis dans cette maison, car tu as besoin de beaucoup de soutien. Cette maison est très adaptée et sécuritaire. Des éducateurs spécialisés du CRDI de Québec sont présents tout le temps pour s'occuper de toi.

2 Les services



C Les services d'adaptation et de réadaptation à la personne en intégration au travail, c'est quoi ?

Avec un plan d'intervention (PI) et selon tes besoins, ces services t'aident à développer ce que tu sais faire et ce que tu peux faire seul pour le travail.



D Les services d'adaptation et de réadaptation à la personne en intégration communautaire, c'est quoi ?

Avec un plan d'intervention (PI) et selon tes besoins, ces services t'aident à développer ce que tu sais faire et ce que tu peux faire seul par des activités.

■ Quels sont tes besoins?

Le CRDI de Québec t'offrira des services selon tes besoins. Tu dois penser à ce que tu veux faire, à ton projet de vie.

Par exemple :

- quelle école veux-tu fréquenter?
- quel travail veux-tu faire?
- veux-tu déménager?
- veux-tu te faire des amis?



Ta famille et tes proches peuvent t'aider à choisir ce qui est le plus important pour toi. Tes besoins les plus importants seront écrits dans ton plan d'intervention.

Avec ton éducateur, tu travailleras ton projet de vie.



■ Quand auras-tu des services?

Il y a de l'attente pour recevoir des services.

La durée de l'attente dépend selon le service que tu as besoin.

Tu recevras une lettre du CRDI de Québec pour te dire que ta demande de services est acceptée.

Lorsqu'on a une place pour toi, on te donne rendez-vous pour te présenter ton éducateur.

**** Il est important de garder la lettre que tu as reçue du CRDI de Québec. Si tes besoins changent, contacte la personne qui t'a écrit.*



2 Les services



■ Le plan d'intervention c'est quoi?

Le plan d'intervention explique les objectifs que tu veux travailler.

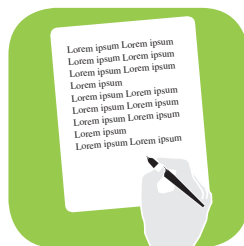
Le plan d'intervention ressemble à un contrat. Tous les usagers doivent en avoir un. C'est prévu dans la Loi sur la santé et les services sociaux.

Si tu es d'accord avec ton plan d'intervention, tu dois le signer. Tu t'engages à travailler avec ton éducateur et les personnes de ton milieu pour réaliser tes objectifs.

Un objectif, c'est une action que tu dois faire pour réaliser ton projet de vie.

Pour trouver les objectifs de ton plan d'intervention, ton éducateur te posera des questions sur :

- ta vie
- ta santé
- ton travail
- tes activités
- ton école
- tes amis
- etc.





C'est ce qu'on appelle la collecte de données.

Si tu es d'accord, ton éducateur rencontrera les personnes de ton entourage pour en savoir plus. Quand ton éducateur aura toutes les informations, il te présentera ton plan d'intervention.

Ton plan d'intervention est révisé :

- tous les ans si tu as moins de 18 ans.
- tous les 2 ans si tu as plus de 18 ans.

Tu as 2 ans pour travailler les objectifs de ce plan d'intervention. Ton éducateur te soutient pour réaliser tes objectifs.

Ton éducateur vérifie souvent si tu atteints tes objectifs. Si tu as un besoin nouveau, parles-en à ton éducateur. Après 2 ans, ton éducateur fait un bilan. Après, il fait une autre collecte de données pour faire un nouveau plan d'intervention avec toi.

■ Est-ce que j'aurai toujours besoin de services?

Le CRDI de Québec offre des services d'adaptation/réadaptation. Il est possible que tu n'en aies plus besoin.

Cela arrive quand tu atteints tous tes objectifs.



2 Les services

■ Qu'est-ce que je fais si j'ai à nouveau besoin de services d'adaptation/réadaptation?



Si ton plan d'intervention **est terminé depuis moins d'un an**

Tu dois contacter le coordonnateur du service.

Pour connaître son nom, appelle au CRDI de Québec au 418 683-2511, la réceptionniste t'aidera.

Si ton plan d'intervention **est terminé depuis plus d'un an**

Tu dois faire une nouvelle demande au CLSC le plus proche de chez toi.



■ Le plan de services individualisé (PSI) c'est quoi?

Si tu reçois des services de plusieurs établissements (école, centre de réadaptation en déficience physique, CLSC, etc.), tu as plusieurs plans d'intervention. Pour aider les intervenants à mieux travailler ensemble, on prépare un plan de services individualisés (PSI).

Le PSI explique les objectifs qui sont travaillés avec toi dans chacun des établissements.



■ Qui décide si j'ai besoin d'un PSI?

C'est toi. Parles-en à tes proches et à ton éducateur. Il fera les démarches et il invitera tous les intervenants pour une rencontre.

■ Quels outils peuvent m'aider à me préparer?

■ « Le guide illustré pour exprimer mes besoins »

Il contient une vidéocassette, des cahiers de références, des cartes-photos, des listes des cartes-photos, etc. Il y a aussi une revue pour t'aider à mieux comprendre les étapes du PSI et répondre à tes questions. Il est réalisé par le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain.

■ « Je commence mon plan de services »

C'est un document dans lequel tu réponds à des questions qui permettent d'identifier tes attentes et tes besoins. Il est réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Parles-en à ton éducateur, il peut te les fournir et t'aider à les utiliser.



3 Les éducateurs au CRDI de Québec

■ Tu reçois des services adaptation / réadaptation soutien à la personne? **Que fait ton éducateur?**

Ton éducateur est responsable de faire avec toi le plan d'intervention (PI) et de t'aider à atteindre tes objectifs.

- Il te donne des moyens pour t'aider à développer ce que tu sais faire et ce que tu peux faire seul.
- Il t'enseigne les habiletés nécessaires pour atteindre tes objectifs.
- Il développe des outils adaptés à tes besoins pour soutenir ton intégration dans les différents milieux.
- Il t'aide pour savoir comment avoir des services dans différentes ressources de la communauté.
- Il t'offre un accompagnement spécialisé pour utiliser certains services de la communauté.
- Il explique tes besoins aux différents milieux de vie que tu fréquentes.





- Il intervient pour t'aider dans les situations où il y a des risques pour toi. Par exemple, si on te manque de respect, n'hésite pas à lui en parler.
- Il te soutient dans ton intégration au travail. Il cherche avec toi un stage ou un emploi selon ton projet. Il fait le suivi.
- Il te soutient dans ton intégration résidentielle. Il cherche avec toi un milieu de vie selon tes besoins. Il travaille avec les personnes de ton milieu de vie pour que tu aimes ta maison ou ton appartement.



3 Les éducateurs au CRDI de Québec

- Tu reçois des services adaptation / réadaptation en intégration au travail ou en intégration communautaire?
Que fait ton éducateur?



Tu as un emploi **et tu reçois un salaire**

Que fait l'éducateur?

- C'est ton éducateur qui te soutient.
- Ton éducateur collabore avec les organismes d'intégration au travail et ton employeur.
- Il explique tes besoins.



Tu as un stage **et tu reçois une allocation de fréquentation**

Que fait l'éducateur?

- C'est ton éducateur qui te soutient.
- Ton éducateur collabore avec ton milieu de stage.
- Il explique tes besoins.
- Il t'aide à découvrir ce que tu aimerais faire comme travail.
- Il t'aide à développer tes habiletés de travail.



Tu es dans un plateau de travail **et tu reçois une allocation de fréquentation**

Que fait l'éducateur?

- Dans un plateau de travail, tu es en groupe.
- Un éducateur est responsable de ce groupe.
- Il te propose des activités de travail.
- Il t'aide à développer des habiletés de travail.



Tu es dans un centre de jour **et tu reçois une allocation de fréquentation**

Que fait l'éducateur?

- Dans un centre de jour, tu es en groupe.
- Un éducateur est responsable de ce groupe.
- Il te propose des activités pour aider à ton développement.
- Il te propose des activités pour aider ton intégration dans la communauté.

4 La qualité des services

■ Information / Droits / Implication

Information

Le *Guide adapté de l'utilisateur* te donne de l'information.

Si tu as d'autres questions sur les services du CRDI de Québec, qui peut t'aider?

- 1** Le comité des usagers (CU) te donne de l'information sur tes droits et sur les services offerts. Il organise aussi des soirées d'information. Tu peux l'appeler au 418 931-2734.
- 2** Le comité d'orientation des services aux adultes (COSA) donne de l'information aux usagers. Il adapte certains documents pour qu'ils soient mieux compris.
- 3** L'agent de liaison est un parent qui informe sur les services du CRDI de Québec. Tu peux lui parler des situations que tu vis. Tu peux l'appeler au 418 683-2512, poste 2013.





Droits

Comme usager du CRDI de Québec, tu as des droits et des responsabilités. Comment les connaître?

Ils sont écrits dans le **code d'éthique**.

- A** En allant sur le site internet du CRDI de Québec au www.crdiq.qc.ca dans le menu « Documentation » pour lire le code d'éthique. Tu peux aussi avoir un code d'éthique en papier. Demande-le à la réception du CRDI de Québec.
- B** En regardant le film « L'éthique en mouvement, un code en 3 temps ». Tu peux l'emprunter au centre de documentation du CRDI de Québec en téléphonant au 418 683-2512, poste 2015.

Si tu as des questions, téléphone au comité des usagers au 418 931-2734 ou à l'agent de liaison au 418 683-2512, poste 2013.

4 La qualité des services

Ton implication au CRDI de Québec

Il y a 2 comités auxquels tu peux participer en apportant tes idées pour l'amélioration des services : Le comité des usagers et le comité d'orientation des services aux adultes (COSA).

Quel est le rôle du comité des usagers?

Le comité des usagers (CU) est composé d'usagers, de parents et de représentants des usagers.

Le comité des usagers :

- A** Peut te renseigner sur tes droits et sur les services offerts.
- B** Fait la promotion de la qualité de vie.
- C** Peut t'accompagner dans tes démarches ou t'apporter le soutien nécessaire lors d'insatisfactions ou de plaintes faites auprès du CRDI de Québec.

Pour soutenir les usagers du comité, une personne-ressource est présente pour faciliter une participation active.



Quel est le rôle du comité d'orientation des services aux adultes (COSA)?

Ce comité est composé d'usagers adultes. Il permet aux usagers de donner leur avis sur les services offerts.

Le COSA relève du comité des usagers.

Le COSA diffuse de l'information aux usagers du CRDI de Québec. Il adapte certains documents pour qu'ils soient mieux compris.

Tu aimerais faire partie du comité des usagers ou du COSA?

Fais part de ton intérêt en laissant un message dans la boîte vocale du comité des usagers : 418 931-2734.

■ Insatisfaction / Plainte

C'est quoi une insatisfaction?

Une insatisfaction, c'est une déception ou un malaise face au service adaptation/réadaptation que tu reçois du CRDI de Québec. Cette situation doit être améliorée ou changée. Tu peux dire ton insatisfaction même si tu ne veux pas porter plainte.

4 La qualité des services

Voici des exemples d'insatisfaction :

- Mon éducateur arrive souvent en retard au rendez-vous fixé. Je n'aime pas ça.
- À la résidence, je suis obligé d'écouter la télévision dans ma chambre. Je n'aime pas ça.
- Je suis tanné d'être dans mon plateau de travail, mon éducateur ne veut pas que je change de place.

En tout temps, tu peux demander conseil au commissaire local ou à l'agent de liaison.

C'est quoi une plainte?

Une plainte, c'est officiel. Si tes droits ne sont pas respectés, tu peux porter plainte en parlant au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il fait une enquête. Il fait ensuite une recommandation dans un rapport écrit.



Voici des exemples de plaintes :

- J'ai changé 4 fois d'éducateur au cours de l'année. J'ai un manque de suivi. Je veux porter plainte.
- Je dois recevoir ma visite seulement le jeudi soir. J'aimerais la recevoir à un autre moment. Je veux porter plainte.
- Je trouve que les objectifs de mon plan d'intervention sont difficiles. Je trouve que mon rythme n'est pas respecté. Je veux porter plainte.

Qui est le commissaire aux plaintes et à la qualité des services?

Il t'écoute et te soutient lorsque tu es insatisfait face aux services que tu reçois du CRDI de Québec. Le commissaire travaille avec toi et pour toi, à trouver une solution pour régler le problème que tu vis.

4 La qualité des services

■ Insatisfaction

Tu es insatisfait, que faire?

- 1 Tu parles de ton insatisfaction à ton éducateur. Il devrait t'aider.
- 2 Si tu es toujours insatisfait, tu en parles au chef de service.



■ Plainte

Tu veux porter plainte, que faire?

- 1 Tu parles de ta plainte au commissaire en téléphonant au 418 683-2512, poste 2850.

Ou

- 2 Tu lui écris ta plainte par lettre et tu l'envoies au :

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



Aide

Tu as besoin d'aide, qui appeler?

Tu ne veux pas être seul pour parler de ton insatisfaction ou de ta plainte, que faire?

Tu as le droit d'être aidé par la personne de ton choix :

- 1 Tes parents ou un proche.
- 2 Une personne du comité des usagers : 418 931-2734.
- 2 L'agent de liaison : 418 683-2512, poste 2013.
- 4 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes : 418 681-0088.
- 5 Le commissaire doit t'aider si tu lui demandes.

Quelles sont les ressources de la communauté?

■ La Fondation du CRDI de Québec



Que fait cette Fondation?

La Fondation du CRDI de Québec a pour mission d'aider les personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED). Ces personnes doivent demeurer dans la région de la Capitale-Nationale ou sont des usagers du CRDI de Québec. La Fondation veut améliorer la qualité de vie des personnes.

Comment la Fondation du CRDI de Québec peut-elle m'aider?

La Fondation du CRDI de Québec aide les usagers à réaliser des projets personnels ou à s'offrir des biens essentiels. Demande à ton éducateur pour en savoir plus. Tu peux aussi visiter le site internet www.crdiq.qc.ca dans le menu « Fondation ».



■ Le répertoire des ressources de la communauté



Ressources

Téléphone

En situation d'urgence

Ambulance / feu / vol : **9-1-1**

Écoute téléphonique



Tel-Aide Québec : 418 **686-2433**

Phobies-Zéro : 1 866 **922-0002**

Centre de prévention du suicide : 1 866 **277-3553**



Santé et services sociaux

Info-Santé : **8-1-1**

Centre d'information sur les ressources communautaires : **2-1-1**

Centre Anti-poison de Québec : 1 800 **463-5060**

CSSS de Québec-Nord : 418 **628-5630**

CSSS de la Vieille-Capitale : 418 **641-2572**

CSSS de Portneuf : 418 **285-2626**

Régie de l'assurance-maladie (RAMQ) : 418 **646-4636**

Quelles sont les ressources de la communauté?

CRDI de Québec

Comité des usagers : 418 **931-2734**

Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services : 418 **683-2512, poste 2850**

Agent de liaison : 418 **683-2512, poste 2013**

Fondation du CRDI de Québec : 418 **683-2511**



Logement - Voisinage

Bureau d'animation et d'information
au logement (BAIL) : 418 **523-6177**

Régie du logement : 1 800 **683-2245**

Service de médiation quartier Limoilou : 418 **524-1353**



Transport

Réseau de transport de la Capitale (RTC) : 418 **627-2511**

Service de transport adapté
de la Capitale (STAC) : 418 **687-2641, poste 0**

PLU Mobile : 418 **827-8484**

Corporation de transport régional de Portneuf –
transport adapté : 1 888 **329-3152**



Soutien et défense des droits

Office de la Protection du consommateur:	418 643-1484
Curateur public du Québec:	1 800 363-9020
Commission des droits de la personne du Québec et des droits de la jeunesse:	1 800 463-5621
Protecteur du citoyen:	418 643-2688
Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ):	1 800 567-1465
Barreau de Québec:	418 529-0301
Aide juridique (centre communautaire de Québec):	418 627-4019
Association des personnes handicapées de Portneuf:	418 340-1257
Association pour l'intégration sociale (région de Québec) AISQ:	418 622-7144
Autisme Québec:	418 624-7432
Mouvement Personne d'Abord:	418 524-2404

Quelles sont les ressources de la communauté?



Agression et violence

Centre de crise de Québec :	418 688-4240
Violence info :	418 667-8770
Violence conjugale :	1 800 363-9010
Viol Secours :	418 522-2120
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC de Québec) :	418 648-2190



Loisirs

Le Pivot :	418 666-2371
Adaptavie :	418 529-9238
Apprentis-loisirs :	418 956-1169
Entr'actes :	418 523-2679
Patro Charlesbourg :	418 626-0161
Patro Laval :	418 522-2005
Patro Roc-Amadour :	418 529-4996
Association des personnes handicapées de Charlesbourg :	418 626-8686
SAIRAH :	418 990-7744
Olympiques spéciaux :	418 622-0502



Répit – gardiennage – dépannage

Bottin des ressources répit-dépannage
pour personnes handicapées :

www.rop03.com

Société Grand Village inc : 418 **831-1677**

Corporation Cité Joie : 418 **849-7183**

Camp O Carrefour : 418 **828-1151**

Camp de jour Bourg-Royal : 418 **622-1289**

Corporation des jeunes handicapés de Charlesbourg : 418 **627-3897**

Le Saisonnier : 418 **849-2821**

Centre Signes d'Espoir (Handi-A) : 418 **624-4752**

Arche l'Étoile (Centre de jour) : 418 **527-8839**

Laura l'émerveille : 418 **930-3363**

Maison de répit Tanguay : 418 **623-0276**

Le Petit Répit : 418 **525-0858**

Projet Oasis (gardiennes) : oasis-rea@liste.ulaval.ca

