

DIVERSES FAÇONS DE **MANIFESTER** VOTRE **SATISFACTION**

À la Maison Michel-Sarrazin, nous sommes très soucieux de connaître le niveau de satisfaction des personnes malades ou de leurs proches, et de recevoir les commentaires et les suggestions qui peuvent nous aider à améliorer les soins et les services que nous offrons.

Il arrive fréquemment que des personnes malades ou des proches expriment leur satisfaction et leur appréciation en nous faisant parvenir des cartes ou des lettres ou encore, en rédigeant une mention dans le cahier souvenir placé au salon de la Maison. Nous partageons ces écrits avec les équipes concernées et nous les conservons.

Il est également possible de compléter la fiche disponible dans le dépliant du Comité des familles, et de la déposer dans l'une des boîtes à suggestions de ce comité.

Enfin, en collaboration avec le Comité des familles, nous transmettons aux proches, après la fin des services, un questionnaire d'évaluation des soins et services reçus. Il est possible d'y répondre anonymement si désiré. Nous sommes très reconnaissants envers ceux qui acceptent de compléter ce questionnaire. Nous analysons toutes les réponses reçues et nous assurons un suivi personnalisé au besoin.

Vos commentaires et suggestions sont essentiels pour nous permettre d'améliorer la façon dont nous prenons soin des gens qui choisissent de nous faire confiance à cette étape ultime de leur vie.

POUR NOUS **JOINDRE**

Pour formuler une demande d'intervention, déposer une plainte ou pour signaler toute autre situation inacceptable, communiquez avec :

Madame Marie Breton,
responsable du traitement des plaintes
et de la qualité des services

Par téléphone : veuillez communiquer avec le secrétariat de la direction générale au **418 688-0878**

Par courriel : mbreton@michel-sarrazin.ca

MAISON
Michel  **Sarrazin**

2101, chemin Saint-Louis
Québec (Québec) G1T 1P5
www.michel-sarrazin.ca

MAISON
Michel  **Sarrazin**

COMMENTAIRES

ÉCOUTE

VOTRE **SATISFACTION**
NOUS IMPORTE...

RÉSOLVRE LES INSATISFACTIONS DÈS QUE POSSIBLE

Le personnel et les bénévoles de la Maison Michel-Sarrazin sont soucieux d'offrir des services de qualité. Malgré les efforts déployés, il se peut que les personnes malades ou leurs proches ressentent des insatisfactions à l'égard de nos soins et de nos services.

Il est important pour nous que vous puissiez être entendus si vous avez des doléances à présenter pour permettre de régler la situation rapidement et selon vos attentes.

En premier lieu, nous vous suggérons de discuter, en toute confiance, avec l'intervenant concerné ou avec son supérieur immédiat.

Si cela s'avère non concluant ou si vous le préférez, il est possible de demander à la responsable du traitement des plaintes d'intervenir en votre nom. Si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez aussi déposer une plainte.

SUR QUOI PORTE UNE PLAINTÉ ?

Une plainte est une insatisfaction non résolue qui peut concerner les services que la personne malade reçoit, qu'elle aurait dû recevoir ou qu'elle requiert.

QUI PEUT PORTER PLAINTÉ ?

La personne malade, son représentant ou son mandataire peuvent formuler une plainte. Les héritiers ou les représentants légaux d'une personne décédée peuvent également déposer une plainte.

COMMENT FORMULER UNE PLAINTÉ ?

Il est possible de présenter une plainte verbalement ou par écrit, par téléphone ou lors d'une rencontre avec la responsable du traitement des plaintes.

VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?

Au besoin, la responsable du traitement des plaintes peut vous assister lors de la formulation de votre plainte.

D'AUTRES PERSONNES PEUVENT AUSSI VOUS PRÊTER ASSISTANCE

Un parent, un ami ou un proche;

Les membres du Comité des familles de la Maison Michel-Sarrazin avec qui vous pouvez communiquer au **418 688-0878** ou au **418 872-3182**;

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la Capitale-Nationale* que vous pouvez joindre au **418 681-0088**.

*Le CAAP est un organisme de la région mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour vous aider dans vos démarches.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ ?

La responsable du traitement des plaintes reçoit votre plainte.

Elle examine les motifs de votre plainte à partir de votre version des faits. Elle recueille le point de vue des personnes et des autorités concernées par votre plainte.

Elle vous informe des résultats de l'analyse de votre plainte dans les 45 jours suivant sa réception.

S'il y a lieu, elle formule des recommandations à la direction concernée et effectue un suivi.

Si vous n'avez pas reçu de réponse dans les 45 jours ou si vous êtes insatisfait de la réponse de la responsable du traitement des plaintes, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen, au **418 643-2688**, ou au **1 800 463-5070**.

VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION INACCEPTABLE ?

Vous pouvez signaler à la responsable du traitement des plaintes une situation que vous jugez inacceptable, même si elle ne vous concerne pas personnellement ou qu'elle ne concerne pas l'un de vos proches. La responsable peut intervenir en toute confidentialité lorsque de tels faits sont portés à sa connaissance.