

Ligne ACTION des Soins de longue durée

- Service élargi -

Un nouveau service pour recevoir les préoccupations et les plaintes des clients des centres d'accès aux soins communautaires (CASC).

Renseignements pour les personnes qui reçoivent des soins à domicile.

Q. Qu'est-ce que la Ligne ACTION des Soins de longue durée?

R. La Ligne ACTION des Soins de longue durée a été mise sur pied principalement à l'intention des résidents des maisons de soins de longue durée pour leur permettre de signaler toute préoccupation concernant les soins et les services fournis par l'établissement.

À compter du 1^{er} mai 2007, la Ligne ACTION des Soins de longue durée sera étendue afin que les clients des soins à domicile, ou d'autres personnes telles que les familles, puissent y communiquer leurs préoccupations ou leurs plaintes au sujet des soins à domicile ou du CASC.

Q. Quel genre de problème puis-je signaler?

R. Vous pouvez téléphoner au sujet de n'importe quel problème ou de toute préoccupation ou plainte concernant les

services à domicile ou de toute question touchant le CASC.

Q. De quelle façon le personnel de la Ligne ACTION des Soins de longue durée donnera-t-il suite à votre préoccupation?

R. Le personnel de la Ligne ACTION des Soins de longue durée vous demandera si vous avez communiqué avec le CASC afin de lui faire part de votre préoccupation. Si vous ne l'avez pas fait, on demandera votre autorisation d'informer le CASC et celui-ci communiquera avec vous pour discuter de la question.

Q. Lorsque je téléphone, dois-je donner mon nom et mon adresse au personnel de la Ligne ACTION des Soins de longue durée?

R. Non. Toutefois, la meilleure façon de traiter un problème au sujet des soins à domicile ou d'un CASC est de savoir quel CASC participe à la prestation des soins à domicile et le nom du client concerné.

Q. Qu'est-ce qu'un facilitateur de plaintes indépendant?

R. En plus de voir leur appel référé au CASC par le personnel de la Ligne ACTION des Soins de longue durée, les personnes qui appellent peuvent choisir de parler à un facilitateur de plaintes indépendant (FPI) afin de discuter de leurs préoccupations. On trouve des FPI partout en Ontario et ils ont été formés pour écouter vos préoccupations. Si vous décidez d'être dirigés vers un FPI, celui-ci communiquera avec vous par téléphone dans un délai de dix jours ouvrables. Avec votre consentement, le FPI pourrait également contacter votre CASC. Il travaillera avec vous, et possiblement avec le CASC, pour résoudre vos préoccupations.

Q. Quelle est la portée de la démarche du FPI?

R. La démarche de la Ligne ACTION des Soins de longue durée et du FPI fournit une autre avenue aux clients du CASC pour faire entendre leurs plaintes. L'élargissement de la Ligne ACTION des Soins de longue durée a été entrepris pour compléter, et non remplacer, le processus officiel de plaintes en place du CASC. Les CASC sont toujours responsables de collaborer avec leurs clients pour résoudre toute question que pourrait avoir le client.

Q. Comment puis-je joindre un FPI?

R. Les personnes qui souhaitent collaborer avec un FPI doivent téléphoner à la Ligne ACTION des Soins de longue durée. À votre demande, le personnel de la Ligne ACTION des Soins de longue durée invitera un FPI à communiquer avec vous. Avec votre

consentement, le FPI pourrait également contacter votre CASC pour aider à résoudre vos préoccupations.

Les clients des soins à domicile sont toujours encouragés à collaborer avec leur CASC d'abord pour résoudre les préoccupations avant d'être dirigés vers un FPI.

Pour joindre la Ligne ACTION des Soins de longue durée élargie, composez :

le 1-866-876-7658 ou le 416-326-6777 (de l'extérieur de l'Ontario).

Pour les services ATS, composez le 1-800-387-5559 ou le 416-327-4282 (de l'extérieur de l'Ontario).

Vous pouvez également consulter le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à :

www.health.gov.on.ca.