



Expérience et rétroaction de patients et patientes

Nous veillons à la prestation de services de soins exceptionnels à tous les patients et patientes de Santé à domicile Ontario. Suivant votre point de vue, nous renforçons les services, améliorant l'expérience des patients.

Plaintes ou préoccupations

Vous avez le droit de partager votre opinion.

1. **Parlez à votre coordonnateur.rice de soins**, votre premier point de contact, qui peut vous aider à régler toute plainte ou préoccupation. Si vous ne savez pas qui est votre coordonnateur.rice de soins, composez le 310-2222 (sans indicatif régional).
2. **Parlez-en à un ou une gestionnaire.** Si le ou la coordonnateur.rice de soins n'a pas résolu votre problème, demandez de parler à un gestionnaire des Services aux patients.
3. **L'équipe des Relations avec les patients** de votre région peut aussi vous mettre en contact avec les services dont vous avez besoin. Utilisez l'outil de localisation pour trouver la meilleure personne à contacter :
ontariosanteadomicile.ca/trouver-un-bureau-local

Compliments et rétroaction

Grâce aux compliments et commentaires que vous transmettez par les moyens suivants, nous reconnaissons les employés méritants et célébrons la qualité des soins prodigués :

- parler à votre coordonnateur.rice de soins
- contacter l'équipe des Relations avec les patients de votre région
- envoyer un courriel à patient.relations@ontariohealthathome.ca

Contactez Santé à domicile Ontario

par téléphone au **310-2222** ou par courriel à patient.relations@ontariohealthathome.ca



Interjeter appel d'une décision concernant un service ou votre admissibilité

Si votre préoccupation concerne des décisions sur votre admissibilité à des services, le nombre d'heures de services, l'interruption de services ou votre admissibilité au placement en foyer de soins de longue durée, suivez les directives ci-dessous :

1. **Demandez une révision officielle de la demande.** Le ou la gestionnaire des Services aux patients vous guidera dans le processus de révision par Santé à domicile Ontario.
2. **Droit d'interjeter appel.** Vous avez le droit d'interjeter appel d'une décision à la Commission d'appel et de révision des services de santé : 151, rue Bloor Ouest, 9^e étage, Toronto (Ontario) M5S 1S4 ou 1 866 282-2179.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait.e, voici d'autres options de rétroaction

Ligne Action pour le soutien aux familles du ministère des Soins de longue durée

En cas de préoccupations liées aux services de Santé à domicile Ontario et des foyers de soins de longue durée, ou pour déposer une plainte à un consultant externe en gestion des plaintes, composez le 1 866 876-7658.

Ombudsman des patients de l'Ontario

Si vous n'êtes toujours pas satisfait.e, l'Ombudsman des patients de l'Ontario peut vous aider. Visitez www.patientsombudsman.ca ou composez le 1 888 321-0339.

