
DIRECTIVES GÉNÉRALES

Comment déposer une plainte?

Si vous avez des inquiétudes concernant une maison de retraite en Ontario, veuillez remplir le présent formulaire de plainte, puis le transmettre à l'ORMR par courriel ou par télécopie. Si vous avez besoin de précisions ou d'aide pour remplir ce formulaire, communiquez par téléphone avec une agente ou un agent de réception des plaintes de l'ORMR en composant le 1 855 275-7472.

Dans ce formulaire, vous pourrez :

- 1) Visualiser des définitions en faisant glisser votre souris sur des mots ou des phrases en caractères **orange**
- 2) Avoir accès à d'autres ressources en cliquant sur le nom des ressources en caractères **bleus**

La procédure de plainte de l'ORMR débute après la réception d'une plainte écrite accompagnée d'un consentement signé par son auteur.

L'ORMR accusera réception de votre plainte, puis il communiquera avec vous au sujet de cette plainte, notamment pour fournir des précisions sur la procédure de traitement des plaintes.

Autorisation

Si vous formulez la présente plainte au nom d'une **résidente** ou d'un **résident**, ou si votre plainte concerne une résidente ou un résident, l'ORMR peut avoir besoin d'une autorisation signée de sa main afin de pouvoir donner suite à la plainte.

Veuillez consulter la partie « Renseignements sur la plaignante ou le plaignant » de ce formulaire pour connaître les exigences en matière d'autorisation.

Le formulaire d'autorisation est disponible sur le site Web de l'ORMR ou en **cliquant ici**.

Si vous avez des questions sur l'autorisation ou si vous ne parvenez pas à obtenir l'autorisation requise, veuillez communiquer par téléphone avec une agente ou un agent de réception des plaintes de l'ORMR en composant le 1 855 275-7472.

COMMENT TRANSMETTRE LE FORMULAIRE DE PLAINTE?

Une fois rempli, le formulaire peut être envoyé par courrier, par courriel ou par télécopie à l'adresse suivante :

Office de réglementation des maisons de retraite

À l'attention de : Réception des plaintes

55, rue York, bureau 700

Toronto (Ontario) M5J 1R7

Télécopie : 1 855 631-0170

Courriel : info@rhra.ca

Après avoir rempli ce formulaire, vous pouvez créer un courriel adressé à info@rhra.ca, annexer le formulaire dûment rempli et cliquer sur le bouton **Transmettre le formulaire** qui se trouve à la fin de ce document.

PRÉCISIONS SUR LA PLAIGNANTE OU LE PLAIGNANT

Prénom : _____ Nom de famille : _____

Adresse postale : _____ N. Téléphone : _____

Adresse électronique : _____

Comment préférez-vous communiquer avec l'ORMR? Téléphone Courriel

RENSEIGNEMENTS SUR LA PLAIGNANTE OU LE PLAIGNANT

Je suis une résidente ou un résident. Aucun document supplémentaire n'est nécessaire.

Je ne suis pas une résidente ou un résident. Veuillez consulter les exigences précisées ci-dessous concernant les documents supplémentaires à fournir.

Si vous formulez la plainte au nom d'une résidente ou d'un résident, quel est votre lien avec cette personne?

Lien : _____

REMARQUE : Si vous n'êtes pas une résidente ou un résident, veuillez noter que l'ORMR ne pourra pas communiquer des renseignements personnels sur la résidente ou le résident si les documents supplémentaires suivants ne lui sont pas transmis :

- Si la résidente ou le résident est une personne capable¹, veuillez fournir un **formulaire d'autorisation** signé par la résidente ou le résident.
- Si la résidente ou le résident n'est pas une personne capable¹, veuillez fournir les documents de procuration ou de tutelle appropriés. Il convient de noter que, selon la nature de la plainte (en particulier si elle a trait à la santé ou à des aspects financiers), l'ORMR peut avoir besoin d'une procuration relative au soin de la personne ou d'une procuration relative aux biens afin de pouvoir communiquer des renseignements personnels sur la résidente ou le résident. Si vous n'êtes ni la mandataire spéciale ou le mandataire spécial de la résidente ou du résident, ni sa tutrice ou son tuteur, veuillez également fournir un **formulaire d'autorisation** signé par l'une de ces personnes, selon le cas.
- En cas de décès de la résidente ou du résident, veuillez fournir les documents de son exécutrice ou de son exécuteur testamentaire, c'est-à-dire soit le testament de la résidente ou du résident, soit le certificat de désignation en tant que personne chargée d'exécuter ce testament. Si vous n'êtes pas cette personne, un **formulaire d'autorisation** signé par l'exécutrice ou l'exécuteur testamentaire doit également être fourni.

Le **formulaire d'autorisation** est disponible sur le site Web de l'ORMR ou en **cliquant sur le nom du formulaire**.

RENSEIGNEMENTS SUR LA MAISON DE RETRAITE

Nom de la **maison de retraite** :

Adresse :

N de téléphone :

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉSIDENTE OU LE RÉSIDENT

Nom de la résidente ou du résident :

Numéro de chambre :

Adresse électronique :

N de téléphone :

La résidente ou le résident réside-t-il toujours dans la maison de retraite? Oui Non

S'il y a lieu, vous pouvez ajouter le nom d'une seconde résidente ou d'un second résident ci-dessous.

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉSIDENTE OU LE RÉSIDENT

Nom de la résidente ou du résident :

Numéro de chambre :

Adresse électronique :

N de téléphone :

La résidente ou le résident réside-t-il toujours dans la maison de retraite? Oui Non

PRÉCISIONS SUR LA PLAINTE

Veillez décrire en détail votre plainte et les événements qui vous préoccupent, en expliquant ce qui se produit ou ce qui s'est produit, qui est impliqué, et quand, comment, où et pourquoi les faits se produisent ou se sont produits. Vous pouvez aussi joindre un courrier distinct pour expliciter votre plainte.

Si une personne a assisté aux évènements décrits dans votre plainte, veuillez fournir son nom et ses coordonnées :

Nom du témoin :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

S'il y a lieu, vous pouvez ajouter le nom d'autres témoins ci-dessous.

Nom du témoin :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

Nom du témoin :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

Avez-vous essayé de régler la situation qui vous préoccupe avec la maison de retraite? Oui Non

Avez-vous déposé une plainte formelle concernant cette situation auprès d'un autre organisme de réglementation tel que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, ou la Commission de la location immobilière? Oui Non

Veillez décrire les efforts que vous avez éventuellement déployés pour régler votre plainte, ainsi que la réponse apportée par la maison de retraite (le cas échéant) :

Quels résultats espérez-vous obtenir en portant plainte?

Veillez énumérer toutes les pièces justificatives éventuellement transmises : (jointes au courriel ou annexées au formulaire)

ATTESTATION

J'ai lu et je comprends ce qui suit :

- Je comprends que l'ORMR est susceptible de communiquer une partie ou la totalité des renseignements et des documents qu'il reçoit de ma part et d'autres parties à la maison de retraite faisant l'objet de la plainte.
- J'accepte que l'ORMR communique les renseignements et les documents que je lui transmets à la maison de retraite faisant l'objet de la plainte et qu'il lui en fournisse une copie.
- Je comprends qu'en l'absence de pièces justificatives, l'ORMR ne sera peut-être pas en mesure de traiter ma plainte.
- J'ai annexé des copies des documents relatifs à ma plainte.

CONSENTEMENT ET SIGNATURE

En cochant cette case, je consens à ce que l'ORMR communique une partie ou la totalité des renseignements et des documents que je lui transmets à un organisme de sondage tiers.

Je consens également à ce que l'organisme de sondage tiers communique avec moi par téléphone afin de recueillir mes commentaires en vue d'améliorer les processus opérationnels de l'ORMR. J'ai conscience que le fait de cocher ou non cette case n'aura aucune incidence sur le traitement ou l'issue de ma plainte.

Nom de la plaignante ou du plaignant : _____

Date : _____

En apposant mon nom sur le présent formulaire, je comprends et j'accepte l'ensemble des conditions décrites ci-dessus.

Pour créer un courriel incluant ce formulaire dûment rempli en pièce jointe, sauvegardez le formulaire puis cliquez sur TRANSMETTRE LE FORMULAIRE.