

TRAITEMENT DES PLAINTES



Ce que l'ORMR **PEUT FAIRE**

- Répondre aux préoccupations concernant les maisons de retraite, relatives à la loi ou au règlement
- Vous informer de vos droits et des obligations de la maison de retraite aux termes de la loi et tenter d'agir comme médiateur ou de résoudre les problèmes soulevés, le cas échéant
- Vous orienter vers d'autres organismes qui peuvent vous aider si l'ORMR n'a pas le pouvoir de régler votre situation



Ce que l'ORMR **NE PEUT PAS FAIRE**

- Accorder des indemnités, des dommages ou des remboursements de toute nature
- Fournir des conseils aux maisons de retraite sur l'établissement des droits
- Traiter les plaintes de façon anonyme sans en informer la maison de retraite
- Répondre aux préoccupations concernant les autres professionnels de la santé et les fournisseurs de soins externes réglementés
- Répondre aux préoccupations concernant les contrats de location, les avis d'expulsion ou les problèmes d'entretien des locaux

Suites possibles de la plainte



Après avoir procédé à l'examen de votre plainte, l'ORMR peut :

- Demander des renseignements à la maison de retraite afin de répondre à vos préoccupations
- Effectuer une inspection de la maison de retraite
- Proposer une médiation ou régler le problème



Une fois que la registrateur ou le registrateur aura pris une décision concernant la plainte, vous recevrez une lettre vous informant des mesures prises et des résultats obtenus. Cela peut comprendre les mesures suivantes :

- Ne prendre aucune mesure
- Informer ou former le titulaire
- Donner un avertissement écrit au titulaire
- Prendre d'autres mesures d'application de la loi, le cas échéant