

Si vous, un membre de votre famille ou un partenaire de soins essentiel souhaitez transmettre un compliment, une préoccupation ou une plainte concernant les soins, l'hébergement ou les services à Lakeridge Gardens, envisagez d'abord de vous adresser au personnel ou au Resident Care Manager concerné :

**Deuxième étage (2 East, 2 West, Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario et Behavioural Support Transition Unit)**

Jillian Churly, Resident Care Manager  
905-428-5201, poste 17141

**Troisième étage (3 East et 3 West)**

Rhonda Bolton, Resident Care Manager  
905-428-5201, poste 17231

**Quatrième étage (4 East et 4 West)**

Shawn Wood, Resident Care Manager  
905-428-5201, poste 17151

**Cinquième et sixième étages (5 East, 5 West, 6 East et 6 West)**

Jumoke Mustapha, Resident Care Manager  
905-428-5201, poste 17161

Les compliments, les préoccupations et les plaintes concernant l'hygiène et la salubrité, les programmes et les services alimentaires seront réorientés vers les responsables de ces domaines.



**Transmettre des compliments, préoccupations et plaintes**

Lorsque vous vous préparez à transmettre un compliment, une préoccupation ou une plainte, pensez à fournir autant de renseignements que possible :

- Une description de ce qui s'est passé.
- Moment où la situation est survenue.
- Endroit où la situation est survenue. Par exemple, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer.
- Les personnes concernées.
- Qu'aimeriez-vous qu'il se passe pour résoudre votre problème, le cas échéant?

Mise à jour en octobre 2023

**Lakeridge Gardens Long-Term Care**

Compliments, préoccupations et plaintes.



Lakeridge Health

Lakeridge Gardens



Lakeridge Gardens s'engage à fournir des soins, un hébergement et un service de qualité à tous ses résidents.

Tous les compliments, préoccupations et plaintes sont les bienvenus et peuvent provenir d'une source connue ou anonyme.

Veillez noter que pour que les compliments soient transmis au personnel, des renseignements vous concernant seront demandés.

Tous les commentaires ou plaintes feront l'objet d'une enquête et des solutions seront trouvées afin de résoudre le problème et de mettre en place des améliorations pour éviter qu'une situation se reproduise à l'avenir, dans la mesure du possible.

Nous respectons toutes les politiques du ministère des Soins de longue durée relatives aux plaintes.

Si vous préférez parler à une directrice de Lakeridge Gardens ou si vous n'êtes pas satisfait d'une réponse, envisagez de communiquer avec les personnes ci-après :

**Director, Nursing and Personal Care**

Jeanette Dindial, 905-428-5201, poste 17111

**Director of Operations, Administrator**

Lisa McVety, 905-428-5201, poste 17315

En outre, les compliments, les préoccupations et les plaintes peuvent être communiqués à un spécialiste de l'expérience des patients en communiquant avec le Bureau de l'expérience des usagers.

**Composez le** : 905-576-8711, poste 34402

**Courriel** : [patientexperience@lh.ca](mailto:patientexperience@lh.ca)

**Adresse** : Lakeridge Health, Patient Experience Department, 1 Hospital Court, 1<sup>st</sup> Floor, D Wing, Oshawa (Ont.) L1G 2B9

**Heures d'ouverture** : Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Si vous souhaitez que vos préoccupations soient transmises au bureau du Président and CEO, vous pouvez le faire à tout moment en communiquant avec:

**Sonya Pak**  
**Health System Executive, Clinical**

Tél. : 905-576-8711, poste 33008



Lakeridge Health | Lakeridge Gardens

**À tout moment**, des compliments, des commentaires ou des plaintes peuvent être adressés au ministère des Soins de longue durée :

**Appelez le ministère des Soins de longue durée**

Ligne ACTION des soins de longue durée et soutien aux familles

Numéro sans frais : 1-866-434-0144

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 19 h,  
7 jours sur 7.

**Écrivez au ministère des Soins de longue durée**

Envoyez une lettre écrite par la poste à :

Directrice

Direction des inspections de soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ont.) L8P 4Y7

Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau de l'ombudsman des patients en tout temps :

**En ligne** : [www.patientombudsman.ca](http://www.patientombudsman.ca)

**Composez le** : 416-597-0339 (région du Grand Toronto) ou 1-888-321-0339 (sans frais)

**Par la poste** : C.P. 130, 77, rue Wellesley Ouest, Toronto (Ont.) M7A 1N3