

SIGNALER UNE PLAINTE OU UNE PRÉOCCUPATION

Chez Care-ion, nous sommes à l'écoute de ce que vous vivez. En tant que résident, membre de la famille ou visiteur, quelque chose ne vous convient pas ou une préoccupation vous tient à cœur ? Faites-le-nous savoir. Votre signalement nous aide à améliorer sans cesse nos soins et nos services.

Comment introduire une plainte ?

Vous pouvez formuler une plainte aussi bien oralement que par écrit.

Par écrit :

- Via le formulaire de plainte ou le registre des plaintes et suggestions (disponible à l'accueil de la maison de repos et de soins)
- Par courrier ou par e-mail adressé à la direction

Oralement :

- Directement auprès de la direction ou d'un membre du personnel

Que devient votre plainte ?

- La direction enregistre chaque plainte et en assure le suivi.
- Vous êtes contacté dans les 7 jours ouvrables afin d'en discuter.
- La plainte est examinée et, si nécessaire, des mesures sont prises.
- Après environ deux semaines, nous évaluons si la solution a été efficace.

Votre franchise nous rend meilleurs. N'hésitez pas à partager ce qui vous préoccupe, petit ou grand, car ensemble nous veillons à un cadre de vie où chacun se sent écouté et chez lui.