



Si vous avez des insatisfactions, nous sommes là pour les entendre, les accueillir et trouver des solutions

Vous voilà membre de la Coopérative de services à domicile et bientôt nous commencerons à vous donner des services. Nous mettons tout en œuvre pour répondre à vos besoins. Cependant, malgré tous nos efforts il est possible que vous soyez insatisfait. Si c'est le cas, voici les recours que s'offrent à vous.

1

En tout temps nous vous invitons à rejoindre votre conseillère par téléphone ou par courriel.

Elle vous communiquera ses coordonnées lors de votre premier contact téléphonique. Elle écoutera vos insatisfactions et fera tout ce qui est en son pouvoir, dans le respect de nos cadres de services, pour y remédier.

Les mesures mises en place par votre conseillère ne vous apparaissent pas satisfaisantes ?

2

Vous pouvez joindre la direction au poste 205 ou par courriel à info@coopestrie.com. Elle tentera de régler le litige. Si la situation est sans issue ou exceptionnelle elle vous expliquera que vous pouvez déposer une plainte formelle écrite ou verbale qui sera gérée par le Comité de gestion des plaintes de la Coopérative.

La décision du Comité de gestion des plaintes ne vous apparaît pas satisfaisante ?

3

Vous pouvez déposer une plainte auprès du **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services** du CIUSSS-CHUS au 1 866 917-7903

Courriel : www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/droits-insatisfactions-plaintes/insatisfait-formulez-une-plainte/

Veillez prendre note que vous pouvez déposer une plainte en tout temps auprès du Commissaire