



Bureau du protecteur  
du citoyen

## Comment puis-je communiquer avec le Bureau du protecteur du citoyen?

Par téléphone : 1-844-686-6283  
(sans frais)  
874-6623 (à Hay River)

Par courriel : [info@nwtombud.ca](mailto:info@nwtombud.ca)

Par télécopieur : 1-867-874-6250

Par la poste : C.P. 4297,  
Hay River NT X0E 1G5

Site web: [nwtombud.ca](http://nwtombud.ca)

# Défendre l'équité

*dans les établissements de  
longue durée*

***Nous pouvons peut-être aider les résidents ou leur famille qui croient que l'on a pris une décision ou que l'on a posé un geste inéquitable à leur égard.***

**Avant de communiquer avec nous, essayez vous-même de résoudre le problème :**

Parlez au personnel ou au gestionnaire de l'établissement.

Communiquez avec l'administration des services de santé et des services sociaux.

Si vos démarches ne mènent à rien ou si vous n'êtes pas satisfait; alors, communiquez avec nous.

## FOIRE AUX QUESTIONS

### Sur quoi faisons-nous enquête?

Nous recevons les plaintes concernant les décisions inéquitables à votre égard. Par exemple :

- Vous n'obtenez pas tous les services dont vous avez besoin ou vous les recevez en retard.
- Vous êtes préoccupé par un problème de santé et de sécurité dans votre établissement.
- Vous ou vos visiteurs êtes soumis à des restrictions inexplicables.
- Vous n'obtenez aucune explication pour une décision qui vous concerne.
- Vous estimez que les règlements de l'établissement ne sont pas appliqués équitablement.
- Vous recevez des factures qui n'ont pas de sens, même après avoir demandé des explications.
- Vous recevez des réponses incompréhensibles à vos questions ou vous ne recevez aucune réponse.
- Vous estimez que les soins sont de mauvaise qualité.

### Sur quoi ne faisons-nous pas enquête?

Nous ne recevons pas de plaintes concernant :

- Les décisions prises par les médecins, les infirmiers, les thérapeutes, etc.;
- Les différends personnels entre les résidents.

### Qui peut communiquer avec le protecteur du citoyen?

- Toute personne qui croit qu'un organisme de la santé ou tout autre ministère ou organisme du GTNO a pris une décision ou a posé un geste inéquitable à son égard.
- Si le résident est incapable de communiquer avec le protecteur du citoyen lui-même, les membres de sa famille ou toute autre personne défendant ses intérêts peuvent le faire en son nom.
- Le personnel de l'établissement de soins de longue durée peut également déposer une plainte contre l'établissement où il travaille.

### Puis-je déposer une plainte de façon anonyme?

- Nous essaierons de préserver votre anonymat, mais nous devons connaître votre identité pour communiquer avec vous.
- Si, pour effectuer une enquête, nous devons divulguer votre identité, nous en discuterons d'abord avec vous.

### Nos services sont gratuits

Il n'y a aucun coût rattaché au dépôt d'une plainte au protecteur du citoyen.

### Que se passera-t-il si je fais une plainte?

- Nous vous demanderons ce qui s'est produit.
- Nous vous demanderons les étapes que vous avez suivies pour essayer de résoudre le problème.
- Nous discuterons avec le personnel pour obtenir son point de vue.
- Nous vous informerons sur les prochaines étapes à suivre (au besoin).

### Le protecteur du citoyen prendra-t-il ma défense?

Le bureau du protecteur du citoyen est un organisme indépendant et impartial. Autrement dit, nous ne prenons la défense de personne en particulier. Nous examinons la situation de part et d'autre et, s'il y a lieu, formulons des recommandations pour l'organisme concerné, si nous croyons qu'il aurait pu mieux faire. Nous défendons l'équité.

### Ma plainte sera-t-elle examinée?

Nous espérons toujours que les différends soient résolus rapidement et de façon informelle. Si ce n'est pas le cas, nous ferons une enquête.

### Quel sera le résultat final?

Tout dépend de la situation, car tous les cas sont différents. Voici quelques scénarios possibles :

- L'établissement peut décider d'apporter des changements pour corriger le problème.
- Nous pouvons déterminer que l'établissement aurait pu mieux faire et lui adresser des recommandations indiquant les mesures qu'il devrait prendre.
- Si nous estimons que vous devez obtenir une meilleure explication sur les événements survenus, nous demanderons aux responsables de l'établissement de le faire.
- Nous pourrions déterminer qu'aucun traitement inéquitable n'a eu lieu et qu'aucune autre mesure n'est nécessaire

Peu importe l'issue de l'enquête, nous partagerons nos conclusions avec vous et nous vous expliquerons notre raisonnement.