

Saint-Hubert, le 22 octobre 2021  
CHSLD Marguerite-Rocheleau

## Une meilleure communication

Madame, Monsieur,

Afin de faciliter et de rendre la communication plus efficiente entre notre équipe et vous, il me fait plaisir de vous présenter la nouvelle structure en place au sein du CHSLD Marguerite-Rocheleau.

**Toutes les questions concernant les soins** sont désormais traitées par monsieur **Yannick Tatfo**, responsable des soins cliniques que vous pouvez joindre au 450 878-2880, poste 15097 et/ou madame **Karine Landry**, assistante au supérieur immédiat (ASI) que vous pouvez joindre au 450 878-2880, poste 15006.

**En cas d'insatisfaction**, nous vous invitons à vous adresser au directeur de l'établissement, monsieur **Michel Joncas**, au poste 15092.

Vous pouvez également remplir un formulaire d'insatisfaction disponible au bureau de la réception. Vous pouvez aussi aller sur notre site au <https://chslmargueriterocheleau.com/residents-et-familles/votre-opinion-compte/>, section *Formuler une insatisfaction*. Vous pouvez le remplir directement en ligne ou l'imprimer, le remplir à la maison et le retourner au directeur. Soyez assurés que toute insatisfaction est remise au directeur qui va s'assurer de vous faire un retour dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfaits des résultats de la procédure de la gestion des insatisfactions ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez formuler une plainte en tout temps au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre. Toutes les informations se trouvent sur notre site Web au <https://chslmargueriterocheleau.com/residents-et-familles/votre-opinion-compte/>, section *Formuler une plainte*. Vous pouvez remplir le formulaire directement sur notre site et il est envoyé directement au commissaire. Vous pouvez aussi obtenir un formulaire auprès de notre réceptionniste.

Le CISSS de la Montérégie-Centre, les résidents et leurs familles peuvent compter sur l'entière collaboration du Groupe Santé Arbec dans le processus de traitement des plaintes.

La direction du Groupe Santé Arbec réitère son engagement à prodiguer des soins et services de qualité à l'ensemble de ses résidents et de leurs familles. Comme vous le savez probablement, nous avons un programme d'amélioration continue de la qualité. Ce programme signifie que le Groupe Santé Arbec s'engage collectivement à remettre continuellement en question ses façons de faire en vue de faire toujours mieux au bénéfice des résidents. Pour plus d'informations, consultez notre site au <https://chslmargueriterocheleau.com/chsld-marguerite-rocheleau/amelioration-continue-de-la-qualite/>.

N'oubliez pas de consulter notre site Web qui contient une foule d'informations ainsi que les coordonnées de toute notre équipe de gestion, de coordonnateurs et de direction. Nous sommes disponibles pour répondre à vos questions.

Veuillez agréer, madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Michel Joncas  
Directeur du CHSLD Marguerite-Rocheleau