

# Do You Have a Concern or Complaint About a Long-Term Care Home?

If you do, take action and help improve care for residents

## ● Follow the home's complaint process

Homes are required to have a written complaint procedure and post it where people can see it. They are also required to respond to concerns and complaints.

OR

## ● Contact the Ministry of Health and Long-Term Care

The ministry is responsible for ensuring long-term care homes comply with the *Long-Term Care Homes Act, 2007*.

Call the ministry's toll-free, confidential Long-Term Care ACTION Line:

**1-866-434-0144**

(7 days a week, 8:30 a.m. - 7:00 p.m.)

**Or send a letter to:**

Director

Performance Improvement and Compliance Branch

Ministry of Health and Long-Term Care

1075 Bay Street, 11th Floor, Toronto ON M5S 2B1

## Concerned that making a report will impact you or others?

The *Long-Term Care Homes Act, 2007* provides protection for people who report concerns to the ministry. People making complaints do not have to give their name or any contact information. If you do provide your name, we are committed to protecting people's privacy and all complaints are treated as confidential. Information about complaints is only disclosed if a law requires or allows the ministry to disclose it. If you or someone else is treated unfairly because you complained, contact the ministry.

# Vous avez une plainte ou un sujet de préoccupation à propos d'un foyer de soins de longue durée?

**Le cas échéant, agissez et contribuez à améliorer les soins offerts aux résidents**

## ● Suivez la procédure de plainte du foyer

Les foyers doivent établir une procédure de plainte par écrit et l'afficher à un endroit visible de tous. Ils doivent aussi donner suite aux plaintes et sujets de préoccupation.

**OU**

## ● Contactez le ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Il incombe au ministère de veiller à ce que les foyers de soins de longue durée respectent la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

**Appelez la ligne ACTION des Soins de longue durée du ministère au numéro confidentiel sans frais suivant :**

**1 866 434-0144**

(7 jours sur 7, de 8 h 30 à 19 h)

**ou écrivez :**

À l'attention du directeur

Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage, Toronto ON M5S 2B1

## Vous craignez les conséquences de faire rapport pour vous ou d'autres personnes?

La *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* assure la protection des personnes qui signalent des sujets de préoccupation au ministère. Les personnes qui portent plainte ne sont pas obligées de donner leur nom ou leurs coordonnées. Si vous le faites, nous sommes tenus de protéger la vie privée des gens et toutes les plaintes sont confidentielles; les renseignements concernant les plaintes ne sont divulgués que si la loi l'exige ou permet au ministère de le faire. Si vous ou une autre personne subissez un traitement injuste parce que vous avez porté plainte, contactez le ministère.