

Bienvenue à la Maison d'Hébergement d'Anjou.

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles.



Notre mission: Héberger et soutenir les femmes et enfants victimes de violence conjugale.

Tu as eu beaucoup de courage de demander de l'aide. Le plus difficile est fait. Maintenant, tu n'es plus seule. Que ce soit parce que tu quittes un conjoint violent, ou alors parce que tu soupçonne de la violence dans ta relation, ou plutôt parce que tu souhaites te retrouver après ce que tu as traversé, la Maison d'Hébergement d'Anjou est là pour t'accompagner dans la reprise de pouvoir sur ta vie. Chez nous, tu rencontreras des personnes qui partagent ces valeurs : le respect, l'intégrité, l'autonomie, l'entraide et le droit à une vie libre et sans violence.

Nos services offerts

Hébergement

Une maison chaleureuse, des espaces de vie communautaires, des plats réconfortants, des activités familiales, des intervenantes dévouées, et beaucoup d'enfants qui s'amuse !

Services psychosociaux

Des intervenantes spécialisées qui sauront t'aider à trouver tes propres solutions, dans le respect de tes objectifs et de ton rythme. Ta situation implique de nombreuses démarches juridiques ? Nous sommes là pour t'éclairer et t'accompagner.

Services mère-enfants

Nous sommes d'abord là pour tes enfants : les écouter, les aider à comprendre ce qu'ils vivent et, surtout, les laisser être des enfants. Pour toi, maman, notre unique souhait est que tu retrouves confiance en tes capacités parentales.

Nous vous donnerons l'occasion de passer du temps de qualité en famille (oui oui, une famille, ça se dit aussi pour une maman seule avec des enfants).

Nos engagements envers vous

La Maison d'Hébergement d'Anjou s'engage à vous offrir, à vous et à vos enfants, un milieu de vie sécuritaire et agréable ainsi que des services psychosociaux de qualité. De plus, nous nous engageons à conserver vos informations personnelles dans la plus grande confidentialité.

« J'ai aimé les activités que les intervenantes ont organisées. La maison est cool et sympathique. Amuse-toi bien chez la MHA. »
— Enfant, 7 ans

Procédure de traitement des plaintes

Insatisfaite des services reçus lors d'un rendez-vous ou pendant un séjour à la Maison d'Hébergement d'Anjou ? Il est important pour nous d'entendre tes commentaires et tes suggestions afin d'améliorer nos pratiques. Si toutefois, après t'être adressée aux intervenantes, à la coordination ou à la direction, tu sens toujours ne pas avoir obtenu les soins et services auxquels tu penses avoir droit, il est possible de déposer une plainte.

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de notre organisme. Sache que tu ne seras en aucun cas victime de représailles. Nous nous engageons à donner suite à tes préoccupations dans la semaine qui suit.

Comment déposer sa plainte ?

Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de L'Est-de-l'Île-de-Montréal. Cette démarche est confidentielle et peut être interrompue à tout moment

Bureau du commissaire aux plaintes

Institut universitaire en santé mentale de Montréal
7401, rue Hochelaga
Montréal (Québec) H1N 3M5
Téléphone 514 251-4000, poste 2920
commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Depuis le 1^{er} juin 2021, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux sont responsables du traitement des plaintes des usagers des établissements publics et privés.

Qu'est-ce qui se passe suite au dépôt de la plainte ?

1. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit ta demande et peut t'aider à formuler ta plainte.
2. Il examine ta plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il te demandera ta version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Tu seras informée des résultats dans les 45 jours suivant la réception de ta plainte. Ces conclusions seront accompagnées de solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

Aide et accompagnement

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'île de Montréal peut t'aider à formuler une plainte ou t'accompagner dans tes démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Coordonnées de la Maison d'Hébergement d'Anjou

514-353-5908

C.P. 65 succursale Anjou, Montréal, H1K 4G5

Coordination - coordination@mhanjou.ca

Direction générale - direction@mhanjou.ca

<https://www.mhanjou.ca/>