

Declaración de servicios para mujeres víctimas de violencia



*Maison
Hélène-Lacroix*



	Estamos aquí para usted
--	-------------------------

Abril de 2022

Nombre de la organización

Maison Hélène-Lacroix

Maison Hélène-Lacroix Fase 2 (casa de segunda etapa)

Nuestra misión

Maison Hélène-Lacroix ofrece alojamiento temporal seguro a mujeres mayores de 18 años que son víctimas de violencia.

Nuestros valores

Maison Hélène-Lacroix promueve cuatro valores principales. Todas las acciones que pretendemos fomentar y defender están enraizadas en estos cuatro valores.

- ❖ **Respeto**, que se define como un sentimiento y actitud de consideración hacia uno mismo, hacia los demás, hacia la propiedad y hacia las ideas.
- ❖ **Apertura**, que se define como la comprensión y el interés en algo que no es familiar.
- ❖ **Comunicación efectiva**, que se produce al relacionarse y conectar con los demás para que el mensaje sea bien recibido.
- ❖ **Colaboración**, que significa trabajar con otra persona, ayudarla con su trabajo y trabajar juntos hacia un objetivo compartido.

Nuestros servicios para las mujeres víctimas de violencia

- ❖ **Vivienda de emergencia segura**
Ofrecemos una cama y tres comidas por día.
Proporcionamos un entorno seguro que cumple con las normas de seguridad para los refugios que ofrecen servicios a mujeres que son víctimas de violencia.
- ❖ **Vivienda segura de segunda etapa**
Proporcionamos a cada mujer un departamento studio totalmente amoblado por una cuota mensual el tiempo que dure su estancia.
- ❖ **Línea de ayuda las 24 horas**
Proporcionamos a cualquier mujer que lo necesite información y asesoramiento sobre la violencia contra la mujer.
- ❖ **Asesoramiento individual**
Ofrecemos asesoramiento individual a cada mujer que se hospeda con nosotros durante su estancia.
- ❖ **Asesoramiento en grupo**
Ofrecemos actividades grupales y talleres para cada mujer que se hospeda con nosotros durante su estancia.

❖ **Apoyo a diversas iniciativas**

Guiamos a cada mujer mientras da los pasos que quiere dar en respuesta a su experiencia de violencia.

Proporcionamos apoyo a un ritmo que se adapte a la persona que lo recibe.

❖ **Asesoramiento individual externo**

Ofrecemos asesoramiento individual para las mujeres que no desean quedarse con nosotros o están en una lista de espera.

Nuestro compromiso con nuestra clientela

Las mujeres que acuden a nosotros como víctimas de violencia pueden esperar recibir servicios y atención que cumplan las siguientes normas:

Para todos nuestros servicios

Ofrecemos acceso a un intérprete para que cada mujer pueda expresarse en el idioma de su elección.

Nuestro compromiso - Vivienda de emergencia



Alojamiento de emergencia: 418-527-4682

Fax: 418-527-1913

Abierto 24/7

❖ **Por teléfono**

Ofrecemos servicios de admisión 24/7, que se procesan dentro de una hora.

Procesamos las solicitudes urgentes sin demora.

Proporcionamos información y referencias según sea necesario.

Una vez que hemos confirmado que una mujer puede ser admitida y que hay espacio disponible, cada mujer recibe el mismo servicio de calidad:

❖ **A su llegada**

Proporcionamos un entorno y suministros que son funcionales y seguros para su uso en el refugio. Ofrecemos una habitación a su llegada. La habitación será compartida con otra mujer víctima de violencia.

❖ **Durante su estancia**

Ofrecemos tres comidas por día.

Ofrecemos asesoramiento individual basado en los parámetros establecidos en conjunto por el trabajador de apoyo y la mujer asesorada. Ofrecemos cinco talleres grupales por semana.

Ofrecemos siete actividades grupales por semana.

Nuestro compromiso - Vivienda de segunda etapa



Alojamiento temporal: 418-658-6500
Emergencias (24/7): 418-527-4682

❖ **Por teléfono**

Procesamos todas las solicitudes de admisión en 72 horas.

Una vez que hemos confirmado que una mujer puede ser admitida y que hay espacio disponible, cada mujer recibe el mismo servicio de calidad:

❖ **A su llegada**

Proporcionamos un entorno y suministros que son funcionales y seguros para su uso en el refugio. Ofrecemos un departamento studio amoblado por una tarifa mensual.

❖ **Durante su estancia**

Ofrecemos dos talleres grupales por mes.

Ofrecemos una actividad grupal por semana.

Ofrecemos asesoramiento individual basado en los parámetros establecidos en conjunto por el trabajador de apoyo y la mujer asesorada.

Nuestro compromiso - Servicios externos



Teléfono: 418-446-7897
Emergencias (24/7): 418-527-4682 de
lunes a jueves, de 8 a. m. a 4 p. m.

❖ **Por teléfono**

Procesamos todas las solicitudes en 72 horas.

Una vez que hemos confirmado que una mujer puede ser admitida y que hay espacio disponible, cada mujer recibe el mismo servicio de calidad:

❖ **Asesoramiento individual**

Proporcionamos un lugar de encuentro confidencial y accesible.

Ofrecemos asesoramiento individual basado en los parámetros establecidos en conjunto por el trabajador de apoyo y la mujer asesorada.

Ofrecemos sesiones de hasta dos horas con cita previa.

Mecanismo de gestión en caso de insatisfacción y quejas

Estamos aquí para usted

- ¿No está satisfecha con los servicios que ha recibido?
- ¿Cree que no logramos proporcionar los servicios que le correspondían?
- ¿Siente que no hemos respetado sus derechos?

Le animamos a hablar con un miembro del personal o el director ejecutivo de la Maison Hélène-Lacroix en cuanto se presente el problema. De esa manera, podemos proporcionar explicaciones o tomar medidas correctivas de inmediato.

Responsable de Maison Hélène-Lacroix

La Directora ejecutiva, Julie Beaulieu, tiene la tarea de manejar la insatisfacción y las quejas relacionadas con esta declaración de servicio dentro de 30 días hábiles.

Maison Hélène-Lacroix

P.O. Box 8718

Stn Ste-Foy

Québec, QC

G1V4N6

www.maisonhelenelacroix.com

Tel: 418-527-4682

Fax: 418-527-4682

Correo electrónico: maisonhelene.lacroix@videotron.ca

Si al final de este proceso aún no está satisfecha, la invitamos a ponerse en contacto con el Comisionado de calidad de servicios y quejas de CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Ponerse en contacto con el Comisionado

Por teléfono: 418-691-0762 o llame al número gratuito 1-844-691-0762

Por fax: 418-643-1611

Por correo electrónico:

commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Correo electrónico:

Comisionado de calidad de servicios y quejas de CIUSSS

de la Capitale-Nationale

2915 avenue du Bourg-Royal

Québec, QC G1C 3S2



Confidencial

Formulario de queja interna

Información general

Información del denunciante

Su información de contacto

Nombre: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____ Teléfono celular: _____
Dirección de correo electrónico: _____

Información de contacto de la organización sobre la que está presentando una queja

Nombre de la organización _____
Persona a cargo: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____

Descripción

Resuma claramente la situación que ha llevado a su queja. Describa los hechos y trate de responder a las siguientes preguntas: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo?

Sus expectativas

¿Qué cree que se podría hacer ahora para resolver la situación adecuadamente?

Firma _____ Fecha _____

Para uso interno

Seguimiento de quejas

La persona denunciante informó de que se recibió la queja
sobre: _____

Resultados
