

En Région de Bruxelles-Capitale, Iriscare est l'organisme bicommunautaire d'intérêt public compétent pour l'agrément et le contrôle des institutions pour personnes âgées. Il s'agit plus précisément des maisons de repos, des maisons de repos et de soins, des résidences-services, des centres d'accueil de jour et des centres de soins de jour.

Les résidents de ces institutions agréées pour personnes âgées, leurs familles, amis ou connaissances, ainsi que le personnel, peuvent s'adresser au Service litiges et médiation en cas de questions ou de réclamations.

Le Service litiges et médiation peut vous aider si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes :

- Vous avez une **question générale ou spécifique** sur une institution agréée pour personnes âgées.

Le Service répond immédiatement à votre question ou vous demande des renseignements complémentaires en vue de vous informer ultérieurement.

- Vous avez une **plainte** concernant une institution agréée pour personnes âgées.

Nous examinons votre plainte. Il se peut que nous vous contactions pour obtenir des informations complémentaires. Le Service litiges et médiation vous demandera toujours si vous avez déjà fait part de votre plainte au sein de l'institution.

Les plaintes peuvent être examinées de manière anonyme ou non. Nous vous signalerons systématiquement que la nature de la plainte ne permet pas toujours de garantir l'anonymat.

À l'issue du contact avec l'institution ou de l'inspection sur place, nous vous communiquerons le résultat par écrit.

Vous pouvez adresser votre question ou votre plainte par e-mail à mediation@iriscare.brussels, par courrier à Iriscare, Service litiges et médiation, Rue Belliard 71 boîte 2, 1040 Bruxelles ou par téléphone au numéro suivant 02/435 64 33.

Vous trouverez plus d'information sur www.iriscare.brussels/fr/plaintes/.