

POLITIQUE DE PLAINTES, COMMENTAIRES ET RÉTROACTION

1. Objectif

Le Centre Lutheran Community Care (LCC) s'engage à fournir un soutien de qualité qui répond aux besoins de la population. Nous croyons qu'une procédure de plaintes et de rétroaction est un élément important de l'amélioration continue de la qualité du soutien et du service à la clientèle. Les informations reçues dans le cadre des plaintes et des commentaires seront utilisées pour aider le Centre LCC à mieux soutenir les personnes et à améliorer nos pratiques de service à la clientèle.

2. Définitions

a) La « plainte » est une expression d'une insatisfaction liée aux services et/ou soutiens fournis par un organisme. Une plainte peut être formulée soit par une personne qui reçoit des services et des soutiens de l'organisme, par une personne agissant en son nom, ou par le grand public, concernant les services et les soutiens qui sont fournis par l'organisme. Une plainte peut être déposée officiellement, par exemple une lettre écrite à l'organisme, ou de façon informelle, telle qu'une plainte verbale adressée à un membre du personnel.

b) Un « conflit d'intérêts » est une situation dans laquelle les intérêts personnels ou commerciaux d'une partie sont en conflit avec les intérêts véritables du Centre LCC et des services et soutiens qu'il fournit. Un conflit d'intérêts peut survenir lorsqu'un gain ou un avantage personnel direct ou indirect est donné ou reçu par une partie ou un membre de la famille d'une partie. Un conflit d'intérêts peut également survenir lorsqu'un avantage ou un privilège direct ou indirect est accordé ou reçu par une partie ou un membre de la famille d'une partie.

c) Le terme « membre de la famille » comprend un parent, un beau-père, une belle-mère, un époux ou un conjoint, un enfant, un gendre, une belle-fille, un frère ou une sœur.

d) La « rétroaction » est une information sur les réactions à un produit ou à un service, la façon dont une personne s'est comportée dans la prestation d'un service ou l'exécution d'une tâche, et sert de base à l'amélioration. Les commentaires peuvent être positifs ou négatifs. Ils peuvent être sollicités, comme les informations et les commentaires recueillis dans le cadre d'une enquête de satisfaction ou d'une boîte à commentaires, ou non sollicités, comme une lettre d'une personne ou d'un membre de la famille concernant les services et les soutiens fournis par l'organisme. La rétroaction peut être formelle comme dans un sondage ou une lettre ou informelle, comme un compliment verbal adressé à un membre du personnel.

e) La « partie » est une personne ou une entité commerciale qui a conclu une relation, un contrat ou une entente verbale ou écrite avec le Centre LCC.

3. Le Centre LCC encourage les personnes qui reçoivent des services, les tuteurs et/ou les défenseurs de droits, le personnel et les membres de la communauté à faire part de leurs commentaires et de leurs plaintes afin que les services puissent être améliorés et que les préoccupations puissent être traitées.

4. Les personnes ont le droit de déposer des plaintes ou de fournir des commentaires sur les services et les soutiens qu'elles reçoivent sans crainte de représailles.

5. Le Centre LCC peut choisir de ne pas traiter les plaintes anonymes ou les plaintes qui sont si vagues que les détails de la situation ou les personnes et les parties impliquées ne sont pas clairs.

6. Le Centre LCC recevra, documentera et examinera toutes les plaintes. Les discussions et les mesures visant à résoudre les plaintes seront documentées comme suit :

a) Les plaintes présentées au membre du personnel le plus directement impliqué et résolu à ce niveau seront consignées dans les notes de cas du client ou dans les dossiers de service du membre du personnel.

b) Les plaintes qui passent à la deuxième étape ou à une étape supérieure, ou dont la résolution implique un changement de politique ou de procédure seront consignées dans un dossier central de plaintes dans le répertoire de gestion du réseau informatique de l'organisme.

7. Le Centre LCC doit recevoir, documenter et examiner tous les commentaires. Les discussions et les mesures liées à la rétroaction seront documentées de manière centralisée et examinées par l'équipe de gestion sur une base annuelle afin d'informer les améliorations apportées aux méthodes et aux normes de service.

8. Processus de traitement des plaintes

a) Première étape

i. La personne qui dépose la plainte en informe le membre du personnel le plus directement impliqué dans la prestation du service.

ii. Le membre du personnel s'efforce de résoudre le problème en recourant à des méthodes telles que :

- Rencontrer la personne et/ou le membre de la famille et/ou son défenseur des droits pour discuter de tous les détails relatifs à la plainte et pour explorer des solutions potentielles.
- Réaliser un examen et une enquête approfondis de tous les aspects de la plainte avec les autres parties qui ont pu être impliquées.
- Faire appel à l'aide d'autres membres du personnel pour réfléchir à des solutions potentielles.
- Rencontrer leur superviseur direct pour explorer la viabilité d'autres solutions.

b) Deuxième étape

i. S'il n'est toujours pas possible de trouver une solution satisfaisante, la personne et/ou le membre de sa famille et/ou son défenseur des droits doit communiquer avec le superviseur du service ou du membre du personnel par téléphone ou par écrit et demander une rencontre personnelle.

ii. Le superviseur rencontre la personne et/ou le membre de la famille et/ou son défenseur ou répond par écrit dans les dix (10) jours ouvrables.

c) Troisième étape

i. Si une solution satisfaisante ne peut être trouvée avec le superviseur, la personne ou le membre de sa famille et/ou son défenseur des droits doit communiquer avec le directeur général du Centre LCC par téléphone ou par écrit et peuvent demander une rencontre personnelle.

ii. Le directeur général rencontre la personne et/ou le membre de la famille et/ou son défenseur des droits ou répond par écrit dans les dix (10) jours ouvrables.

d) Quatrième étape

i. Si une solution satisfaisante ne peut être trouvée avec le directeur général, la personne et/ou le membre de sa famille et/ou de son défenseur des droits doivent communiquer avec le président du conseil d'administration.

ii. Le président peut refuser de traiter de la question si les étapes précédentes n'ont pas été suivies.

iii. Une rencontre peut avoir lieu avec le président, le directeur général et la personne et/ou le membre de la famille et/ou son défenseur des droits.

iv. La décision rendue par le président au nom du conseil d'administration sera définitive.

e) Selon le poste du membre du personnel le plus directement impliqué dans la prestation du service faisant l'objet de la plainte, il se peut qu'il n'y ait pas quatre étapes. La plainte peut d'abord être enregistrée auprès d'un superviseur ou du directeur général.

f) À toutes les étapes du processus de traitement des plaintes, l'objectif est d'apporter une solution à la plainte. Le Centre LCC doit faire des efforts raisonnables pour résoudre ou régler la question à la satisfaction mutuelle de la personne qui a déposé la plainte et de l'office.

9. Conflit d'intérêts

a) Dans des situations particulières où un conflit d'intérêts existe ou la plainte porte sur un conflit d'intérêts, il peut ne pas être approprié de la présenter au membre du personnel le plus directement impliqué. Dans de telles situations, la personne peut déposer sa plainte auprès du superviseur du membre du personnel. Le superviseur et le plaignant doivent convenir mutuellement qu'il est approprié de contourner le membre du personnel. Toutefois, les principes de justice naturelle doivent être respectés, notamment que le membre du personnel soit informé de la plainte et ait la possibilité d'expliquer sa version des faits.

b) La Politique sur les conflits d'intérêts, tel qu'elle figure dans le Manuel de gouvernance du Centre LCC (GP3.3.2), doit avoir la primauté dans le traitement et la résolution de la plainte.

10. Le Centre LCC fournira des informations sur la procédure de traitement des plaintes et de rétroaction dans un langage simple et clair et dans des formats alternatifs à toutes les personnes qui demandent des services ou qui entrent en service auprès de l'organisme, et/ou à une personne agissant en leur nom (le cas échéant).

11. Rapports supplémentaires

En ce qui concerne les plaintes et les commentaires sur les services du Centre LCC qui sont financés en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*, l'organisme et son personnel se conformeront aux exigences de la Loi et de ses règlements en matière de rapports.

Ces rapports comprennent :

a) Le signalement à la police dans les cas de mauvais traitements présumés, soupçonnés ou observés qui peuvent constituer une infraction criminelle.

b) Le signalement des incidents graves au ministère des Services sociaux et communautaires conformément à ses Lignes directrices améliorées sur le signalement des incidents graves.

12. Examen annuel

Le Centre LCC doit effectuer une révision annuelle des plaintes documentées dans le dossier central des plaintes afin d'analyser les tendances et d'envisager la nécessité de réviser les politiques et les procédures de l'organisme.