
7.0 PROGRAMME
7.8 Plaintes/Réactions

POLITIQUE

Une procédure de réclamation/rétroaction est un élément important de la fourniture d'un soutien de qualité qui répond aux besoins des personnes et qui favorise l'amélioration continue de la prestation de services. Les informations reçues dans le cadre de cette procédure peuvent aider l'agence à prendre des mesures pour mieux aider les personnes et/ou améliorer les pratiques administratives.

L'agence prendra les plaintes au sérieux et examinera/enquêtera sur les questions portées à son attention. Toutefois, l'agence n'est pas censée tenter de résoudre les plaintes qu'elle pourrait juger frivoles ou vexatoires.

PROCEDURE

Définitions

Une "**plainte**" est l'expression d'un mécontentement concernant les services et/ou les aides fournis. Une plainte peut être exprimée par une personne ayant une déficience intellectuelle qui reçoit des services et des aides de l'organisme de service, ou par une personne agissant en son nom, ou par le grand public, concernant les services et les aides fournis par l'organisme de service. Une plainte peut être formulée de manière formelle, par exemple par lettre, ou informelle, par exemple verbalement.

Le "**retour d'information**" peut être positif ou négatif et concerne les services et/ou les aides fournis par l'agence. Le retour d'information peut être sollicité, comme les informations et les commentaires recueillis dans le cadre d'une enquête de satisfaction, ou non sollicité, comme une lettre d'une personne, d'une personne agissant en son nom ou du grand public concernant les services et les aides fournis par l'agence. Le retour d'information peut être formel, comme une enquête ou une lettre, ou informel, comme une plainte verbale.

Dans le cadre des procédures d'admission, la Kinsmen Community Residence fournira des informations sur la procédure de plainte et de retour d'information à toutes les personnes qui entrent en contact avec l'agence, et/ou à une personne agissant en leur nom, le cas échéant.

Services linguistiques en français

Si une plainte est déposée concernant les services en français, tout sera mis en œuvre pour répondre à la question soulevée et apporter une solution. Par exemple, si la personne ou la famille demande qu'un document soit fourni en français, l'agence fera traduire le document si possible, en fonction des coûts impliqués et de la pertinence par rapport aux besoins de la personne et/ou de la famille.

Procédure de réclamation et de retour d'information

L'agence documentera et conservera toutes les informations et tentera de résoudre les plaintes ou de traiter tout commentaire négatif. Dans la mesure du possible, l'agence fera des efforts raisonnables pour résoudre ou traiter la question à la satisfaction mutuelle de la personne et de l'agence. À tous les stades de la procédure, la personne a le droit et sera informée qu'elle a le droit de faire appel à sa famille ou à des services communautaires appropriés pour l'aider ou la défendre.

1. Il est entendu que toute plainte ou réaction négative doit faire l'objet d'une discussion initiale entre le personnel et la personne concernée en vue d'une résolution.

2. Si une plainte ou un commentaire négatif n'est pas résolu après avoir parlé au personnel, celui-ci informera la personne qu'elle peut contacter le directeur. Le personnel doit également informer le directeur de la situation dans les trois jours ouvrables. Tout problème susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité de la personne sera signalé au directeur par le personnel le jour où la plainte/le retour d'information négatif est présenté, et le directeur prendra immédiatement des mesures pour préserver la santé et la sécurité de la personne avant d'entamer une enquête.
3. Le directeur examinera la question et, s'il le juge approprié, organisera une réunion entre les personnes concernées. Le directeur informera, verbalement si une plainte verbale a été déposée ou par écrit si une plainte écrite a été déposée, les personnes concernées de toute décision, action, etc. qui sera prise, dans un délai de 15 jours ouvrables. Le directeur peut avoir besoin de se référer à la politique de prévention et de signalement des abus, négligences, harcèlements, discriminations et exploitations.
4. Toute plainte ou réaction négative concernant le directeur ou toute question susceptible de nuire à l'agence sera transmise au conseil d'administration. Les problèmes seront portés à l'ordre du jour de la prochaine réunion du conseil d'administration. Toute question susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité d'une personne doit être transmise le jour même de la plainte ou des commentaires négatifs, et le conseil d'administration prendra immédiatement des mesures pour préserver la santé et la sécurité de la personne avant d'entamer une enquête.
5. Le conseil d'administration examinera les problèmes et, s'il le juge approprié, organisera une réunion entre les personnes concernées. Le conseil d'administration informera, verbalement si la plainte a été déposée verbalement ou par écrit si elle a été déposée par écrit, les personnes concernées de toute décision, action, etc. qui sera prise, dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la plainte par le conseil d'administration. La Commission peut être amenée à se référer à la politique de prévention et de signalement des abus, négligences, harcèlements, discriminations et exploitations.

Tout sera mis en œuvre pour éviter les conflits d'intérêts qui pourraient survenir entre la personne qui dépose la plainte ou fournit un retour d'information négatif et les personnes susceptibles d'être impliquées dans l'examen, la documentation, l'enquête, la résolution et la notification. Si cela est jugé nécessaire, il peut être demandé à une partie extérieure de participer au processus. Les dates de réponse à l'individu peuvent être modifiées en raison de l'intervention d'une partie extérieure.

La procédure est exempte de toute coercition, intimidation ou partialité, que ce soit avant, pendant ou après son achèvement. Toute partie susceptible d'avoir un conflit d'intérêts sera écartée de l'aspect de la procédure qui pourrait aboutir à une résolution inéquitable. L'agence veillera à ce que toute personne qui dépose une plainte ou fournit un retour d'information négatif ne risque pas de voir ses services et aides affectés négativement ou retirés en raison du dépôt de la plainte ou du retour d'information négatif.

Évaluation des services

Une évaluation annuelle des services sera réalisée par les personnes bénéficiant d'une aide à la résidence afin de fournir un retour d'information à l'agence. L'agence répondra à tout commentaire négatif conformément à la procédure d'évaluation des services.

Plaintes/réactions concernant les abus

L'agence répondra de la manière suivante à toute plainte ou tout retour d'information concernant un abus :

- Signaler à la police les cas d'allégations, de suspicions ou de témoignages d'abus susceptibles de constituer une infraction pénale, comme l'exige le règlement de l'Ontario 299/10 relatif aux mesures d'assurance qualité prises en vertu de la *loi de 2008 sur les services et soutiens visant à promouvoir l'inclusion sociale des personnes souffrant de troubles du développement* ; et/ou

- Signaler au ministère qu'il s'agit d'un incident grave en suivant la procédure de signalement des incidents graves du ministère et la politique de l'agence en matière d'incidents graves, en fonction de la nature de la plainte ou du retour d'information.

Examen et analyse

L'organisme partagera des informations sur sa procédure de traitement des plaintes et des retours d'information, et/ou sur les plaintes et les retours d'information, dans le cadre de la procédure d'évaluation des risques du ministère, à la demande de ce dernier.

Révisé : Janvier 2010

Révisé : 5 mars 2013

Révisé : 30 août 2013

Révisé : 24 mai 2017

Révisé/examiné : 3 mars 2020

Examiné/révisé : 15 décembre 2020

Examiné / révisé : 11 mars 2024