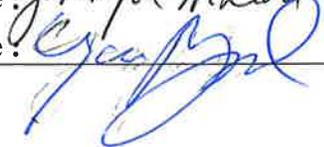




Family Health Team
Équipe de Santé Familiale

MANUEL DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES

Sous-section K : Opérationnel	Titre : Processus de plaintes des utilisateurs du service et des membres de la communauté	Numéro K-I-30
Section I : Politique		Page 1 de 4
Approuvée par : Directeur général/Médecin en chef	Signature :  Signature : 	Date d'approbation : May 12, 2016

Préambule

L'Équipe de santé familiale de Timmins valorise et encourage les utilisateurs du service et les membres de la communauté à offrir leur rétroaction à l'égard de ses programmes et ses pratiques. Les plaintes peuvent s'avérer d'importantes occasions d'améliorer le service. Une plainte peut être définie comme l'expression d'une insatisfaction ou d'une attente non comblée. Une plainte peut être déposée par l'utilisateur du service ou un membre de la communauté, et un soutien lui est accordé le cas échéant. La plainte peut porter sur n'importe quel aspect des programmes et services de l'organisme. Un utilisateur du service ou un membre de la communauté qui se croit être victime de discrimination par l'Équipe de Santé Familiale de Timmins au sens du *Code des droits de la personne de l'Ontario* peut déposer une plainte auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Le site www.hrto.ca offre une description détaillée du processus de plaintes.

Politique

L'Équipe de Santé Familiale de Timmins s'engage à écouter les plaintes des utilisateurs du service et des membres de la communauté et à répondre à ces plaintes de manière équitable, rapide et respectueuse. Toutes les plaintes sont dûment prises en considération sans représailles ou discrimination. Une aide linguistique est offerte aux utilisateurs du service ou aux membres de la communauté qui ne parlent pas l'anglais.

L'Équipe de Santé Familiale de Timmins s'emploie activement à informer les utilisateurs du service et les membres de la communauté de leur droit de déposer une plainte (verbale ou écrite) et d'obtenir une solution. Cette information est offerte et rendue publique dans l'*Énoncé des droits et responsabilités des clients (I-V-10)* de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins. On invite les utilisateurs du service ou les membres de la communauté qui ne comprennent pas les documents dans les langues offertes ou qui ont des difficultés en lecture à se faire expliquer la présente politique par un membre du personnel de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins ou par le conseiller au début de la prestation du service. L'Équipe de Santé Familiale de Timmins aidera les personnes handicapées à déposer leur plainte et à obtenir une solution.

Tous les aspects de la plainte sont traités de façon confidentielle. Cependant, si la plainte concerne des allégations de comportements illicites ou contraires à l'éthique, l'information peut devoir être partagée avec les autorités externes.

Toutes les plaintes sont documentées. Les chefs de service sont responsables de la tenue des dossiers de plaintes.

Les plaintes jugées un risque à l'organisme sont portées à l'attention du Conseil d'administration par le directeur général. Les plaintes liées à la violation des politiques de gouvernance sont examinées par le Conseil. Tous les membres du personnel fournissent au directeur général des renseignements au sujet des plaintes, de manière à pouvoir préparer et remettre un rapport sommaire au Conseil sur une base annuelle. Les clients qui ont des questions, des commentaires ou des plaintes au sujet des procédures et politiques de protection de la vie privée de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins ou au sujet de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de leurs renseignements personnels, sont dirigés vers le responsable de la protection des renseignements personnels.

Portée

La politique intitulée *Processus de plaintes des utilisateurs du service et des membres de la communauté* s'applique à tous les programmes et services de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins.

Procédures

1. Puisque l'objectif de l'Équipe de santé familiale est d'accorder une autorité locale suffisante pour répondre aux besoins des utilisateurs, les plaignants sont invités mais non tenus de suivre l'autorité hiérarchique au sein de l'organisme.
2. Afin de soutenir au maximum la relation entre les membres du personnel et les utilisateurs du service et les membres de la communauté, le processus de résolution des plaintes commence par la participation du membre du personnel qui a fourni le service, sauf si cela n'est pas dans le meilleur intérêt de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté.

3. Réception d'une plainte

- a. Si la personne qui offre le service reçoit la plainte, l'utilisateur du service ou le membre de la communauté devrait avoir l'occasion de discuter de sa plainte dans le plus bref délai possible.
- b. Si la plainte est reçue par tout autre membre du personnel ou bénévole de l'organisme qui n'était pas la personne qui a fourni le service, l'utilisateur du service ou le membre de la communauté devrait être dirigé vers la personne qui lui a fourni le service, tout en lui offrant une explication de la politique de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins. Si le plaignant hésite à parler directement à la personne qui lui a fourni le service, il devrait être dirigé vers le cadre immédiat de cette personne. La personne qui a offert le service devrait être avisée de l'existence de la plainte.

4. Enquête sur la plainte

- a. Au moment d'entendre la plainte, la personne qui a fourni le service peut décider de faire participer ou de consulter son cadre à n'importe quelle étape du processus. Cette option devrait être choisie si l'utilisateur du service est accompagné d'un ami ou d'un conseiller.
- b. Si la plainte est réglée à la satisfaction mutuelle du plaignant et de la personne qui a fourni le service, la plainte et la solution sont documentées sur le *Formulaire de plainte* et une copie du formulaire est acheminée au cadre de la personne qui a fourni le service.
- c. Si la personne qui a fourni le service est incapable de résoudre la plainte, on offre au plaignant la possibilité de parler au cadre. Le rôle du cadre est de résoudre la situation à la satisfaction de l'utilisateur du service et du membre du personnel. La meilleure méthode consiste à demander au cadre d'appeler l'utilisateur du service ou le membre de la communauté. Ceci permet au membre du personnel de discuter de la situation avec son cadre avant de prendre des mesures quelconques ou de contacter le plaignant. Le cadre appelle ensuite l'utilisateur du service ou le membre de la communauté dès que possible après avoir consulté la personne qui a fourni le service.
- d. Si l'utilisateur du service ou le membre de la communauté appelle le cadre pour se plaindre de la personne qui a fourni le service ou du service fourni, le cadre devrait écouter le plaignant et ne prendre aucune autre mesure sans avoir discuté de la situation avec le membre du personnel en question.
- e. À partir du moment où le cadre reçoit un appel de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté ou du moment où le cadre appelle le plaignant au sujet de la plainte, une rencontre entre le cadre et le plaignant devrait être offerte et prévue dans les cinq jours ouvrables suivants.

5. Planification de la résolution de la plainte

- a. Le ou les membres du personnel et le cadre/directeur général devraient préparer ensemble la réponse à la plainte de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté. Dans tous les cas possibles, le plan devrait soutenir l'intégrité de la relation entre l'utilisateur du service ou le membre de la communauté et le personnel et, sauf contre-indication claire, le membre du personnel sera présent à toutes les réunions entre le cadre et le plaignant.
- b. Dans un délai de deux semaines après avoir rencontré l'utilisateur du service ou le membre de la communauté, le cadre/directeur général ou une personne autorisée à agir en leur nom, fera parvenir une lettre au plaignant lui indiquant toute entente convenue ou, à défaut, la décision prise par le cadre/directeur général en ce qui concerne la plainte. La ou les personnes qui ont fourni le service et celles au premier échelon de l'autorité hiérarchique seront informées de toutes les tentatives de résolution de la plainte. Dans le cas de graves allégations criminelles ou de manquements au code d'éthique par un membre du personnel de l'Équipe de Santé

Familiale, le directeur général peut éliminer l'exigence d'informer le personnel jusqu'après avoir obtenu des conseils juridiques ou des conseils de la police et peut continuer de s'abstenir d'informer la personne pendant que l'enquête est en cours, pour autant qu'une disposition contractuelle ou juridique n'est pas enfreinte. Bien que tous les efforts doivent être déployés pour s'entendre sur une solution positive avec le plaignant, l'intégrité des politiques de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins et l'intégrité et la sécurité du personnel de l'Équipe de Santé Familiale de Timmins et des autres utilisateurs du service et des membres de la communauté doivent être préservées.

6. Documentation de la plainte

- a. Toute plainte reçue d'un utilisateur du service ou d'un membre de la communauté est d'abord documentée sur le *Formulaire de plainte (annexe A)* par le membre du personnel qui a reçu la plainte. Un message indiquant qu'une plainte a été reçue est placé dans le dossier de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté. Une copie de la plainte est acheminée au cadre du membre du personnel/au directeur général. Le dossier de la plainte (lequel comprend l'ensemble de la documentation, la correspondance, la solution et le suivi) est conservé dans le bureau du directeur général approprié, et ce, dans un endroit distinct de celui du dossier de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté.
- b. Sur demande, le plaignant aura l'occasion d'accéder au dossier relatif à la plainte, sauf dans les cas où il pourrait y avoir une atteinte à la confidentialité des renseignements d'un autre utilisateur du service ou membre de la communauté. Ces dossiers seront conservés pendant la même durée que doivent être conservés les dossiers du client ou du membre de la communauté (à l'heure actuelle, cette durée est de 10 ans).

Date	L'original rédigé par	Revu et révisé par	Uniquement revu	Remarques/Changements

Formulaire de l'utilisateur du service/membre de la communauté**Renseignements à l'égard de l'utilisateur du service ou du membre de la communauté**

Nom :

N° de dossier :

Contact :

Information relative à la plainte

Date de la plainte :

Questions liées à la plainte :

Solutions recherchées par l'utilisateur du service ou le membre de la communauté :
(Notez les solutions recherchées par le plaignant pour chacune des questions décrites ci-dessus.)

Contexte entourant la plainte :
(brève description des circonstances et de la situation du client qui ont mené à la plainte)

Mesure(s) prise(s)1^{re} étape :

Date :

Personnel concerné :

Remarques :

Prochaines étapes :

2^e étape :

Date :

Personnel concerné :

Remarques :

Prochaines étapes :

3^e étape :

Date :

Personnel concerné :

Remarques :

Prochaines étapes :

4^e étape :

Date :

Personnel concerné :

Remarques :

Prochaines étapes :

Solution adoptée

(Décrivez les résultats de la plainte et toute amélioration mise en place en raison d'elle.)

Nom du membre du personnel

Signature

Nom du cadre

Signature

Nom du directeur

Signature

Date