
7.0 PROGRAMME

7.08 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 la résidence communautaire Kinsmen (KCR) à prendre des mesures pour mieux aider les personnes et/ou améliorer les pratiques administratives.

KCR prendra les plaintes au sérieux et examinera/enquêtera sur les questions portées à son attention. Toutefois, KCR 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'agence 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 de service. 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 KCR 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

KCR documentera et conservera toutes les informations et tentera de résoudre les plaintes ou de traiter tout commentaire négatif. Dans la mesure du possible, KCR fournira 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 la plainte/les commentaires négatifs ne sont pas résolus après avoir parlé au personnel, l'individu sera informé par le personnel qu'elle peut contacter le gestionnaire/désigné. Le personnel doit également informer le gestionnaire de la situation en temps opportun. Tout problème susceptible de mettre en danger la santé ou la sécurité de la personne sera signalé au gestionnaire/désigné par le personnel le jour où la plainte/le retour d'information négatif est présenté, et le gestionnaire/désigné prendra immédiatement des mesures pour préserver la santé et la sécurité de la personne avant d'entamer une enquête.
3. Le gestionnaire/désigné enquêtera sur les problèmes et, s'il le juge approprié, tiendra une réunion entre les personnes impliquées verbalement ou par écrit, sur toute décision, action, etc. qui sera prise, dans un délai de 15 jours ouvrables. Le gestionnaire/désigné peut avoir besoin de se référer à la politique de prévention et de signalement des abus, négligences, harcèlements, discriminations et exploitations.
4. Toute plainte/commentaire négatif concernant le gestionnaire ou tout problème qui pourrait être préjudiciable à l'agence KCR sera transmis au conseil d'administration. Les questions pourront être portées à la prochaine réunion du conseil d'administration. La plainte/commentaire négatif est soumise et des mesures seront immédiatement prises par le conseil d'administration pour protéger la santé et la sécurité de la personne avant d'ouvrir une enquête. Dès que la plainte est reçue, le conseil d'administration se référera à ses politiques pour connaître les étapes suivantes.

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. KCR 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

Le personnel de soutien de KCR supervisera l'évaluation annuelle des services effectuée par les individus qui vivent dans les maisons de ville louées par KCR. Le gestionnaire/désigné de KCR répondra à tout commentaire négatif conformément au processus d'évaluation du service.

Plaintes/réactions concernant les abus

KCR 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 un incident grave au ministère par le biais processus des incidents graves du ministère et de la politique de KCR

Examen et analyse

KCR partagera des informations sur son processus de plaintes/commentaire négatif, dans le cadre du processus d'évaluation des risques du ministère, à la demande du ministère.

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

Examiné/révisé : 19 février 2025