



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

BUT

Au Centre de santé Perley Rideau pour anciens combattants (Perley Rideau), nous estimons que les commentaires que nous recevons, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont un des meilleurs moyens d'améliorer la qualité des soins et des services que nous offrons à nos résidents. Nous encourageons tous les résidents et leurs représentants à nous faire part de leurs plaintes, compliments, préoccupations et recommandations.

La présente politique a pour but d'indiquer :

- Aux résidents et à leurs représentants la marche à suivre pour faire part d'une plainte, de recommandations, d'un compliment ou de préoccupations au sujet du centre et de ses services, ainsi que pour recevoir des commentaires à ce sujet.
- Au personnel la marche à suivre lorsqu'on lui fait part d'une plainte, d'un compliment, d'une recommandation ou de préoccupations.

POLITIQUE

- Toutes les préoccupations au sujet des soins aux résidents et de l'exploitation du foyer sont prises au sérieux et font l'objet d'une enquête en vue d'y donner suite.
- Au moment de l'admission, tous les résidents ou leurs représentants recevront un document faisant état de la politique du foyer concernant les plaintes, les compliments, les préoccupations et les recommandations, et de la marche à suivre à ce sujet. Au besoin, on passera en revue la politique et la marche à suivre avec le résident ou son représentant.
- Si un résident ou un de ses représentants a une préoccupation qui porte sur des activités courantes, on demande au personnel et à la direction d'y donner suite avant qu'elles ne fassent l'objet d'une plainte officielle.
- Si une plainte porte sur le foyer ou son exploitation, elle sera traitée de la façon décrite dans le présent document et les rapports requis seront transmis au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD).
- Le personnel doit respecter la marche à suivre pour recueillir des commentaires et y donner suite, y compris les signaler, faire enquête, y donner suite si possible, en assurer le suivi, prendre note des tendances et apporter toute mesure corrective ou amélioration nécessaire pour éviter que la situation ayant donné lieu aux commentaires ne se répète.

	POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE
CATÉGORIE : ADMINISTRATION/EXPLOITATION	DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997
AUTORISATION : DIRECTION GÉNÉRALE	DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE 2018
OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS	

APPLICABILITÉ/PORTÉE

La présente politique s'applique au foyer de soins de longue durée Perley Rideau.

Les membres du personnel, les résidents, les membres de la famille, les représentants des résidents et les visiteurs peuvent faire part de leurs préoccupations, d'une plainte, de compliments et de recommandations.

DÉFINITIONS

Compliment : Opinion favorable ou remerciements exprimés par écrit ou verbalement. Peut porter sur un membre du personnel et sur tous les aspects des soins prodigués à un résident ou des services qui lui sont fournis par le foyer.

Plainte : Déclaration écrite ou verbale, allégation de non-respect à une exigence prévue par la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD)* ou le Règl. de l'Ont. 79/10, y compris les préoccupations relatives aux soins prodigués à un résident ou à l'exploitation d'un foyer.

Préoccupation : Déclaration écrite ou verbale qui exprime l'insatisfaction d'une personne à l'égard de certains aspects des soins prodigués à un résident ou des services qui lui sont fournis dans le foyer. En général, il est plus facile de donner suite aux préoccupations à l'interne, car elles ne sont pas aussi graves qu'une plainte officielle. Cette démarche s'inscrit dans la foulée de l'utilisation des appareils électroniques et des médias sociaux pour les communications générales au sein du foyer, qui ont pris la place des communications écrites officielles. Remarque : la personne à qui on fait part d'une préoccupation par écrit ou verbalement doit préciser auprès de l'auteur la nature et le but de la communication.

Recommandation : Déclaration écrite ou verbale portant sur des modifications suggérées aux soins, aux services et au milieu physique.

Représentant du résident : Comprend les personnes suivantes : membre de la famille, mandataire spécial, personne ayant une procuration, proche aidant, membre du personnel, bénévole, conseil des résidents et conseil des familles et des amis du foyer.



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

MARCHE À SUIVRE

La marche à suivre pour adresser et gérer une plainte est la suivante :

1. Formuler et signaler une préoccupation, une plainte, un compliment ou une recommandation
 - a. Toute personne qui le souhaite peut faire part de ses préoccupations, d'une plainte, de compliments et de recommandations.
 - b. Perley Rideau affichera, sur les tableaux utilisés pour communiquer avec les familles, la marche à suivre pour faire des commentaires. Ce document sera imprimé à l'aide d'une police de caractères de 16 points. Il indiquera le nom, le titre et les coordonnées du directeur général, la façon de transmettre les commentaires et la personne à qui ils doivent être adressés.
 - c. Les résidents et leurs représentants peuvent faire part de leurs commentaires comme suit :
 - Verbalement (en personne ou par téléphone) au personnel de supervision, de direction ou de liaison pour les soins aux résidents.
 - Par courriel ou par lettre adressé au personnel de supervision, de direction ou de liaison pour les soins aux résidents.
 - En remplissant le Formulaire de commentaires des résidents (annexe A) se trouvant dans une chemise sur le tableau de communication avec les familles et en le présentant au personnel de supervision, de direction ou de liaison pour les soins aux résidents.
 - En s'adressant au conseil des résidents ou au conseil des familles et des amis.
 - Le conseil des familles et des amis dirigera la personne vers le membre du personnel ou le gestionnaire pouvant l'aider.
 - En téléphonant gratuitement à la Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée au 1 866 434-0144. (annexe B – Plainte adressée directement au MSSLD)
 - d. Tout membre du personnel qui reçoit des commentaires, que ce soit sous forme d'une plainte écrite ou verbale, de préoccupations, de compliments ou de recommandations, les transmettra à son gestionnaire ou superviseur.
 - e. Le gestionnaire ou la personne désignée consignera l'information nécessaire et assurera le suivi. (voir l'annexe A)

2. Gestion des préoccupations, des plaintes, des compliments et des recommandations



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

- a. Si un résident ou son représentant fait part d'une préoccupation à un membre du personnel, ce dernier doit en discuter avec lui pour tenter de régler la question.
- b. Pour éviter qu'une préoccupation au sujet des activités courantes ne s'aggrave, on s'attend à ce que le personnel aide le résident et son représentant à régler le problème ou demande à un superviseur ou à un gestionnaire de répondre aux questions ou de donner suite aux commentaires du résident, du visiteur ou de toute autre personne.
- c. Si le personnel communique de façon proactive et ouverte, il peut éviter qu'une situation ne donne lieu à une plainte officielle.
- d. Le gestionnaire à qui on fait part d'une préoccupation ou à qui on adresse une plainte prend les mesures suivantes :
 - i) Il en accuse réception à la personne ayant fait les commentaires et lui indique la date à laquelle elle peut raisonnablement s'attendre à ce que la question soit réglée.
 - ii) Il mène une enquête dans un délai de dix (10) jours ouvrables à moins que les circonstances soient inhabituelles.
 - iii) Dans un délai de dix (10) jours ouvrables, il indique ce qui a été fait pour donner suite aux préoccupations ou à la plainte ou, si les préoccupations ou la plainte sont considérées comme non fondées, il indique la raison de cette décision.
 - iv) **REMARQUE** : S'il n'est pas possible de mener une enquête au sujet des préoccupations ou de la plainte et d'y donner suite dans un délai de dix (10) jours ouvrables, il faut communiquer avec la personne ayant fait les commentaires dans ce délai pour lui indiquer ce qui suit :
 1. la date à laquelle la personne peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse et à ce que la question soit réglée;
 2. le fait que, lorsque la réponse lui sera fournie, elle précisera les mesures ayant été prises pour donner suite aux préoccupations ou à la plainte ou, si les préoccupations ou la plainte sont considérées comme non fondées, la raison de cette décision.
- e. On incite les membres du personnel à qui on fait part de compliments à en informer le gestionnaire ou le membre concerné de l'équipe de gestion, qui remplira le Formulaire de suivi des commentaires du résident et inscrira les renseignements pertinents dans le Registre des commentaires.



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

- f. Le gestionnaire transmettra les renseignements pertinents à l'employé et au gestionnaire concernés.
 - g. Le gestionnaire déterminera s'il est possible d'améliorer d'autres pratiques du foyer en se basant sur les commentaires positifs reçus.
3. Documentation des préoccupations, des plaintes, des compliments et des recommandations
- a. On tiendra un registre de toutes les préoccupations soulevées et de toutes les plaintes adressées verbalement et par écrit en remplissant la Feuille de suivi des commentaires des résidents (annexe C) ou le formulaire Réponse présentée au conseil des résidents (annexe D), qui est utilisé lorsque des commentaires sont formulés pendant les réunions du conseil. Il n'est pas nécessaire de documenter les préoccupations et les plaintes verbales qui sont réglées dans les 24 heures.
 - b. Le gestionnaire ou la personne déléguée conservera l'original de la Feuille de suivi des commentaires dûment remplie et les documents à l'appui.
 - c. Les mesures prises pour régler la préoccupation ou la plainte seront documentées et les messages envoyés à la personne ayant fait part de ses commentaires seront conservés. Le dossier ainsi constitué comprendra ce qui suit et fournira les renseignements suivants :
 - i. la Feuille de suivi des commentaires des résidents ou le formulaire Réponse présentée au conseil des résidents dûment remplis;
 - ii. la nature des préoccupations soulevées ou des plaintes adressées verbalement ou par écrit;
 - iii. la date à laquelle la préoccupation a été soulevée ou la plainte, adressée;
 - iv. le type de mesures prises pour régler la préoccupation ou la plainte, y compris la date à laquelle les mesures ont été ou seront prises, ainsi que le suivi nécessaire;
 - v. la solution finale, le cas échéant;
 - vi. toutes les dates auxquelles on a répondu à la personne ayant soulevé la préoccupation ou adressé la plainte et une description des réponses qui lui ont été fournies;
 - vii. toute réponse reçue de la personne ayant fait part de ses commentaires;
 - viii. les rapports préparés (p. ex., ceux envoyés au MSSLD, à l'Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage (ECRET) ou à Anciens Combattants).



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

d. Le gestionnaire consignera tous les commentaires reçus dans le Registre des commentaires, qui est accessible sur le disque U. Il n'est pas nécessaire de documenter les préoccupations et les plaintes verbales qui sont réglées dans les 24 heures.

4. Examen et analyse des préoccupations, des plaintes, des compliments et des recommandations

- a) Le comité de la qualité et de la sécurité de la gestion opérationnelle passera en revue et analysera le Registre des commentaires tous les trimestres, ou plus souvent, pour cerner toute tendance et déterminer les améliorations à apporter au foyer.
- b) Le comité rédigera un procès-verbal faisant état de résultats de son examen et des améliorations apportées.
- c) Les résultats de l'examen seront communiqués au personnel et transmis au comité de la sécurité et de la qualité de vie, mis sur pied par le conseil d'administration, selon le calendrier annuel établi.

5. Protection contre les représailles

- a) On donnera suite aux commentaires d'une façon qui protège la vie privée de la personne les ayant formulés.
- b) Il n'y aura aucunes représailles contre les personnes qui adressent une plainte, soulèvent des préoccupations ou formulent des recommandations au sujet du foyer et de ses services.

RÉFÉRENCES

S.O.



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

ANNEXES

A – Formulaire de commentaires des résidents (y compris, à la page 2, une description du type de commentaires et des personnes à qui ils doivent être transmis)

B – Plainte adressée directement au MSSLD

C – Feuille de suivi des commentaires des résidents (2 pages)

D – Réponse présentée au conseil des résidents

E – Arbre de décision



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

Type de commentaire	À qui l'envoyer
Préoccupation	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
Plainte verbale	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
Plainte écrite	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
	Directeur de Perley Rideau
	Directeur général de Perley Rideau
	Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage (ECRET) du MSSLD (Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité – DAPC) par télécopieur
	Anciens Combattants (pour les anciens combattants seulement)
Compliments	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
Recommandations	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
Tous les commentaires en lien avec l'article 24 de la LFSLD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident. ○ Mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident. ○ Acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident. ○ Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident. ○ Mauvaise utilisation ou détournement de fonds octroyés à un titulaire de permis aux termes de la LFSLD ou de la <i>Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local</i>. 	Gestionnaire/Superviseur/Agent de liaison pour les soins aux résidents
	Directeur et directeur général de Perley Rideau
	Rapport envoyé au MSSLD (DAPC) et rapport final rédigé lorsque l'enquête est terminée
	ECRET, y compris le rapport écrit décrivant les mesures prises par le foyer en réponse à la plainte.

 <p>Perley Rideau The Perley and Rideau Veterans' Health Centre www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172</p>	<p>POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE</p>
<p>CATÉGORIE : ADMINISTRATION/EXPLOITATION</p>	<p>DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997</p>
<p>AUTORISATION : DIRECTION GÉNÉRALE</p>	<p>DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE 2018</p>
<p>OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS</p>	

ANNEXE B

Plainte adressée directement au ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Pour adresser une plainte au ministère de la Santé, il faut téléphoner gratuitement à la :

Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

au 1 866 434-0144.

La personne au bout du fil prendra vos coordonnées, vous posera quelques questions, évaluera le problème et transmettra vos renseignements à un inspecteur, qui fera un suivi.

La Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée est accessible cinq jours par semaine, de 8 h 30 à 16 h 30.



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHÉ À SUIVRE

CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

ANNEXE C (1 de 2)

Feuille de suivi des commentaires des résidents

Doit être remplie par un membre du personnel ou un gestionnaire
lorsqu'un résident lui fait des commentaires

Date de réception : _____ Nom du membre du personnel : _____

Nom du résident : _____ Ancien combattant (Oui/Non) : _____

Service (unité) : _____ Numéro de chambre : _____

Personne qui fait les commentaires (si ce n'est pas le résident) : _____

Lien avec le résident : _____ Numéro de téléphone : _____

Le mandataire spécial a-t-il été informé (le cas échéant) : Oui Non Sans objet

Type de commentaire formulé

- Préoccupation Plainte Recommandation Compliment
 Commentaire écrit Commentaire verbal

Secteur concerné (cocher toutes les cases pertinentes) :

- Services alimentaires Finances Entretien ménager Buanderie
 Installations Loisirs et activités créatives Soins aux résidents Services aux résidents

Nature des commentaires (résumé) :

Si les commentaires sont négatifs, s'agit-il d'une plainte en bonne et due forme ou d'une préoccupation?
S'il s'agit d'une plainte, dire au plaignant qu'une copie de la plainte sera envoyée au directeur général et
au MSSLD. OUI NON S.O.

Date d'envoi au MSSLD (le cas échéant) : _____

Date d'envoi à Anciens Combattants Canada (le cas échéant) : _____

Date d'envoi au directeur général (le cas échéant) : _____



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

**CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION**

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

**AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE**

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

Annexe C (2 de 2)

Quelles mesures de suivi le plaignant s'attend-il que l'on prenne?

Résultats des mesures de suivi et plan d'action (ajouter des pages au besoin) :

Mesures prises, aiguillages vers (nom des personnes ou entités) (si la plainte a trait aux soins, créer un document Point Click Care) :

Date(s) du suivi auprès du résident ou de son représentant :

Perception du personnel quant au niveau de satisfaction du résident ou de son représentant à la fin des discussions :

Satisfait Insatisfait Suivi requis

Recommandations pour prévenir d'autres cas/leçons tirées :

Signature : _____ Date de fermeture du dossier : _____



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE

**DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018**

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

ANNEXE D

RÉPONSE PRÉSENTÉE AU CONSEIL DES RÉSIDENTS

Date de la réunion : _____ Service : _____

Date de la prochaine réunion : _____

Date de présentation au chef de service : _____

Préoccupation :

Signature du président du conseil des résidents : _____

Réponse du gestionnaire :

Signature du gestionnaire : _____ Date à laquelle la plainte a été réglée : _____

Signature du directeur général : _____ Date à laquelle la plainte a été réglée : _____



Perley Rideau

The Perley and Rideau
Veterans' Health Centre

www.perleyrideau.ca 1750 Russell Road, Ottawa, Ontario K1G 5Z6 Tel: (613) 526-7171 Fax: (613) 526-7172

POLITIQUE ET MARCHE À SUIVRE

CATÉGORIE :
ADMINISTRATION/EXPLOITATION

DATE DE PUBLICATION : 12 MARS 1997

AUTORISATION :
DIRECTION GÉNÉRALE

DATE DE RÉVISION : 5 SEPTEMBRE
2018

OBJET : PRÉOCCUPATIONS, PLAINTES, COMPLIMENTS ET RECOMMANDATIONS

ANNEXE E : Arbre de décision pour la gestion des préoccupations et des plaintes

RÉCEPTION DE LA PRÉOCCUPATION OU DE LA PLAINTÉ ÉCRITE OU VERBALE

Accusé de réception de la préoccupation/plainte. En vérifier la nature auprès du plaignant.

En informer immédiatement le gestionnaire concerné ou la personne déléguée.

Cela signifie que le problème soulevé ou l'objet de la plainte pose un risque pour un ou plusieurs résidents ou met en cause les soins aux résidents et l'exploitation du foyer.

OUI

Est-ce une plainte plutôt qu'une préoccupation?

NON

Plainte par écrit? Comprend une lettre manuscrite, une télécopie, un courriel, etc.

NON

OUI

En envoyer immédiatement une copie par courriel à l'Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage (ECRET) du MSSLD à CIATTgeneral.MOH@ontario.ca ou par télécopieur au : 905 546-8255

Mener une enquête interne en faisant participer d'autres membres de l'équipe au besoin.
Remarque : Il faut entreprendre l'enquête immédiatement si le plaignant prétend qu'un ou plusieurs résidents subissent un préjudice ou risquent d'en subir.

Si le problème renvoie au par. 24 (1) de la LFSLD, les foyers DOIVENT ÉGALEMENT le signaler à l'aide du Système de rapport d'incidents critiques.

Ne pas oublier que si la préoccupation ou la plainte porte sur de mauvais traitements ou la négligence, la personne qui en prend conscience doit signaler immédiatement au MSSLD tout incident allégué ou dont elle a été témoin. (Remarque : la personne peut faire le signalement avec l'employé du foyer chargé de présenter des rapports au MSSLD à l'aide du Système de rapport d'incidents critiques). **Voir la politique sur les mauvais traitements et la négligence** et les arbres de décision pour la présentation de rapports au MSSLD par les titulaires de permis datés de mai 2012.

(Articles 23 à 28 de la LFSLD et articles 103 à 106 du Règl. de l'Ont. 79/10)

Écrire au plaignant pour lui dire quelles mesures ont été prises à la suite de sa plainte ou les raisons pour lesquelles sa plainte est considérée comme non fondée.

Facultatif : Informer l'ECRET du MSSLD des mesures prises pour régler la plainte. Par courriel à CIATTgeneral.MOH@ontario.ca ou par télécopieur au 905 546-8255

OUI

A-t-on mené une enquête et a-t-on réglé la question en 10 jours?

NON

NON

Informér le plaignant par écrit de la date à laquelle il peut raisonnablement s'attendre à ce que la question soit réglée. Poursuivre l'enquête et prendre les mesures nécessaires pour régler la préoccupation ou la plainte.

La préoccupation ou la plainte est-elle verbale? A-t-elle fait l'objet d'une enquête et a-t-elle été réglée en 24 heures?

OUI

Indiquer au plaignant (verbalement ou par écrit) quelles mesures ont été prises pour régler la préoccupation ou la plainte, ou pourquoi la préoccupation ou la plainte est considérée comme non fondée.

À l'aide de la Feuille de suivi des commentaires des résidents, du formulaire Réponse présentée au conseil des résidents et du Registre des commentaires, documenter ce qui suit :

- Nature de la plainte
- Date de réception
- Type de mesures prises
- Suivi requis
- Solution finale
- Suivi auprès du plaignant
- Réponse du plaignant, le cas échéant

EXAMINER ET ANALYSER LES TENDANCES, PRENDRE LES MESURES NÉCESSAIRES ET DOCUMENTER LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES