

Numéro de politique : B 2

Objet : LES PLAINTES

Principal domaine de politique : La reddition de comptes, la conformité

But : Prévoir un mécanisme pour les clients et les aidants membres de la famille de porter plainte au sujet du service reçu de Hospice Northwest conformément à la *Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires*.

Définition de la politique

Afin de recevoir et de traiter les plaintes au sujet des services, Hospice Northwest suit la procédure suivante pour aborder les plaintes qui lui sont adressées par une personne au sujet de l'une ou l'autre des questions suivantes :

- Une décision de la part du centre de soins palliatifs à savoir qu'une personne n'est pas admissible à ses services
- Une décision de la part du centre de soins palliatifs d'exclure un service particulier du plan de soins
- La cessation d'un service
- La qualité des services fournis
- La violation des droits d'une personne prévus dans la Déclaration des droits, paragraphe 3(1)

Hospice Northwest doit informer les clients et les aidants par écrit des procédures à suivre pour porter plainte.

Procédure

RESPONSABILITÉ

MESURE

Première étape

Client/Aidant

Signaler la plainte au siège social du centre de soins palliatifs.

Coordonnateur des bénévoles

Examiner la plainte ou la préoccupation avec le client/l'aidant.

Coordonnateur de programmes de district
Directeur général

Donner des renseignements au sujet des critères d'admissibilité, de la disponibilité des ressources, des politiques, etc. au client/à l'aidant au besoin.

Mettre à jour le plan de soins si la situation est résolue.

Informers le client/l'aidant du droit de passer à la prochaine étape si la situation n'est pas résolue.

Aviser le Conseil d'administration de la plainte.

RESPONSABILITÉ

Deuxième étape

Coordonnateur des bénévoles

Coordonnateur de programmes de district
Directeur général

Troisième étape

Conseil d'administration

MESURE

Consulter le directeur général.
Mettre à jour le plan de soins si la situation est résolue.

Examiner la plainte ou la préoccupation.

Documenter le règlement ou le non-règlement de la plainte.

Consulter le Conseil d'administration si la situation n'est pas résolue.

Informer le client/l'aidant du droit de passer à la prochaine étape si la situation n'est pas résolue.

Examiner la plainte ou la préoccupation.

Documenter le règlement ou le non-règlement de la plainte.

Envoyer une lettre au client/à l'aidant indiquant la décision du Conseil d'administration. Si un tiers est concerné, c.-à-d. foyer de soins de longue durée ou hôpital, il recevra un exemplaire de cette lettre.

Résumer le processus pour déterminer des recommandations en vue du changement et pour améliorer la qualité des services.

Le Conseil d'administration doit examiner toutes les plaintes tous les trois mois.