

Rygiel Supports for Community Living- *Politiques et Procédures*

Les politiques et les procédures de Rygiel Supports for Community Living

Politique no 7.20

Section Politique	:	GESTION DES RISQUES
Titre de la politique	:	RESOLUTION DE CONFLITS & PROCEDURES DE PLAINTES POUR LES PERSONNES PRISES EN CHARGE
Date effective	:	MARS 2008
Dernière révision	:	FEVRIER 2011
No de pages	:	4

ÉNONCÉ DE POLITIQUE :

C'est le désir de RYGIEL Supports for Community Living d'avoir des relations harmonieuses entre les personnes prises en charge et le personnel. Rygiel réagira immédiatement au cas où des problèmes surviennent. Tous les individus sont encouragés à présenter des plaintes ou à faire des recommandations, sans crainte de représailles.

Rygiel s'assurera que la connaissance de chaque individu ou son gardien ou sa gardienne du droit d'exprimer des préoccupations ou des plaintes soit renforcée dans la langue que l'individu peut comprendre à la première personne adressée dans la rencontre de planification de soins ; et au moins annuellement par la suite.

Il est essentiel que l'individu qui reçoit des services de développement ait accès à un large éventail d'opportunités, de porter plaintes et de demander justice lorsque leurs droits ont été violés. L'accès aux individus internes et externes, aux organisations et aux procédures pour aider aux droits d'un individu à se plaindre sera assuré.

Cette politique fournira un mécanisme permettant aux particuliers et / ou à leurs gardiens à présenter une doléance ou une préoccupation.

PROCEDURES :

1. En introduisant le service à Rygiel, on expliquera entièrement le processus d'exprimer des préoccupations ou de faire des plaintes à chaque individu et/ou son/sa mandataire gardien ou gardienne.
2. Pendant ce processus, il est très important de déterminer la façon dans laquelle un individu affiche l'insatisfaction au cas où il ou elle est incapable d'exprimer ses préoccupations. Des entretiens avec les parents, les gardiens et des avocats seront essentiels dans ces cas afin d'assurer que les personnels qui travaillent avec la personne ne font pas de mauvaises interprétations concernant leurs réactions.
3. Le coordinateur de la zone dans laquelle l'individu vit conduira des entretiens réguliers au moins une fois par an. N'importe quelles préoccupations qui sont exprimées seront

Rygiel Supports for Community Living- *Politiques et Procédures*

enregistrées et rapportées immédiatement aux instances appropriées afin qu'il y ait un suivi immédiat.

4. Si une préoccupation qui est exprimée est considérée sérieuse, la procédure de rapporter une occurrence sérieuse, en Référence : Politique 7.14, doit être suivie, et les personnes appropriées doivent être notifiées.
5. N'importe quel individu et/ou gardien, qui se sent avoir une juste cause de se plaindre concernant l'interprétation ou l'application de la politique, la procédure ou la pratique de Rygiel est encouragé de procéder comme tel, et de la manière suivante :
 - a). Étape 1. Discussion informelle : Apportez toutes les préoccupations à l'attention du coordonnateur des services immédiat. Lorsque le coordonnateur du service est la Source du problème, le gestionnaire des ressources humaines devient l'alternative. Si le problème n'est pas résolu vous devez vous référer à l'étape 2.
 - b). Étape 2. L'individu a le droit de demander une réunion avec le Directeur Exécutif pour examiner la plainte ou la préoccupation. Cette réunion aura lieu dans les sept (7) jours ouvrables à compter de la date de la requête. Dans l'intervalle de cinq (5) jours ouvrables suivant la date de l'entretien, le Directeur Exécutif enverra une copie du rapport de la réunion avec des remarques finales à l'individu (s). Si le problème n'est toujours pas encore résolu:
 - c). Étape 3. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du rapport du Directeur Général, si l'individu n'est pas satisfait du résultat, le problème peut être soumis par écrit au président du conseil des Directeurs.
 - d). Étape 4. Une réunion sera organisée entre le président du conseil d'administration, les agents de la Commission, et les parties concernées dans l'intervalle de quinze (15) jours ouvrables. Le président et les agents de la Commission rendront une décision finale et en informeront l'individu par écrit dans l'espace de quinze (15) jours ouvrables.

STANDARD B.2 – RÉOLUTION DES PLAINTES

Les enfants et les jeunes sont libres d'exprimer leur insatisfaction concernant le service qui leur est fourni, et leurs préoccupations et leurs plaintes sont traitées au sérieux, sans délai ou représailles.

Commentaire

Il est important que les enfants et les jeunes pris en charge deviennent confortables de manière constructive et aussi bien que quand ils expriment leur mécontentement. Fournir un environnement de soins dans lequel les enfants et les jeunes sont encouragés à exprimer leur mécontentement d'une manière constructive permettra de réduire la probabilité de détériorer les circonstances au point où une plainte formelle a été enregistrée.

Rygiel Supports for Community Living- *Politiques et Procédures*

ÉTAPES DE RESOLUTION DE REVENDICATION:

Discussion informelle (optionnel)

Toutes les personnes assistées sont encouragées à parler d'abord avec le personnel concernant toutes leurs inquiétudes qu'elles expérimentent. Toutefois, cela ne doit pas être fait avant de déposer une revendication formelle au prestataire de services.

Enquête sur une revendication- Demande formelle

- Si un individu soutenu veut présenter une revendication, il /elle doit le faire dans l'intervalle de 45 jours à compter de la date qu'elle ou il était au courant du problème. Le Coordonnateur, pour la bonne cause, peut accorder une prorogation au-delà du délai de 45 jours.
- Le Spécialiste des Droits du Client (SDC) du programme conduira une enquête sur la revendication et tentera de la résoudre.
- À moins que la revendication soit réglée à l'amiable, le SDC rédigera un rapport dans l'intervalle de 30 jours à compter de la date du dépôt de la plainte officielle. L'individu soutenu recevra une copie du rapport.
- Si l'individu soutenu et le coordonnateur sont satisfaits du rapport et des recommandations de la SDC, elles doivent être effectives dans l'intervalle du délai convenu.
- Les personnes prises en charge peuvent déposer de nombreuses revendications qu'ils jugent nécessaire. Toutefois, le SDC s'accrochera généralement sur une seule.

PROVISIONS GENERALES :

- Si n'importe quel individu estime que ses droits ont été violés, ils peuvent présenter une revendication
- L'individu, un parent, ou quelqu'un agissant en son nom peut déposer une plainte
- N'importe quel individu soutenu ne peut pas être menacé ou pénalisé de n'importe quelle façon pour avoir fait une revendication.
- Le prestataire de services ou la facilité doit informer tous les individus soutenus de leurs droits et comment utiliser le processus de revendication.
- A la fin du processus de revendication ou à tout moment pendant le processus l'individu soutenu peut vouloir rapporter le problème à la cour.

Rygiel Supports for Community Living- *Politiques et Procédures*

PROCESSUS DE RÉOLUTION D'UNE REVENDICATION :

(OPTIONNEL) Discussion informelle

Au lieu de déposer une revendication formelle, l'individu peut demander une rencontre informelle avec le personnel et / ou le coordonnateur du service du programme avec lequel il peut faire la plainte.

Si la personne a une plainte et elle estime qu'elle ne peut pas être résolue au niveau du programme, Rygiel désignera un investigateur en plaintes pour investiguer et tenter de régler les plaintes. Toute personne a le droit de faire une plainte ou une revendication en cas de négligence ou de mauvais traitements survécus par les employés de l'Agence. Les plaintes peuvent être déposées de façon anonyme. L'identité de la plaignante sera tenue confidentielle si l'anonymat est demandé et il n'interfère pas avec l'enquête et la résolution de la plainte.

Règlement interne des plaintes

Tous les individus soutenus sont encouragés à discuter les inquiétudes mineures ou enregistrer immédiatement les plaintes réparatrices directement avec le Coordinateur de Service

Les plaintes concernant un membre du personnel ou un bénévole devrait être discutées soit avec le Coordonnateur de Service ou le Directeur Exécutif. Ces problèmes peuvent être adressés verbalement ou à l'écrit. N'importe quelles correspondances devraient être mentionnées « confidentielle » afin d'assurer la confidentialité de toutes les parties concernées. Les autres plaintes sérieuses doivent être soumises par écrit à l'attention du Directeur Général ou au président du Conseil de Gestion, avec mention « confidentiel ».

Section Politique:	Gestion des risques
Titre de la politique:	RESOLUTION DES CONFLITS & DES PLAINTES PROCÉDURES POUR LES FAMILLES
Entrée en vigueur:	MARS 2008
Dernière révision:	FEVRIER 2011
Nombre de pages:	1

DECLARATION DE POLITIQUE:

RYGIEL Supports for Community Living s'engage aux relations ouvertes et harmonieuses avec toutes les familles. **RYGIEL** Supports for Community Living est en outre engagée à trouver une solution à tout conflit potentiel. L'agence prévoit une procédure pour les inquiétudes qui seront présentées à la partie appropriée.

PROCÉDURES:

1. Les familles seront informées de cette procédure lorsque leur membre de la famille commencent à recevoir du service de Rygiel.
2. Si un membre de la famille a des inquiétudes concernant les soins d'un membre de leur famille, ils vont porter le problème devant le chef d'équipe.
3. Si le problème demeure non résolu, alors la famille prendra contact avec le coordonnateur des services responsable de leur membre de la famille. Le Coordonnateur révisera l'affaire et prendra une décision. Il sera transmis à la famille dans l'intervalle de 14 jours de la réception de la plainte.
4. Si le problème n'est pas résolu, par conséquent, la famille peut solliciter une rencontre avec le Directeur Exécutif. Un résumé de cette rencontre sera transmis à la famille dans l'intervalle de 14 jours à compter de la date de la rencontre.
5. Si le problème continu et n'a pas été résolu, on offrira une médiation tierce.
6. Si on n'a pas eu de résultats satisfaisants à travers la médiation, le problème sera présenté au conseil d'administration. Après un examen préliminaire du problème, le conseil déterminera si une décision leur sera rendue à ce moment ou si une réunion aura lieu entre le conseil d'administration, la famille et d'autres parties concernées.

La conclusion de cette enquête comprendra une décision du conseil d'administration qui sera définitive. Un rapport écrit sera envoyé à la famille dans les 14 jours suivant la décision qui ait été prise.