



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Adopté par le Conseil d'administration du Centre Mechtilde

Adapté par le Conseil d'administration du Centre Mechtilde
à sa séance du 13 juin 2022

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permettent à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction et de déposer une plainte à ce sujet. La première instance d'examen des plaintes pour les organismes communautaires est le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et services sociaux. Il est toutefois de bon usage que chaque organisme adopte une procédure d'examen des plaintes pour répondre à ceux qui veulent s'adresser directement à l'organisme.

Le Centre Mechtilde a mis en place une procédure d'examen des plaintes pour ceux qui souhaitent adresser une plainte directement à l'organisme.

L'EXAMEN DES PLAINTES POUR LES PERSONNES VOULANT S'ADRESSER DIRECTEMENT AU CENTRE MECHTILDE

ÉTAPE I – RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Les personnes voulant porter plainte ou soumettre un ou des commentaires à propos des services reçus ou estimant qu'elles auraient dû recevoir sont dirigées vers la direction du Centre Mechtilde (ci-après : « La Direction »). La plainte doit contenir les informations qui sont demandées dans le formulaire prévu à cet effet. La personne peut être accompagnée et assistée dans toute la démarche de plainte. Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes ou instances autorisées par le Conseil d'administration peuvent y avoir accès.

ÉTAPE II – RECEVABILITÉ DE LA PLAINTE

La plainte est recevable lorsque - Elle a été déposée par écrit ou verbalement auprès de la direction du Centre Mechtilde; elle porte sur les services que la personne a reçus ou aurait dû recevoir du Centre Mechtilde en fonction des mandats et programme de ce dernier.

La plainte est refusée lorsque - Elle est frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

ÉTAPE III – EXAMEN DE LA PLAINTE

La plainte formulée verbalement ou par écrit sera traitée dans les trente (30) jours de sa réception. La Direction s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte. Lorsqu'une plainte exige un traitement immédiat, la

Direction s'assure de recueillir les renseignements requis afin d'assurer un traitement prioritaire de ladite plainte. La Direction s'assure également de procéder dans les plus brefs délais à la transmission des informations recueillies au comité des plaintes qui s'occupe de la conduite de l'enquête.

ÉTAPE IV – CONCLUSIONS, MESURES CORRECTIVES ET RECOMMANDATIONS

Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les « droits » de la personne n'ont pas été respectés. La Direction informe dans les trente (30) jours par écrit ou verbalement, selon le cas, la personne des conclusions du comité à laquelle l'enquête de la plainte a donné lieu.

De plus, la Direction informe la personne des recours que celle-ci peut exercer auprès du Conseil d'administration de la corporation ainsi qu'auprès de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais, tel que prévu par la loi. Lorsque la plainte s'avère fondée, Le Centre Mechtilde doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence.

Lorsque le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la Direction, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises à la Présidente du Conseil d'administration de la corporation par le comité des plaintes. La Direction transmet au Conseil d'administration un bilan du traitement de plaintes de façon régulière.

Avant de formuler la plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et services sociaux, il est recommandé, lorsque possible, de respecter l'ordre hiérarchique et de communiquer avec la personne à l'origine de la mécontente sinon avec ***la coordination à l'intervention***, ensuite avec ***la direction du centre*** et si nécessaire avec ***la présidente du conseil d'administration***. Si aucune mesure corrective n'est apportée, dans un cas de plainte jugée recevable et dans les délais prescrits, il est possible de contacter le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de santé et services sociaux.
