

POLITIQUE ET PROCÉDURE – Titre : Accessibilité pour les services à la clientèle – Commentaires et plaintes	
Catégorie : Ressources humaines, développement organisationnel et équité	
Sous-catégorie : Accessibilité	Version n° 2
Approbation : Vice-présidente, Ressources humaines, développement organisationnel et équité	Responsable : Directrice, Ressources humaines et développement organisationnel
Date d’approbation : 01/26/2023	Date du prochain examen : 01/26/2026

Toute copie imprimée du présent document est non contrôlée. Vous trouverez la plus récente version dans PolicyTech.

1.0 Objectif

Décrivez brièvement l’objectif général de la politique, c.-à-d., quels sont les résultats visés par la politique?

Les présentes pratiques et procédures ont été établies pour assurer le respect des exigences énoncées dans les Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l’Ontario 429/07). Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.

2.0 Portée

Décrivez brièvement les personnes ou groupes particuliers et les points spécifiques visés par la politique. Au besoin, précisez les exceptions pour mieux définir la portée.

Les présentes pratiques et procédures s’appliquent lorsque Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournit ses biens et ses services dans des lieux dont il est propriétaire ou l’exploitant, et si les membres du public et d’autres tierces parties ont accès à ces lieux.

3.0 Définitions

Définissez les termes clés utilisés.

Sans objet

4.0 Énoncé(s) de politique

Ces énoncés précisent les normes ou principes généraux relatifs à la conformité, aux mesures ou aux comportements attendus.

L'organisme s'emploie à améliorer l'accessibilité des biens et des services offerts aux patients et aux clients. À ce titre, les suggestions, plaintes et compliments transmis par nos patients et nos clients sont importants, car ils favorisent l'amélioration des services.

Lorsque des plaintes et commentaires sont transmis en personne, par téléphone, par écrit, par voie électronique ou autrement, le personnel :

- fera preuve de respect envers la dignité et l'autonomie du patient ou du client.
- confirmera qu'il comprend les commentaires du patient ou du client.

5.0 Procédures et responsabilités

Décrivez brièvement les mesures et responsabilités ainsi que les personnes responsables de prendre des mesures visant à assurer la conformité à la politique.

Mise en application

Le processus s'applique aux commentaires et aux plaintes concernant la façon dont Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournit ses biens et services aux personnes handicapées.

Processus de transmission de commentaires ou de plaintes

L'organisme mettra à la disposition du public tous les renseignements sur le processus de transmission de commentaires et de plaintes en les affichant sur son site Web ou en les transmettant par écrit, sur demande.

Les personnes handicapées peuvent transmettre leurs commentaires ou plaintes sur la prestation de biens et de services en personne, par téléphone, par écrit ou par voie électronique.

Les renseignements concernant ce processus et, le cas échéant, les progrès et les résultats par rapport à la situation particulière d'une personne seront fournis dans un format qui tient compte de son handicap.

Afin de mieux permettre à l'organisme d'aborder la situation de façon efficace, les personnes handicapées devraient transmettre leurs commentaires et plaintes dès que possible.

L'organisme recommande de transmettre les commentaires ou plaintes à la personne directement concernée. Si cela n'est pas possible, un membre du personnel renseignera le patient ou le client sur la façon de transmettre des commentaires pour que ces derniers puissent être acheminés à la personne ou au service pertinent.

Processus de traitement des plaintes

a) Processus non officiel de résolution :

Tout patient ou client qui souhaite déposer une plainte concernant la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées devrait communiquer dès que possible avec le membre du personnel concerné pour discuter du problème. Le membre du personnel devrait collaborer avec le patient ou le client afin de trouver une solution aussitôt que possible. Si le patient ou client n'est pas

satisfait du résultat, le personnel l'avisera qu'il a l'option de déposer une plainte officielle auprès de l'organisme.

b) Processus officiel de résolution :

Toute plainte officielle sera consignée conformément à la politique et aux procédures relatives à la gestion des incidents touchant les clients. Au moyen du logiciel de gestion des incidents, le personnel consignera les détails de la situation et les coordonnées du patient ou du client. Si la plainte ne peut pas être réglée de façon non officielle, le gestionnaire du service concerné ou la personne désignée examinera la situation.

Le personnel tiendra le patient ou client au courant des progrès réalisés concernant la plainte tout au long du processus et lui transmettra tout résultat d'enquête.

Si le patient ou client n'est pas satisfait du résultat, le personnel l'avisera qu'il peut appeler la Ligne ACTION des Soins de longue durée, recourir au processus d'appel interne ou s'adresser à la Commission d'appel et de révision des services de santé (pour les plaintes concernant les décisions de l'organisme relatives aux services, p. ex., admissibilité, annulation, quantité et exclusion).

Préoccupations liées à la santé et à la sécurité

Toute plainte liée à la santé et à la sécurité sera traitée conformément au processus de résolution officielle et consignée si l'on perçoit que la façon dont l'organisme fournit des services au patient ou au client nuit à sa santé et à sa sécurité. Lorsqu'une plainte est déposée après un incident ayant mis en danger la santé et la sécurité d'un patient ou d'un client, des mesures immédiates sont prises pour protéger le patient ou le client et les autres personnes contre un préjudice ou le risque de préjudice. Une enquête approfondie est menée pour déterminer la cause de l'incident et pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

Lorsqu'une plainte est déposée après un incident ayant eu un effet négatif sur la santé et la sécurité du personnel, des mesures immédiates sont prises pour protéger le membre du personnel contre un préjudice ou le risque de préjudice. Le personnel de gestion suit les politiques et procédures conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* pour examiner la situation et prendre des mesures pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise et pour assurer un milieu de travail sécuritaire.

Commentaires et plaintes concernant les fournisseurs de services et autres personnes ou organismes qui fournissent des biens et des services au nom de l'organisme

Les personnes et organismes qui fournissent des biens et des services au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant doivent aider ce dernier à traiter les commentaires et les plaintes, et doivent aussi :

- respecter le présent processus de traitement des commentaires et des plaintes.
- aviser les patients et autres clients au sujet du présent processus.
- fournir à l'organisme, en temps opportun, des renseignements pertinents au sujet des enquêtes sur les plaintes et commentaires reçus.

Confidentialité

Tous les renseignements sur les plaintes seront conservés en toute confidentialité et assujettis à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

6.0 Outils et documents à l'appui

Indiquez les outils que le personnel peut utiliser pour mettre en œuvre la procédure.

Politiques et procédures connexes :

[Renseignements personnels sur la santé – Politique et procédure relatives aux plaintes concernant la vie privée](#)

Outils de travail et formulaires :

[Processus de traitement des plaintes et des appels – Renseignements à l'intention des clients](#)

Autres documents à l'appui :

Sans objet

7.0 Lois connexes et autres documents de référence

Indiquez les documents législatifs (c.-à-d. lois, règlements et normes), les politiques gouvernementales ainsi que les politiques des ordres professionnels, procédures, formulaires, modèles, lignes directrices ou mandats de comités connexes qui constituent ensemble une série de documents de référence ou un cadre pour la question particulière en matière de politique.

Ressources et liens externes :

Sans objet

Remplace ce qui suit :

Sans objet