



Procédure de gestion des plaintes Maison Lémervel Suzanne Vachon

Préambule :

Lorsque nous accueillons un enfant et sa famille à la Maison Lémervel Suzanne Vachon, nous mettons tout en place pour offrir un service d'exception. Toutefois, si une personne vit ou a vécu une insatisfaction en lien avec la qualité des soins et des services offerts, il est important pour nous d'en être avisé le plus rapidement possible. Les commentaires nous permettent de remédier à la situation et d'améliorer la qualité des soins et services offerts à notre clientèle. Le conseil d'administration a mis en place un comité composé de deux de ses membres pour l'analyse et le traitement des plaintes reçues. Le traitement des plaintes est fait avec confidentialité, délicatesse et impartialité.

Objectif :

La présente procédure vise à encadrer les différentes étapes dans la gestion d'une plainte. Toute personne utilisatrice des services, qui vit ou qui a vécu une insatisfaction, peut déposer une plainte.

Dépôt de la plainte:

- Il est souhaité, que toute personne utilisatrice qui vit une insatisfaction ou qui a vécu une insatisfaction, s'adresse dans un premier temps au personnel ou à la direction. Dans le cas où cette personne n'obtient pas satisfaction auprès du personnel ou de la direction, elle peut formuler une plainte écrite et l'acheminer à un membre du conseil d'administration, désigné par celui-ci, à l'adresse communication@mlsv.ca.
- La personne qui manifeste l'intention de formuler une plainte est informée de la procédure à suivre. Le personnel ou la direction remet le formulaire de plainte à la personne en lui mentionnant de l'acheminer à l'adresse courriel précédemment mentionnée. Au besoin, le plaignant peut demander assistance à un membre du personnel ou de la direction afin d'être accompagné dans le processus de plainte.

Analyse de la plainte et fermeture du dossier

- Lors de la réception de la plainte, le comité des plaintes note la date de réception avant de procéder à l'analyse de la situation pour déterminer la recevabilité de la plainte.
- Dans le cas où il s'agit bien d'une plainte recevable, les membres du comité font l'ouverture du dossier.



- Le comité dispose de 5 jours ouvrables pour accuser la réception de la plainte écrite.
- L'avis d'accusé réception doit contenir :
 - Date de réception de la plainte;
 - Délais prescrits pour l'analyse de la plainte, soit 45 jours à compter de la date de réception de la plainte.
- Le comité d'analyse des plaintes procède à l'analyse de la plainte à l'aide des informations contenues dans le formulaire de plainte ou tout témoignage susceptible de lui fournir une information pertinente sur la situation. Au besoin, le comité peut consulter les autres membres du conseil d'administration et/ou la direction.
- Le comité répond au plaignant par écrit.
- Le comité transmet ses conclusions et ses recommandations au conseil d'administration et à la direction sous forme de rapport anonyme et sommaire.

Conclusion

- Le comité dresse un bilan annuel de ses activités et présente au conseil d'administration un rapport.

Adoptée par le conseil d'administration le 12 janvier 2021.