

Plaintes

Date de révision : mai 2011

Afin de recevoir et de traiter les plaintes concernant ses services, à l'Hospice Huronia a une procédure pour les plaintes formulées par une personne sur diverses questions, y compris (mais pas limitée à) :

- une décision par l'hospice qu'une personne n'est pas admissible à ses services
- Une décision par l'hospice pour exclure un service particulier du plan de soins
- Interruption de service
- La qualité des services fournis

Violation des droits de la personne énoncés dans la Charte des droits de l'homme, le paragraphe 3(1)

Procédure :

1. Le client ou le dispensateur de soins fera rapport plainte à leur représentant d'hospice (comme indiqué sur la demande de services d'évaluation).
2. Directeur de programme examinera la plainte ou préoccupation avec le client ou le dispensateur de soins dans un délai de 2 jours ouvrables (48 heures). Directeur de programme fournira de l'information sur les critères d'admissibilité, la disponibilité des ressources, politiques, etc. pour le client ou le dispensateur de soins au besoin. Si le problème est résolu, directeur de programme mettra à jour registre du client.
3. Si le problème n'est toujours pas résolu le directeur du programme permettra de documenter la non-résolution et consulter le Conseil. Si le problème n'est toujours pas résolu, le directeur du Programme informera le client ou le dispensateur de soins de leur droit de communiquer avec le Conseil d'administration.
4. Si le Conseil d'administration est contacté, la plainte /problème sera réexaminé et résolution ou non-résolution seront documentées. Le président du conseil va envoyer une lettre écrite au client ou le dispensateur de soins avec la décision du conseil d'administration.
5. Hospice Huronia le personnel examinera le processus d'identifier les lacunes et à améliorer la qualité des services.