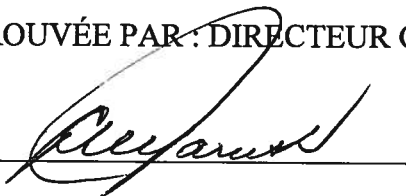


ÉMISE PAR : CONSEIL D'ADMINISTRATION

DISTRIBUTION MANUELLE :
ADMINISTRATION

APPROUVÉE PAR : DIRECTEUR GÉNÉRAL

CATÉGORIE : RELATIONS AVEC LES
PATIENTS ET LA COMMUNAUTÉ



DATE D'ÉMISSION ORIGINALE :
Novembre 1992

RÉVISION (AA/MM) : R14/04, R15/08

GESTION DES PLAINTES ET DES PRÉOCCUPATIONS D'UN PATIENT/CLIENT/MEMBRE DE LA FAMILLE/VISITEUR

Il y a des cas où vous devez exprimer vos préoccupations.

Sur réception d'une plainte ou d'une préoccupation de la part d'un patient/client, membre de la famille ou visiteur qui ne peut être réglée à l'amiable, le membre du personnel :

1. Donnera au plaignant ou à la plaignante l'assurance qu'une personne compétente fera une enquête immédiatement et que les résultats de celle-ci lui seront communiqués dans les plus brefs délais.
2. Encouragera le plaignant ou la plaignante à soumettre sa plainte par écrit.
3. Consignera la plainte, remplira un rapport d'incident, au besoin, et acheminera la documentation au chef de service visé **dans les 24 heures.**

Le chef de service :

1. Mènera une enquête au sujet de l'incident ou de la plainte;
2. Parlera au plaignant ou à la plaignante et tentera d'en venir à un règlement à l'amiable; consignera les résultats de l'enquête et les mesures correctives dans un rapport. En consultation avec le directeur fonctionnel, le chef de service enverra une réponse écrite au plaignant ou à la plaignante, le cas échéant;
3. Indiquera au plaignant ou à la plaignante que sa préoccupation sera acheminée au directeur fonctionnel visé, si celle-ci n'a pu être réglée;
4. Avisera le directeur fonctionnel et lui acheminera la documentation appropriée dans les 24 heures.

**GESTION DES PLAINTES ET DES PRÉOCCUPATIONS D'UN PATIENT/CLIENT/MEMBRE
DE LA FAMILLE/VISITEUR**

Le directeur fonctionnel :

1. Tentera de régler la plainte à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante.
2. Fournira une rétroaction au chef de service et au personnel.

Si le personnel ou le chef de service de l'unité ou du service n'a pu vous aider à répondre à votre préoccupation, vous voudrez peut-être communiquer avec l'administratrice adjointe des services de soins infirmiers ou son délégué ou sa déléguée pour que l'on y donne suite de manière confidentielle.

Vous pouvez communiquer par téléphone avec Pauline Fréchette-Keating, administratrice adjointe des services de soins infirmiers, au 705 337-4003 et Cheryl Cloutier, adjointe administrative ou son délégué ou sa déléguée, au 705 337-6111, poste 2121 ou par courriel à info@senhosp.ca.

Si vous appelez en dehors des heures de bureau, veuillez laisser un message en indiquant votre nom et vos coordonnées. On vous appellera dans un délai d'un jour ouvrable.

Vous pouvez communiquer avec nous par écrit en faisant parvenir vos commentaires à l'adresse suivante :

Hôpital Sensenbrenner
Relations avec les patients
101 Progress Crescent
Kapuskasing (Ontario)
P5N 3E5