



PATHWAYS HEALTH CENTRE FOR CHILDREN

POLICY AND PROCEDURE

Policy:	COMPLAINTS - FRENCH
Category:	HEALTH, SAFETY & RISK
Last Review:	2025/01/20
Approved by:	Chief Executive Officer
Effective:	2025/01/20

Page 1 of 2
+0 Attachments

Introduction

Une partie du processus de gestion de la qualité du Centre inclue l'identification et l'action sur les opportunités d'amélioration continue du soin de nos clients et services qu'ont fournis et de la satisfaction du personnel à Pathways. Une activité qui contribue à ce processus est le traitement de toutes plaintes reçues.

Politiques

Le Centre traite les plaintes concernant nos programmes, nos services, ou notre personnel sérieusement quel que soit la façon dans laquelle elles sont communiquées. Les plaintes seront traitées rapidement et résolues dans la manière la plus rapide possible avec une manière juste, impartiale et respectueuse envers toutes les groupes. Les plaintes sont utilisées pour améliorer les services, les politiques, et les procédures.

Procédures

Un(e) Coordonnateur d'Engagement Familiale est disponible au besoin, pour fournir un confort aux parents qui se concerne avec le processus de plainte à Pathways et expliquera toutes les options possibles pour leur situation individuelle. Un Coordonnateur d'Engagement Familiale peut être connecté par la réception ici à Pathways.

Réception et Traitement des Réclamations

Une plainte peut être reçue verbalement (par téléphone ou en personne) ou par écrite (par lettre, fax, courriel, ou site-web).

- 1) Notre personnel ou nos volontaires qui reçoivent une plainte doivent, premièrement, déterminer la propre personne pour gérer la situation. Cela est généralement la personne qui a la relation principale avec la plainte ou qui possède les connaissances spécifiques nécessaires pour résoudre le problème. Il est la responsabilité de la personne qui a reçu la plainte de la résoudre immédiatement ou de la transférer à une autre personne qui pourra la résoudre immédiatement. Information de contact générale, notamment leur nom, numéros de téléphone et leur adresse de courriel (e-mail), doivent être collectés et enregistrés immédiatement au cas où un suivi serait demandé. Si la plainte était transférée, la personne qui reçoit le transfert doit reconnecter qu'ils ont reçu le message et vont prendre action immédiatement.
- 2) Si le "Chief Executive Officer" reçoit la plainte, ils le regarderont immédiatement et reconnaîtront qu'ils ont reçu la plainte et vont prendre action ou le transmettre à un autre personnel, superviseur, ou directeur approprié.
- 3) Si la plainte concerne le "Chief Executive Officer" la plainte sera gérée par le "Chief of the Board"
- 4) Les plaignants doivent être informés sur l'état de leur plainte. Des gros efforts doivent être déployés pour éviter une escalade des plaintes



PATHWAYS HEALTH CENTRE FOR CHILDREN

POLICY AND PROCEDURE

Policy:	COMPLAINTS - FRENCH
Category:	HEALTH, SAFETY & RISK
Last Review:	2025/01/20
Approved by:	Chief Executive Officer
Effective:	2025/01/20

Page 2 of 2

+0 Attachments

- 5) Les plaignants doivent recevoir des raisons claires, juste, et compréhensible pour les décisions qui seront fait concernant leur plainte.
- 6) Si une plainte concernant un personnel de Pathways s'aggrave, visite "Policy-Corrective Action" pour plus d'information.

Plaintes Formelles

- 1) Lorsqu'une plainte ne peut pas être résolu facilement, ou le plaignant n'est pas satisfait aux résultats initiaux, le "Chief Executive Officer" leur demandera à compléter une plainte formelle. Une plainte formelle est complétée en écrit et inclus l'information contact, cela inclus leur nom, numéros de téléphone, et leur adresse de courriel (e-mail).
- 2) Quand une plainte formelle est reçue par le "Chief Executive Officer", cela commence :
 - a. Le remplissons d'un rapport d'incident (Policy- Incident for détails) et:
 - b. Documentation dans le "Senior Leadership Complaints" spreadsheet pour que Senior Leadership peut le voir et prendre action.
- 3) Les plaintes formelles doivent être envoyer chez le Board à travers le Quality Committee of the Board.

Politiques connexes:

Service Appeals
Equity, Diversity and Inclusion
Corrective Action
Incidents

Cette politique est également disponible sur le site Web du Centre de Santé d'Enfants Pathways, et est disponible en anglais. This policy also resides on the Pathways Health Centre for Children website and is available in English.