

À titre de client, vous avez le droit de vous plaindre de la qualité des services et des soins offerts au CSCGS.

Votre plainte peut être écrite ou verbale.

Le traitement des plaintes est la responsabilité de la direction générale, sauf lorsque la plainte concerne cette dernière, un membre du conseil d'administration ou encore le conseil d'administration dans son ensemble. Le traitement d'une telle plainte sera alors sous la responsabilité de la présidence du conseil d'administration.

Si possible, un règlement informel entre le plaignant et l'employé concerné est favorisée, avant d'avoir recours aux procédures formelles.

Le CSCGS analyse chaque plainte, fais enquête, et la conclusion de la plainte doit être présentée dans un délai raisonnable afin de ne pas retarder les interventions appropriées pour le client ou causer un stress excessif à l'employé ou au bénévole.

Site de Sudbury
19, chemin Frood
Sudbury, ON P3C 4Y9
Téléphone : 705.670.2274

Site de Chelmsford
26, rue Main Est
Chelmsford, ON P0M 1L0
Téléphone : 705.855.1513

Site de Vallée-Est
688, rue Emily
Hanmer, ON P3P 1E4
Téléphone : 705.969.5560



**Vous avez une
plainte ...**

**Procédure de traitement
des plaintes de la clientèle
visant la qualité des services
et des soins offerts.**

santesudbury.ca



Centre de
santé communautaire
du Grand Sudbury

Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS) considère avec attention et respect toutes les plaintes formulées par le public dans le but d'améliorer la qualité de ses services

Plainte

Nom : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Plainte :

Procédure de traitement DES PLAINTES

- Toutes les plaintes sont acheminées à la gestionnaire administrative.
- La première personne contactée par un plaignant doit, dans un contexte confidentiel, recueillir l'information de base nécessaire au traitement de la plainte et acheminer cette information à la gestionnaire administrative. Un plaignant peut être invité à contacter la gestionnaire administrative directement.
- Le gestionnaire responsable de la plainte communique avec le plaignant et établit s'il a discuté du problème avec l'employé ou bénévole concerné.
- Le plaignant peut demander l'intervention de la direction générale immédiatement.
- La gestionnaire administrative remplit le formulaire de plainte lorsqu'elle reçoit une plainte écrite ou lorsqu'elle intervient dans le règlement d'une plainte téléphonique ou en personne.

- La gestionnaire administrative remet une copie du formulaire de plainte à l'employé ou au bénévole concerné et dans certaines circonstances au superviseur de ces derniers. Une copie de la plainte écrite est jointe le cas échéant. L'employé ou le bénévole complète la section prévue à cette fin et offre des explications quant aux circonstances de la plainte et des solutions possibles au problème.
- L'équipe de gestion révise les informations recueillies et détermine les mesures qui doivent être prises.
- La gestion communique les résultats de ses démarches au plaignant, à l'employé ou au bénévole concerné. Cette résolution est finale sauf si la plainte est par rapport à la direction générale ou le conseil d'administration. Dans ces cas, le conseil d'administration détermine la résolution appropriée à la plainte. Cette résolution est finale et est communiquée au plaignant et à la direction générale par la présidence du conseil d'administration.



Centre de **santé communautaire** du Grand Sudbury