

Section de la politique	Numéro de la politique
Titre de la politique	
Relations familiales	

Énoncé de politiques et résultats escomptés

La politique en matière de relations familiales du RTE oriente la réception des compliments et le règlement des plaintes et des appels, en reconnaissant que dans la plupart des cas, le processus prévoit l'inclusion d'un partenaire ou plus du réseau.

La rétroaction familiale servira à la prise de décisions opérationnelles concernant les soutiens et de services financés par le RTE dans le cadre de la gestion de la qualité du RTE.

Définition et portée

Cette politique touche à toute rétroaction reçue d'une famille relativement aux postes et aux services cliniques financés par le RTE (1.A.), la coordination des services (1.B.), les installations des équipes locales (2.B) et leurs soutiens, y compris le personnel de facilitation des équipes locales (2.A.). Toute plainte relative à la vie privée est prise dans le cadre de la politique sur la vie privée (titre et numéro). Voir le schéma 1.

Mise en oeuvre

1. On encourage les familles à discuter de leur appréciation/préoccupations avec le(s) membre(s) du personnel clinique responsable(s), la coordination du plan de soins unique (PSU), le chef d'équipe ou la facilitatrice ou le personnel de facilitation des équipes locales (FÉL) aux fins de communication/règlement. Si la question n'est pas résolue, elle doit être considérée comme plainte formelle.
2. Toute plainte ou compliment formel doit être présenté par écrit. Les formulaires et directives pour présenter un compliment ou une plainte sont affichés sur SharePoint, le site Web du RTE et chaque site d'équipe locale y offre l'accès pour les familles.
3. Toute plainte ou compliment présenté verbalement est transcrit par écrit par le récipiendaire qui le relit pour que la famille en vérifie le contenu.
4. Si la famille communique directement avec le RTE, la plainte ou le compliment est enregistré, toutefois, le RTE encouragera la famille à communiquer d'abord avec le(s) membre(s) du personnel clinique responsable(s), la coordination du plan de soins unique (PSU), le chef d'équipe ou la(les) facilitation(s) d'équipe locale et demandera à ces derniers de communiquer à leur tour avec la famille.
5. Si la famille communique directement avec le ministère, la personne-ressource du ministère acheminera la plainte à la présidence-direction générale (PDG) du RTE qui l'achemine à son tour à la direction appropriée. La direction appropriée communiquera avec la famille afin de recevoir directement la plainte et la

documenter.

6. Les plaintes/compliments sont acheminés à divers gestionnaires du réseau en fonction du contenu :

1.A. Services cliniques :

- Le compliment/plainte est acheminé au gestionnaire du personnel clinique.
- En cas de plainte, le personnel clinique/gestionnaire d'organisme discute des solutions possibles avec la famille.
- Les plaintes non résolues sont acheminées à la direction des activités cliniques du RTE (ou la direction d'Accès si la plainte porte sur l'Accès au RTE) qui communique par la suite avec la famille et collabore avec le gestionnaire d'organisme pour en arriver à une solution.
- La plainte est acheminée à la PDG du RTE aux fins de décision finale, le cas échéant.

1.B. Coordination des services

Le RTE s'engage envers les familles pour faciliter la coordination des services – à la fois financés et non financés.

- Le compliment/plainte est acheminé au chef d'équipe/gestionnaire de la coordination PSU.
- En cas de plainte, s'il n'y a aucun chef d'équipe ou aucune coordination PSU ou que la plainte n'est pas réglée, elle est acheminée à la direction des activités cliniques du RTE qui en discute plus longuement avec la famille et qui entretient le contact avec les gestionnaires de l'organisme du fournisseur de service afin de faciliter la coordination du service.
- La plainte est acheminée à la PDG du RTE aux fins de décision finale, le cas échéant.

2.A. Facilitation d'équipe locale

- Le compliment/plainte est acheminé à la direction des activités cliniques du RTE qui en discute plus longuement avec la famille, la FÉL et le gestionnaire de la FÉL.
- En cas de plainte, la direction des activités cliniques cherche à trouver une solution avec la famille et acheminera la question à la PGD du RTE aux fins de décision finale, le cas échéant.

2.B. Installations/équipements de l'équipe locale

Le compliment/plainte est acheminé à la direction de l'infrastructure du RTE. En cas de plainte, la direction de l'infrastructure en discute plus longuement avec la famille pour y trouver une solution ou pour apporter des modifications aux installations/ressources. La plainte est acheminée à la PDG du RTE aux fins de décision finale, le cas échéant. Lorsque la plainte est en rapport à un incident critique, voir la politique : 3.1.4 Incidents critiques/événements graves : Gestion et présentation des rapports aux fins de directives.

Échéanciers et présentation de rapport

1. Les plaintes/compliments sont documentés au moyen du Formulaire des relations familiales.

2. Tout compliment/plainte fait l'objet d'un examen et le premier contact/accusé de réception avec la famille se fait par le récipiendaire (p. ex. personnel clinique, gestionnaire ou direction RTE) au plus tard 5 jours après réception de la plainte..
3. Toute plainte relative à la prestation de service et à l'accès au service nécessite l'examen approfondi du dossier électronique de l'enfant. Le personnel et le gestionnaire de première ligne doivent documenter les renseignements cliniques pertinents et les conversations qu'ils ont eues avec la famille portant sur les plaintes cliniques et la solution s'il y a lieu.
4. Toute solution doit être documentée à la section Règlement des plaintes du Formulaire des relations familiales par la personne qui a trouvé la solution avec la famille; ce dernier doit ensuite expédier le formulaire par télécopieur à l'adjoint administratif du RTE au 905 773-7090 dans les 5 jours ouvrables suivant la règlement de la plainte.
5. Expédier tout compliment documenté par télécopieur à l'adjoint administratif du RTE au 905 773-7090 dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du compliment.
6. Toute plainte qui monte jusqu'à la direction du RTE doit être expédiée par télécopieur à l'adjoint administratif du RTE au 905 773-7090 dans les 2 jours ouvrables suivant l'échec du règlement de la plainte.
7. L'adjoint administratif du RTE enregistre tout compliment/plainte au registre des relations familiales et les achemine à la direction RTE appropriée selon la nature du compliment ou de la plainte.
8. Si une plainte se rend jusqu'au personnel cadre du RTE, on tâche d'en arriver à une solution dans les 4 à 6 semaines suivant la réception de la plainte. Les solutions sont documentées par écrit pour la famille et partagées avec le gestionnaire superviseur au besoin. La solution est inscrite au dossier électronique partagé de l'enfant si elle influence les soins à prodiguer.
9. Quant aux plaintes en provenance du bureau du ministère, les documents relatifs au règlement de la plainte sont acheminés à la personne-ressource du ministère.
10. Si la plainte porte sur le rendement d'un membre du personnel du réseau, la direction du RTE partage l'information avec le gestionnaire du membre et l'on s'attend à ce que les politiques et procédures de l'organisme en matière de rendement seront mises en œuvre. Le gestionnaire informe la direction du RTE du plan et ceci est documenté au registre des relations familiales.
11. Toute plainte qui entraîne une modification des pratiques des fournisseurs peut nécessiter un débriefage touchant la plainte, les leçons apprises et l'élaboration de processus pour éviter des plaintes semblables.
12. Tout compliment/plainte de nature systémique peut être porté à l'attention des groupes de fonctionnement des systèmes ou d'activités cliniques aux fins de discussion et de prise de décision avec tous les partenaires du réseau dans le but d'orienter les pratiques continues.
13. Le registre des relations familiales fait l'objet d'une révision trimestrielle menée par le comité de la qualité aux fins de considération en amélioration de la qualité dans le cadre du plan d'exploitation du réseau ou aux fins de respect des normes d'agrémentation.
14. Pendant le cycle annuel d'établissement du budget, le registre des relations familiales fait l'objet d'une révision pour y déceler les questions qui nécessitent des ressources.
15. Le décompte annuel de compliments et de plaintes est fourni au conseil d'administration.

Référence et liens :

- Formulaire des relations familiales (voir ci-dessous)

Personne-ressource :

Adjoint administratif RTE

***FÉL - Facilitation d'équipe locale**

Date : Septembre 2011

Date d'adoption :

Le 8 décembre 2011

Date recommandée de révision :

Dernière date de révision :

Décembre 2011