

## **Processus de relations avec les clients des Services de soutien communautaire**

St. Joseph's Home Care (SJHC) accorde beaucoup d'importance aux commentaires, positifs et négatifs, qu'il reçoit des clients. L'organisme a mis en place un processus de relations avec les clients pour faciliter la transmission des compliments ainsi que pour gérer les plaintes de manière juste et expéditive. Lorsque vous avez commencé à recevoir des services de SJHC, vous avez accepté de suivre le processus de relations avec les clients du programme concernant le traitement des compliments et des plaintes ayant trait à nos services ou à la façon dont ceux-ci sont fournis. Dans la plupart des cas, on finit par régler les plaintes grâce à ce processus.

### **Processus de relations avec les clients**

Il faut suivre le processus ci-dessous pour traiter les compliments et les plaintes concernant la prestation de services par SJHC, y compris la qualité des services, vos droits en vertu de la Déclaration des droits des clients et la façon dont les biens et les services de SJHC sont fournis.

1. Si vous avez un compliment à faire, n'hésitez pas à le transmettre à votre fournisseur de services de SJHC ou au gestionnaire de programme. Vous trouverez plus loin la liste des numéros de téléphone des personnes-ressources.
2. Si vous avez une plainte à faire, commencez par en discuter avec la partie concernée. Si le personnel qui vous fournit des services ne vous donne pas satisfaction, discutez-en d'abord avec le membre du personnel concerné. Laissez-lui le temps de corriger le problème.
3. Si vous n'êtes pas à l'aise de discuter du problème avec le membre du personnel concerné ou si vous croyez qu'il s'agit d'un problème très grave, communiquez directement avec le supérieur immédiat de la personne. Vous trouverez plus loin la liste des numéros de téléphone des personnes-ressources.
4. Vous pouvez communiquer les compliments ou les plaintes verbalement ou par écrit.
5. Lorsque nous recevons une plainte, nous la documentons et entamons une enquête. Vous recevrez une réponse verbale dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre dans ce délai, nous vous en expliquerons la raison et nous vous indiquerons quand vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.
6. SJHC a pour but de résoudre les plaintes à la satisfaction mutuelle de toutes les parties concernées. Cependant, nous reconnaissons que ce n'est pas toujours possible.

**Processus de relations avec les clients des Services de soutien communautaire**

7. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, communiquez avec la gestionnaire de programme des Services de soutien communautaire (SSC). Vous trouverez plus loin la liste des numéros de téléphone des personnes-ressources.

8. Si vous n'êtes toujours pas satisfait et que le problème n'est pas résolu, communiquez avec la gestionnaire principale des Services de soutien communautaire (SSC). Vous trouverez, ci-dessous, la liste des numéros de téléphone des personnes-ressources.

**Numéros de téléphone des personnes-ressources de St. Joseph's Home Care**

**Gestionnaires de programme**

Lits de transition First Place	905 523-0360, poste 5227
Services alimentaires First Place	905 522-6887, poste 2141
Gwen Lee	905 522-6887, poste 2165
Services commercialisés (secteur privé)	905 522-6887, poste 2236
Modèle de soins de quartier	905 522-6887, poste 2113
Aide à la vie autonome Park Street	905 522-6887, poste 2673
Wellington Terrace	905 522-6887, poste 2165

**Équipe de la haute direction**

Gestionnaire principale des SSC	905 523-0360, poste 2236
Directrice des SSC	905 522-6887, poste 2238
Présidente de SJHC	905 522-6887, poste 2247

**Confidentialité**

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*, tous les renseignements concernant les plaintes déposées à SJHC demeureront confidentiels.