



PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Centre Inspire

733, avenue Ross Est, bureau 1
Timmins, ON
P4N 8S8

Tél. : 705-264-4700
Sans frais : 1-800-575-3210
Télec. : 705-268-3585
www.inspirecentre.ca

Vous avez une préoccupation? Nous aimerions en être informés.

Le Centre Inspire vise à ce que les personnes desservies obtiennent les meilleurs résultats, à l'aide d'une approche de soins centrée sur la famille. La culture, les valeurs et les attentes professionnelles et comportementales communes de notre organisation reflètent une approche de soins centrée sur la famille.

Notre centre s'efforce de fournir des services de qualité et ciblés aux communautés qu'il dessert; nous voulons être informés des préoccupations ou des plaintes que vous pourriez avoir au sujet des services que vous recevez de notre part. Votre opinion est non seulement la bienvenue, mais elle nous aidera aussi à améliorer nos services.



Notre politique

Le Centre Inspire s'engage à respecter une approche transparente, opportune, équitable, accessible et cohérente lors de l'examen des plaintes des personnes desservies et/ou des systèmes de soutien à la famille, tant de manière informelle et que formelle.

Le Centre Inspire reconnaît que si vous recevez des services de sa part, il doit vous fournir des moyens de faire part de vos préoccupations et d'en discuter. Pour vous aider à nous transmettre vos préoccupations au sujet de nos services, veuillez consulter les directives énoncées dans cette brochure, que vous pouvez obtenir en discutant avec un membre du personnel du Centre Inspire, dans nos aires d'accueil dans le bâtiment ou en ligne à www.inspirecentre.ca. Au Centre Inspire, nous avons la responsabilité de répondre à vos préoccupations de manière rapide et respectueuse. Nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations au Centre Inspire, selon l'une des deux méthodes suivantes.

Afin de faire connaître votre préoccupation de manière informelle, il suffit de suivre les étapes ci-dessous.

Première étape : Conversation avec votre thérapeute du Centre Inspire.

Parlez à votre thérapeute du Centre Inspire et dites-lui ce que vous pensez du service que vous recevez. Autrement dit, parlez-lui de votre préoccupation ou de votre plainte. Votre thérapeute vous décrira les options qui s'offrent à vous.



Deuxième étape : Conversation avec un gestionnaire du Centre Inspire.

Dans la plupart des cas, une conversation avec votre thérapeute du Centre Inspire permettra de résoudre la question. Toutefois, si cela ne résout pas votre préoccupation, contactez le Centre Inspire et parlez au gestionnaire de votre thérapeute.

Troisième étape : Conversation avec la gestionnaire des services cliniques du Centre Inspire

Si vous êtes toujours mécontent après avoir parlé à un gestionnaire du Centre Inspire, vous pouvez continuer le processus de votre plainte en parlant à la gestionnaire des services cliniques du Centre Inspire.

Le Centre Inspire vous encourage à vous faire accompagner d'une personne de confiance lors de ces conversations, afin de vous aider à exprimer vos préoccupations.

Si les trois étapes ci-dessus ne donnent rien, lorsque vous aurez rédigé votre préoccupation dans le format de votre choix, elle deviendra une préoccupation officielle qui est portée à l'attention de la connaissance de la directrice générale.



Quelles sont les étapes à suivre lorsque votre préoccupation devient officielle?

Dans un délai de 10 jours, la directrice générale du Centre Inspire ou son représentant désigné répondra à votre demande, en vous envoyant une lettre. Cette lettre décrira la manière dont le Centre Inspire collaborera avec vous pour traiter votre plainte. Une rencontre avec la directrice générale du Centre Inspire son représentant désigné vous donnera la chance d'en discuter et, si possible, de la résoudre. Après la rencontre, vous recevrez une lettre comprenant un résumé de la discussion et une description de l'entente ou des prochaines étapes prévues. Si votre plainte officielle concerne la directrice générale du Centre Inspire, votre lettre sera envoyée au président du conseil d'administration du Centre Inspire.



Si, vous êtes toujours mécontent après avoir reçu le rapport sommaire ou à tout moment au cours de ce processus, le Centre Inspire vous fournira les renseignements nécessaires pour prendre contact avec l'un des ordres professionnels concernés, selon le service que vous recevez du Centre Inspire.

Autres options d'examen externe des plaintes concernant les services du Centre Inspire

Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario

3080, rue Yonge, bureau 5060

Toronto ON M4N 3N1

Sans frais : 1-800-993-9459

Site Web : www.caslpo.com

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

20, rue Bay, bureau 900

Toronto ON M5J 2N8

Sans frais : 1-800-890-6570

Website : www.coto.org

Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario

375, avenue University, bureau 901

Toronto ON M5G 2J5

Sans frais : 1-800-583-5885

Website : www.collegept.org

Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario

250, rue Bloor Est, bureau 1000

Toronto ON M4W 1E6

Sans frais : 1-877-828-9380

Website : www.ocswssw.org

**Avez-vous une préoccupation ou une plainte concernant le Centre
Inspire?**



Vous avez le droit de faire connaître vos préoccupations et/ou de nous faire part de votre mécontentement. Notre procédure de traitement des plaintes est conçue pour examiner les plaintes liées aux activités opérationnelles générales et aux services du Centre Inspire. Au Centre Inspire, nous pensons qu'il est important de tirer des leçons de notre pratique, afin d'améliorer la qualité de nos services.

Pour plus de renseignements sur la procédure de règlement des plaintes du Centre Inspire, veuillez communiquer avec notre bureau au 705-264-4700 ou au numéro sans frais 1- 800-575-3210.