

# KACL Politique de Rétroaction et les Plaintes



Date de Création: 1 Novembre 2011

Dernière date de révision: Juin 13, 2017

Révision Annuelle: Oui

Approbation: Chef de la direction

S'Applique à: Tous les Programmes

Remplace:

## Introduction et But:

KACL s'engage fermeent à respecter et respecter ses engagements éthiques, à Veiller à ce que ses pratiques et procédures soient accessibles et transparentes, afin de aintenir son professionnalisme continu, concernant les personnes que nous soutenons, leurs familles et KACL Personnel.

## Application et Portée:

La portée de ce document est de fournir des directives concernant les commentaires et Processus de traitement des plaintes. Cela implique de décrire les responsabilités de KACL, les droits de KACL Le personnel et les droits des personnes qui reçoivent un soutien et leurs familles.

## Politique:

Le personnel a le droit d'être informé lorsqu'une plainte qui les concerne a été faite; Ils ont le droit et la responsabilité d'être parties à sa résolution.

Tous les individus qui reçoivent le soutien de KACL, ainsi que leurs familles / tuteurs, sur en entrant en service auprès de l'Association, reçoit une copie de la Procédure de règlement des plaintes.

Tous les individus, ainsi que leurs familles / tuteurs, au mois de janvier, seront envoyés un rappel annuel de la procédure des plaintes.

À toute étape du processus, une plainte peut être donnée verbalement ou sous forme écrite. Un format écrit peut inclure l'utilisation du formulaire Plaintes, une note ou par courrier électronique.

Si la plainte est donnée verbalement, la personne qui reçoit la plainte doit transcrire La plainte, indiquer la date, l'heure et la personne qui reçoit et transcrit le plainte. La personne qui dépose la plainte sera invitée à signer la transcription document.

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, elle sera adressée aux Ressources Humaines

Directeur qui enregistrera sa réception dans le Registre des Plaintes et les copies nécessaires pour la distribution. L'original sera déposé dans le Registre des Plaintes.

Toute correspondance avec le plaignant et / ou la résolution de la plainte écrite est à faire par le Directeur des Ressources Humaines.

Il n'y aura pas de répercussions négatives sur le service de réception individuel, si une plainte est déposée.

La politique et la procédure concernant les plaintes seront disponibles en langage clair. Les informations sur les plaintes, y compris la politique et les procédures, seront examinées et analysées annuellement par l'équipe de direction.

KACL prend au sérieux toutes les plaintes. En fonction de la nature d'une plainte / rétroaction, le cas échéant, KACL fera rapport d'une plainte ou d'un retour d'information à la police et / ou au ministère conformément à la politique sur les exigences en matière de déclaration abusive de KACL.

Les plaintes selon lesquelles KACL détermine qu'il est frivole ou vexatoire seront traitées de manière appropriée.

## Termes et définitions

**Retour d'information:** Une réponse positive ou négative (y compris les plaintes) qui est liée aux services et / ou aux supports fournis par une agence de services. Les commentaires peuvent être sollicités (tels que les informations et les commentaires recueillis dans un sondage sur la satisfaction ou une boîte de commentaires) ou non sollicités (par exemple, une lettre d'une personne ou d'un membre de la famille concernant les services et les services que l'agence fournit). La rétroaction peut être formelle (comme l'enquête ou la lettre mentionnée ci-dessus) ou informelle (comme une plainte verbale exprimée à une personne du personnel).

**Plainte:** Une expression d'insatisfaction liée aux services et / ou aux soutiens fournis par une agence de services. Une plainte peut être exprimée par une personne ayant un handicap de développement qui reçoit des services et des soutiens de l'agence de service, ou une personne agissant en son nom ou par le grand public en ce qui concerne les services et les services fournis par le service agence. Une plainte peut être faite formellement (comme une lettre écrite à l'agence) ou informelle (comme une plainte verbale exprimée à un membre du personnel). Une plainte ne comprend pas les commentaires sur des questions qui ne sont pas liées à l'agence et les services et les supports qu'il fournit.

## Les Références:

Exigences en matière de déclaration abusive [Politique KACL];  
*O. Reg. 165/16*, s. 80.50;  
*O. Reg. 299/10*, s. 26, s. 38 (p);  
*O. Reg. 429/07*, s. 7;  
Directives de politique pour les agences de service 1.0, Juin 2012.