



Canadian Mental
Health Association
Champlain East
Mental health for all

Association canadienne
pour la santé mentale
Champlain Est
La santé mentale pour tous

Category: Branch Programs

Approved date: July 25th, 2008, March 23, 2020
(Board of Directors)

Revision date: June 27, 2018 (RBG), Nov. 28 2019
(JLM), February 17, 2020, (RBG), April 06, 2020 (JLM)

Next review date: March 2024

Client complaint policy / Procedure Intended for Clients

Policy

Clients have the right to speak and to be heard; their opinions are valued. In that regard, the Branch encourages clients to provide feedback on the services they receive. The Branch promotes a culture of no blame, no shame when it comes to addressing client feedback. At no time should a client be concerned about retribution should they bring forth a complaint. At all times, the Branch's priority is for the safety and well-being of its clients and employees.

If you are not satisfied with the services you have received, please follow these steps:

1. First, talk to the person involved. Sometimes problems arise based on a misunderstanding or misinterpretation and can be resolved quickly and informally through direct communication. You may also ask another individual or staff member to assist you in raising this issue with the person involved. We do recognize that such an approach is not always possible. That is why we have a formal complaint process.
2. Contact the immediate Manager and/or prepare a formal complaint by obtaining a copy of the complaint form on our website or by requesting a copy. Complaints are processed in the line of supervision.
3. Complete the complaint form with as much detail as you wish and submit it to the Branch.
 - a. You will receive an acknowledgement of your complaint from the Manager (or designate) within two (2) working days.
 - b. The Manager (or designate) will investigate the complaint and explore possible solution. The Manager will provide a written report of the outcome within five (5) working days.
 - c. If you remain dissatisfied with the response, the Program Director (or designate) will meet with you to review the complaint. The Program Director will provide you with a written report of the outcome of the meeting within ten (10) working days. At this point, copies of all documents are sent to the Executive Director.
 - d. If you are not satisfied with the response, you can continue the complaints process with a higher level of management.

Please Note:

- The Branch will arrange for the provision of accessible formats and communication supports upon request.
- You can file a complaint at any time, but the sooner a complaint is made after an event, the easier it becomes to clarify information and to resolve this issue.
- You can file a complaint anonymously. It will be accepted and the issue will be addressed as much as possible.
- Filing a complaint does constitute your consent to disclose personal health information so that the person against whom a complaint has been made can explain his/her actions – but this only includes information relevant to the complaint.
- To ensure confidentiality, client complaints will not be filed in the client's file, but will be maintained in a central file at the branch office.



Canadian Mental
Health Association
Champlain East
Mental health for all

Association canadienne
pour la santé mentale
Champlain Est
La santé mentale pour tous

Catégorie: Programmes de la filiale

Date approuvée: 25 juillet 2008, 23 mars 2020
(Conseil d'administration)

Date de révision: 27 juin 2018 (RBG), 28 nov. 2019
(JLM), 17 février 2020, (RBG), 6 avril 2020 (JLM)

Prochaine révision: mars 2024

Politique de plaintes du client / Procédure destinée aux clients

Politique

Les clients ont le droit de parler et d'être entendus; leurs opinions sont valorisées. À cet égard, la filiale encourage les clients à donner leur avis sur les services qu'ils reçoivent. La filiale promeut une culture sans blâme ni honte lorsqu'il s'agit de répondre aux commentaires des clients. À aucun moment, un client ne doit se préoccuper de la rétribution s'il doit déposer une plainte. En tout temps, la filiale privilégie la sécurité et le bien-être de ses clients et de ses employés.

Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus :

1. Parlez d'abord à la personne impliquée. Parfois, des problèmes surgissent à la suite d'un malentendu ou d'une interprétation erronée et peuvent être résolus rapidement et de manière informelle par une communication directe. Vous pouvez également demander à une autre personne ou à un membre du personnel de vous aider à régler ce problème avec la personne impliquée. Nous reconnaissons qu'une telle approche n'est pas toujours possible. C'est pourquoi nous avons un processus de plainte officiel.
2. Contactez le responsable immédiat et / ou préparez une plainte officielle en obtenant une copie du formulaire de plainte sur notre site Web ou en demandant une copie. Le traitement des plaintes suit la hiérarchie.
3. Remplissez le formulaire de plaintes avec autant de détails que vous le souhaitez et le remettre à la filiale.
 - a. Vous recevrez un accusé de réception du gestionnaire (ou la personne désignée) de votre plainte dans un délai de deux (2) jours ouvrables.
 - b. Le gestionnaire (ou la personne désignée) enquêtera sur votre plainte et examinera la solution possible. Le responsable immédiat vous présentera une réponse écrite dans les cinq (5) jours ouvrables.
 - c. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, la directrice du programme (ou la personne désignée) vous rencontrera pour examiner la plainte. La directrice du programme vous fournira, par écrit, un compte rendu de l'entretien dans un délai de dix (10) jours ouvrables. À cette étape, une copie de tous les documents est envoyée à la directrice générale.
 - d. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, vous pouvez poursuivre le processus de traitement des plaintes avec un niveau de direction supérieur.

Veuillez noter:

- La filiale présentera ou organisera à vous procurer les documents de formats accessibles et de supports de communication sur demande.
- Vous pouvez déposer une plainte en tout temps. Toutefois, plus on s'y prend tôt, après un événement, plus il est facile de clarifier les informations et de résoudre ce problème.
- Vous pouvez déposer une plainte anonymement, elle sera acceptée et le problème traité dans la mesure du possible.
- En déposant une plainte, ceci constitue votre consentement à divulguer des renseignements personnels sur la santé de sorte que la personne contre laquelle une plainte a été déposée puisse expliquer ses actions, mais cela ne comprend que des informations pertinentes à la plainte.
- Par souci de confidentialité, les plaintes des clients ne seront pas classées dans le dossier du client, mais seront conservées dans un dossier central au bureau de l'ACSM.