



Le bien-être mental des enfants

SOIGNER. SOUTENIR. TRANSFORMER DES VIES.

SI VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ NOUS ÉCOUTONS

Les familles et Vanier

Travailler en partenariat pour résoudre les problèmes

Chez Vanier, nous croyons que les enfants et les familles avec lesquels nous travaillons méritent les meilleurs services possibles. Nous travaillons forts pour nous assurer que l'aide que nous apportons est professionnelle et qu'elle est offerte d'une manière qui respecte les droits et les besoins individuels de chaque enfant et famille que nous voyons.

Nous savons qu'il arrive parfois qu'un enfant, une famille ou un professionnel de la communauté ne soit pas entièrement satisfait de nos services. Lorsque cela arrive, nous vous encourageons à nous le faire savoir. Nous avons une procédure de plainte que vous pouvez utiliser pour nous faire savoir quand il y a un problème (c.-à-d. plainte de service, violation de l'utilisation des renseignements personnels sur la santé, violation des droits des clients, etc.). Nous travaillerons avec vous pour trouver une solution:

Première étape:

Vous pouvez informer votre Consultant(e) que vous souhaitez utiliser notre procédure de plainte. Il ou elle écoutera vos préoccupations, discutera des problèmes avec vous et suggérera des moyens de résoudre le problème. Si cela ne vous aide pas, vous pouvez demander à parler à un Chef d'équipe ou Superviseur(e). Votre Consultant(e) vous encouragera à le faire et informera le Superviseur(e) que vous souhaitez lui parler.

Deuxième étape:

Un Superviseur(e) vous appellera dans les cinq jours ouvrables. Il vous parlera de votre point de vue et de vos souhaits. Il ou elle proposera des idées sur la façon dont le problème peut être résolu. Si vous n'êtes pas d'accord avec ses idées, vous pouvez demander à parler à un Directeur. Le Superviseur(e) fera savoir à cette personne que vous souhaitez discuter d'un problème.

Troisième étape:

Vous pouvez vous attendre à une réponse d'un Directeur dans les trois jours ouvrables. Encore une fois, il y aura une discussion et quelques suggestions sur comment résoudre le problème. Si cela ne vous aide toujours pas, il y a une autre personne avec qui vous pouvez parler, le Directeur Général.

Quatrième étape:

Le Directeur Général vous appellera dans les deux jours ouvrables pour organiser une réunion. Le Directeur Général écoutera votre préoccupation et prendra une décision sur la meilleure façon de résoudre le problème.

Nous espérons que vous vous sentirez à l'aise de nous parler de vos préoccupations. Nous voulons travailler avec vous pour régler les désaccords et d'écouter vos préoccupations. Si vous avez essayé de résoudre le problème avec nous ou si vous ne vous sentez pas en sécurité pour discuter de votre problème avec nous directement, il y a d'autres options. Vous pouvez contacter l'une des personnes suivantes:

Area Manager
Ministry of Children & Youth
217 York Street
London, Ontario
N6A 1B7
(519) 438-5111

Office of the Provincial Advocate for Children & Youth
401 Bay Street, Suite 2200
Toronto, Ontario
M7A 0A6
Phone: (416) 325-5669 Toll-free 1-800-263-2841
Fax: (416) 325-5681 TTY: (416) 325-2648
Email: advocacy@provincialadvocate.on.ca
www.provincialadvocate.on.ca

NOUS VOUS ENCOURAGEONS À EXPRIMER VOS INQUIÉTUDES.

SI VOUS FAITES UNE PLAINTÉ, CELA N'AFFECTERA PAS LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES POUR VOUS ET VOTRE FAMILLE.