

Politique : Plaintes
Date d'approbation : Le 16 septembre 2020
Date de révision approuvée : Version originale
Autre : S.O.

Numéro de politique : A104

NNAS 
National Nursing
Assessment Service

SNEI 
Service national
d'évaluation infirmière

But

Le Service national d'évaluation infirmière (SNEI) s'engage à offrir un service de qualité et à s'améliorer en permanence. L'objectif de la présente politique est de fournir aux demandeurs du SNEI une marche à suivre claire pour déposer une plainte liée à la prestation de services.

Champ d'application

La présente politique s'applique au SNEI et à tous les prestataires de services tiers qui participent à la prestation des services du SNEI. Les personnes qui ont bénéficié des services du SNEI, de tiers représentant les demandeurs ou d'organismes de réglementation, peuvent déposer une plainte à l'encontre du siège du SNEI ou de tout prestataire de services sous contrat avec le SNEI, à tout moment. La politique sur les plaintes ne comprend pas les contestations ou les appels concernant le résultat final d'un rapport consultatif.

Politique

Le SNEI traite toutes les plaintes avec sérieux et respect. Les plaintes peuvent être déposées à tout moment pendant la procédure de demande ou après l'émission d'un rapport consultatif. Le dépôt d'une plainte auprès du SNEI n'aura aucune incidence sur le traitement du rapport consultatif de la personne qui a déposé la plainte ou sur son résultat final. Le SNEI et tous les prestataires de services sous contrat avec le SNEI contrôleront et prendront les mesures correctives appropriées pour améliorer les services et éviter que cela ne se reproduise. Le SNEI et tous les prestataires de services sous contrat avec le SNEI tiendront un registre des plaintes déposées.

Les plaintes déposées en vertu de la présente politique peuvent être faites verbalement ou par écrit. La personne qui dépose la plainte doit indiquer son nom complet et ses coordonnées. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.


Les plaintes peuvent être déposées en contactant le service d'assistance aux demandeurs ou le siège social du SNEI. Tout fournisseur de services sous contrat avec le SNEI qui reçoit une plainte mettra en œuvre un processus de remontée d'information pour traiter les plaintes qui requièrent l'attention du siège social du SNEI.

En général, le SNEI et tous les prestataires de services sous contrat s'efforceront de résoudre la plainte dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables au sein du service ou auprès de la ou des personnes concernées. Si le/la plaignant(e) n'est pas satisfait(e) de la résolution présentée, la plainte sera transmise à la direction.

La direction disposera de 5 jours ouvrables pour répondre à la plainte.

Toute plainte qui n'est pas résolue dans les 10 jours ouvrables suivant sa transmission à la direction sera transmise au directeur exécutif du SNEI.

SNEI – Politique sur les plaintes
Approuvé : 2020 09 16

Politique : Plaintes Date d'approbation : Le 16 septembre 2020 Date de révision approuvée : Version originale Autre : S.O.	Numéro de politique : A104
	

Le nombre et la nature des plaintes seront enregistrés et communiqués chaque mois au directeur exécutif du SNEI. Les rapports seront examinés afin d'améliorer continuellement la qualité des services du SNEI.

Toutes les plaintes reçues sont totalement confidentielles et seront gérées conformément aux politiques de confidentialité et de respect de la vie privée du SNEI.