

## Gestion des risques, des incidents et des plaintes



### Quelque chose ne va pas ? Dites-le

#### Instructions :



La façon dont vous répondez à une plainte peut être tout aussi importante que sa résolution. Il n'y a pas de solution miracle pour le faire, mais les plaignants doivent savoir que vous prenez leur retour d'information au sérieux et que vous êtes prêt à reconnaître les erreurs lorsqu'elles se produisent. Même si vous ne pouvez pas résoudre entièrement une plainte, il est essentiel que la personne qui l'a déposée ait le sentiment d'avoir été écoutée, que son opinion ait été prise en compte et que vous avez fait tout ce qui était en votre pouvoir pour répondre à ses préoccupations. Cela vous permet aussi de montrer votre sérieux en faisant savoir aux participants que vous vous engagez à leur fournir une aide sûre, prudente et compétente.



## Quelque chose ne va pas ? Dites-le

### À propos des plaintes...

Déposer une plainte, c'est dire que vous n'êtes pas entièrement satisfait des aides que vous recevez.

Si vous déposez une plainte, nous vous écouterons et nous respecterons votre vie privée.

Tout le monde a le droit de déposer une plainte concernant nos services.

Nous vous ferons participer à l'enquête et nous vous demanderons votre avis sur les changements à apporter pour éviter que la situation se reproduise.



Vous pouvez également vous déposer une plainte auprès de la Commission NDIS en appelant le 1800 035 544, utiliser le TTY au 133 677, ou encore appeler le National Relay Service et demander à utiliser un interprète ou le 1800 035 544.



## Si vous souhaitez déposer une plainte



Choisissez une personne de confiance à qui parler. Il peut s'agir d'un membre du personnel.



Nous discuterons avec vous de votre plainte. Nous vous demanderons ce qui vous a déplu, ce que vous aimeriez qu'il se passe et comment nous pouvons vous aider à résoudre le problème.



Nous vous ferons participer à l'enquête et déterminerons la cause du problème. Nous vous demanderons votre avis sur ce qui devrait changer pour éviter que le problème se reproduise.



Nous organiserons peut-être une réunion avec vous. Vous pouvez demander à votre famille, à un défenseur ou à toute autre personne de vous accompagner à la réunion.



Nous vous expliquerons ce que nous avons fait pour résoudre le problème, comment nous sommes arrivés à cette décision et ce que vous pouvez faire si vous n'êtes toujours pas satisfait.



Si nous avons mal agi, nous nous excuserons.