

PROCESSUS DE RELATIONS AVEC LES PATIENTS



Bienvenue à l'Hôpital communautaire de Cornwall. Notre service des relations avec les patients a pour but de faciliter l'examen et la résolution des plaints, des problèmes et des préoccupations des patients, des familles et des visiteurs. Le service reflète la grande stratégie de l'HCC d'améliorer continuellement l'expérience des patients.

J'ai peur d'empirer ma situation ou celle de mon proche si je fais une plainte. Qu'est-ce que je dois faire en premier si j'ai un problème?

Soyez assuré que votre plainte n'aura aucun effet négatif sur vos soins (ou ceux de votre proche). Veuillez suivre la procédure qui suit pour nous faire part de votre préoccupation.

ÉTAPE 1

Parlez à un membre de l'équipe de soins

- Lorsque vous ou votre famille avez un problème, parlez-en dès que possible. Vous pouvez vous sentir à l'aise d'aborder le problème avec n'importe quel membre de l'équipe de soins, y compris l'infirmière responsable, la travailleuse sociale ou la coordonnatrice du soutien spirituel. On écoutera votre problème et on y répondra.

ÉTAPE 2

Demandez de parler au gestionnaire du service ou du département (les coordonnées son parfois affichées au tableau blanc au chevet)

- Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction, en semaine demandez de parler au gestionnaire du secteur de soins concerné. Le soir, les fins de semaine et les jours fériés, demandez de parler au superviseur du soutien clinique. Voici la liste des services et des départements avec le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire :

Service ou département	Numéro de téléphone
Soins critiques, <i>Natalie Bourgeois</i>	613-938-4240, poste 4523
Services diagnostiques (échographies, radiographies, tests d'imagerie), <i>Jennifer Barkley</i>	613-938-4240, poste 5233
Cliniques de l'insuffisance cardiaque, de la thrombose et des troubles respiratoires, <i>Natalie Burke</i>	613-938-4240, poste 4311
Dialyse et chimiothérapie, <i>Amy Mulyca</i>	613-938-4240, poste 4202
Urgence, <i>Natalie Bourgeois</i>	613-938-4240, poste 4523
Services alimentaires, <i>Mary Ann Porter</i>	613-938-4240, poste 2284
Services environnementaux, <i>Cindy Ley</i>	613-938-4240, poste 4887
Médecine subaiguë (AVC, réadaptation, médecine, SLA), <i>Teri Buchanan</i>	613-938-4240, poste 2473
Médecine aiguë, <i>Melissa Dore</i>	613-938-4240, poste 4304
Chirurgie/services ambulatoires, <i>Jennifer Vandeglinde</i>	613-938-4240, poste 4057
Services de santé pour les femmes et les enfants, <i>Jackie Girard</i>	613-938-4240, poste 2215
Unité de santé mentale pour patients hospitalisés, <i>Sean Mattingly</i>	613-938-4240, poste 5239
Services de santé mentale pour les enfants et les jeunes, <i>Deena Shorkey</i>	613-938-4240, poste 8149
Services communautaires de dépendances et de santé mentale, <i>Ann Zeran</i>	613-938-4240, poste 8119
Services périopératoires, <i>Martha Pinnegar</i>	613-938-4240, poste 4533
Inscription des patients, <i>Tina Dallaire</i>	613-938-4240, poste 2316

ÉTAPE
3

Si votre problème n'est toujours pas réglé après que vous avez parlé au gestionnaire approprié, veuillez communiquer avec notre directrice, Initiatives en matière de qualité et expérience des patients, au 613-938-4240, poste 3217 ou par courriel feedback@cornwallhospital.ca