

# HCC Directives pour nos patients

Bienvenu à l'Hôpital communautaire de Cornwall. Notre service des relations avec les patients cherche à faciliter l'enquête et la résolution des préoccupations et des plaintes des patients, des membres de leur famille et des visiteurs. Ce service s'enchâsse dans les orientations stratégiques plus générales de l'HCC qui visent à améliorer l'expérience des patients. Nous gardons à l'esprit notre [déclaration des valeurs des patients](#) lors de ce processus.

## SI VOUS AVEZ UN PROBLÈME OU UNE PRÉOCCUPATION, QUE DEVRIEZ-VOUS FAIRE EN PREMIER LIEU?

### Étape 1 : Parlez-en à un membre de l'équipe soignante

- Lorsque vous ou un membre de votre famille avez une préoccupation, veuillez nous en informer le plus tôt possible. N'hésitez pas à vous adresser à n'importe quel membre de l'équipe soignante. Ils vous écouteront et réagiront à vos préoccupations.

### Étape 2 : Si nécessaire, demandez à parler à un autre membre de l'équipe

- Si vous ne vous sentez pas à l'aide de vous adresser à la personne directement, ou si votre problème n'a pas été résolu, demandez à parler à un autre membre de l'équipe telle que l'infirmière responsable, un travailleur social ou le coordonnateur du soutien spirituel.

### Étape 3: Si nécessaire, demandez à parler au gestionnaire (Coordonnées sur le tableau de chevet pendant votre séjour, s'il y a lieu.)

- Si vos préoccupations ne sont pas résolues à votre satisfaction, demandez à parler au gestionnaire pendant la semaine ou au superviseur du soutien clinique durant la soirée, les fins de semaine ou lors des jours fériés. Voici la liste des services, de leur gestionnaire et de leur numéro de téléphone :

Département	Gestionnaire	Numéro téléphonique
Soins critiques	Michael Kroon	613-938-4240 poste: 4523
Imagerie diagnostique	Jennifer Barkley	613-938-4240 poste: 5233
Urgence	Katrine Kruders	613-938-4240 poste: 5239
Médecine	Marlene Power	613-938-4240 poste:4549
Réadaptation	Melissa Russell	613-938-4240 poste:4304
Chirurgie	Kelly Shaw	613-938-4240 poste: 2375
Service Alimentaires	Rhonda Obiero	613-938-4240 poste: 2284
Services d'entretien	Nick Van Egmond	613-938-4240 poste:4369
Soins à la mère et à l'enfant	Jackie Girard	613-938-4240 poste: 2215
Psychiatrie pour patients hospitalisés	Melody Crites	613-938-4240 poste:4311
Services communautaires de santé mentale	Greg McMillan	613-932-9940 poste:102
Bloc Opératoire	Andrew Walton	613-938-4240 poste: 4234
Services Ambulatoires, Hémodialyse	Janice McCormick	613-938-4240 post: 3217
Inscription des patients	Shelley McLeod	613-938-4240 poste: 2312

## JE CRAINS QUE MA SITUATION NE DEVIENNE PLUS DIFFICILE SI JE ME PLAINS OU SI UN MEMBRE DE MA FAMILLE SE PLAINT

Nous aimons recevoir vos commentaires. La meilleure façon pour nous d'améliorer les soins ou les services que nous offrons est de recevoir la rétroaction des patients et des familles. Soyez assuré que le fait de nous signaler votre préoccupation n'aura pas d'effet négatif sur vos soins (ou sur les soins de votre être cher).

Nous traiterons vos préoccupations avec courtoisie et respect dès que le temps nous le permettra. Il peut s'avérer difficile de discuter de sujets graves. Néanmoins, une attitude respectueuse de la part de tous demeure la meilleure façon de travailler ensemble et de trouver des solutions.