

Services de représentation des patients

Nous tenons à connaître votre avis!

Aidez-nous à vous offrir des soins
exceptionnels, en tout temps.



HHN-0679 (08/16)


**Expérience
exceptionnelle**

Des soins exceptionnels pour tous, en tout temps.



Qui sommes-nous?

Les Services de représentation des patients fournissent de l'information, du soutien, de l'encouragement et de l'aide aux patients, aux familles et au personnel de nos établissements tout au long de l'expérience en milieu hospitalier des patients.

Comment pouvons-nous vous aider?

Nous sommes là pour :

- Écouter à vos plaintes, à vos préoccupations et à vos besoins en toute confiance.
- Améliorer la communication et résoudre les malentendus ou les problèmes.
- Agir comme intermédiaire entre vous, votre famille et le personnel ou les personnes responsables des politiques de l'hôpital.
- Recevoir et transmettre des éloges ou des compliments.
- Fournir des renseignements sur les politiques et procédures d'horizon, notamment les droits, responsabilités et attentes.

À quel moment devriez-vous communiquer avec nous?

- Est-ce que vous ou votre famille avez vécu des événements stressants ou bouleversants pendant votre séjour à l'hôpital?
- Aimerez-vous qu'une personne autre que les fournisseurs de soins parle en votre nom?
- Avez-vous eu de la difficulté à exprimer vos besoins ou vos préoccupations?
- Souhaitez-vous partager avec nous une expérience positive que vous avez vécue pendant votre séjour?

Vos commentaires nous fournissent l'information dont nous avons besoin pour assurer l'amélioration continue de nos services.

Nous tenons à connaître votre avis afin de savoir ce que nous faisons bien et ce que nous devons améliorer.

J'ai peur que les choses soient pires pour moi ou pour ma famille si je formule une plainte.

N'hésitez pas à discuter de vos inquiétudes avec votre équipe de soins ou avec l'équipe de soins de votre être cher. Si vous préférez ne pas parler de vos inquiétudes avec les membres de l'équipe de soins, ou si vous ne savez pas à qui demander de l'aide, nous vous invitons à communiquer avec un représentant des patients.

Nous reconnaissons que le milieu hospitalier peut être intimidant et stressant et qu'il peut être difficile pour certaines personnes de communiquer directement avec le personnel.

Les représentants des patients vous écouteront en toute confiance et avec compassion, et ce, en fonction de vos meilleurs intérêts.

Pour nous joindre

Par téléphone

Sans frais : 1-844-225-0220

Si nous ne pouvons pas répondre à votre appel, veuillez nous laisser un message détaillé et nous vous rappelons dès que possible.

En ligne

Veuillez remplir un formulaire de plainte à fr.horizonnb.ca/formulairedeplainte.

Par la poste

Envoyez une lettre aux Services de représentation des patients de l'établissement de soins de santé de votre région.

En personne

Les Services de représentation des patients ont des bureaux dans les hôpitaux suivants :

- Hôpital régional Dr Everett Chalmers (2e étage)
- Hôpital régional de Miramichi (4e étage)
- L'Hôpital de Moncton (1er étage)
- Hôpital régional de Saint John (2e étage)

**Pour de plus amples renseignements, visitez
HorizonNB.ca**