

## **VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ OU UNE PRÉOCCUPATION CONCERNANT LES SERVICES QUE VOUS AVEZ REÇUS...**

Les ombudsmans de l'hôpital sont Ginette Dallaire-Longval et Huguette Caron. Elles sont nommées à ce poste en tant que personnes impartiales responsables d'offrir une aide confidentielle et informelle dans le but de résoudre des conflits qui surviennent à l'hôpital. Elles sont les défenseuses ou les représentantes de nos patients et patientes. Les ombudsmans de l'hôpital font enquête sur des plaintes, rendent compte des résultats de ces enquêtes et aident à négocier des règlements justes, surtout entre un particulier ou un groupe de particuliers et l'hôpital.

### Les ombudsmans de l'hôpital :

- seront attentives aux plaintes ;
- recevront les commentaires des patients et des patientes lors de la médiation ;
- répondront aux questions ;
- expliqueront les politiques et les procédures et recommanderont des changements le cas échéant ;
- exploreront différentes solutions ; et
- informeront la direction de toute tendance importante.

Pour joindre les ombudsmans de l'hôpital, veuillez composer le 705 362-7153.