

# HÔPITAL NOTRE-DAME HOSPITAL (HEARST)

**DESTINATAIRE:** Général

**CODE:**

ADM-GEN-GEN-37 F

**CATÉGORIE:** Générale

**DATE D'APPROBATION:**

Mai 2005

**OBJET:** Service à la clientèle

**APPROBATION:**

**DIRECTRICE GÉNÉRALE**

**NOTE:** Ce document est un document CONTRÔLÉ. Tout document sur papier doit être utilisé comme référence seulement. La copie en ligne doit être considérée comme documentation courante.

DATE	REVUE	RÉVISÉE
Mars 10		SB
June 12	Pol&Proc	
Nov 17	SB	

DATE	REVUE	RÉVISÉE

Source: Ministry of Community and Social Services Compliance Manual

Tous les membres du personnel doivent respecter et traiter les clients avec courtoisie.

## Répondre aux appels téléphoniques :

(Ceci s'applique pour tous les départements sauf les appels de la réception)

Donner le nom du département et votre nom au début de chaque appel.

AVERTISSEZ le client que vous le mettez en attente si vous devez interrompre la conversation (pour chercher quelqu'un ou pour trouver l'information).

Si vous doutez de l'identité de la personne et avant de donner l'information personnelle telle que rapports de laboratoire, dossiers médicaux, demander l'information spécifique ex. numéro de téléphone, date de naissance ou numéro de carte santé, et que vous allez rappeler la personne lorsque vous aurez l'information.

## Appeler la clientèle :

Donner votre nom au complet ainsi que le département au début de l'appel.

## Laisser des messages :

Donner votre nom au complet ainsi que le département.

Donner la date et l'heure.

Donner le nom du client pour lequel le message est destiné.

Demander au client de retourner votre appel.

Laisser votre nom au complet ainsi que le nom d'un remplaçant (si vous devez être absent lors du retour de l'appel).

NE JAMAIS laisser d'information personnelle sur la boîte vocale.

Aviser la personne remplaçante de la raison pour l'appel.

## **Recevoir les clients au bureau de la réception (pour le service de laboratoire)**

Expliquer aux clients quelle sorte de spécimen est nécessaire.  
Obtenir l'information nécessaire pour effectuer le bon processus pour les tests requis.  
SOYEZ DISCRET : Assurez-vous que les autres clients n'entendent pas les informations données.  
Assurez-vous que le client comprend bien les instructions qui lui ont été données.

## **Énoncé de politique du service à la clientèle: Fournir biens et services aux personnes ayant des incapacités.**

### **1. Mission:**

S'assurer que tous les patients et visiteurs de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) sont traités avec respect et dignité peu importe leurs incapacités.

### **2. Notre engagement**

En remplissant notre mission, l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) s'efforce en tout temps de fournir biens et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes ayant des incapacités. Nous nous engageons aussi à donner aux personnes ayant des incapacités, la même opportunité d'accéder à nos biens et services en leurs permettant de bénéficier des mêmes services, à la même place et de façon semblable aux autres clients.

### **3. Fournir biens et services aux personnes ayant des incapacités**

L'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) se commet à l'excellence des services de tous les clients incluant ceux avec des incapacités et nous allons remplir nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

#### **3.1 Communication**

- Nous allons communiquer avec les personnes ayant des incapacités en tenant compte de leur incapacité.
- Nous allons former le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'incapacités.

#### **3.2 Services téléphoniques**

- Nous nous engageons à rendre entièrement accessible le service téléphonique à notre clientèle. Nous allons former le personnel sur la communication à la clientèle par téléphone dans un langage clair et ordinaire et de parler clairement et lentement.
- Nous allons offrir de communiquer avec notre clientèle par courriel ou par lettre si la communication par téléphone n'est pas appropriée à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

### 3.3 Appareils fonctionnels

- Nous nous engageons de servir les personnes ayant des incapacités qui utilisent des appareils fonctionnels de bénéficier de nos biens et services. **Nous** allons nous assurer que notre personnel est formé et familier avec divers appareils fonctionnels qui pourront être utilisés par notre clientèle avec des incapacités et qui aura accès à nos biens et services.
- **Nous** allons aussi nous assurer que le personnel sait comment utiliser les appareils fonctionnels disponibles sur les lieux pour notre clientèle : **fauteuils roulants situés aux deux entrées principales.**

### 3.4 Facturation

- Nous nous engageons de rendre accessible les factures à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies en différents formats à la demande : Copie, courriel, etc.
- Le bureau des affaires répondra à toutes les questions qu'auront les clients à propos du contenu de la facturation en personne, par téléphone ou par courriel.

## 4. Utilisation d'animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à souhaiter la bienvenue aux personnes ayant des incapacités qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sur nos lieux qui sont ouvert au public et aux tierce parties. **Nous** allons aussi nous assurer que tout le personnel, les bénévoles et les autres qui font affaire avec le public soient correctement formés sur la façon d'interagir avec des personnes ayant des incapacités qui seront accompagnées d'un animal d'assistance. Voir la politique ADM-GEN-GEN-34, *Guidelines for Service Animal, Therapy Animal and Patient-Owned Pet Visitation*.

**Nous** nous engageons à souhaiter la bienvenue aux personnes ayant des incapacités qui sont accompagnées d'une personne de soutien. N'importe qu'elle personne avec une incapacité qui est accompagnée par une personne de soutien sera permise d'entrer sur les lieux de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) avec la personne de soutien. La personne ayant une incapacité et qui sera accompagnée d'une personne de soutien ne sera interdit en aucun temps d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle sera sur nos lieux.

## 5. Avis d'interruption temporaire

L'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) fournira à sa clientèle un avis lors d'un événement d'interruption prévu ou inattendu dans les installations ou les services généralement utilisés par des personnes ayant des incapacités. Cet avis inclura l'information à propos de la raison de l'interruption, la durée prévue, et une description des endroits ou services alternatifs, si disponible.

L'avis sera placé à toutes les entrées publiques et les comptoirs de service sur nos lieux.

## 6. Formation du personnel

L'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) fournira une formation à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui font affaire avec le public ou tierce parties en leur nom, et tous ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques du service à la clientèle, des pratiques et des procédures. Tous les individus qui interagissent avec nos patients et visiteurs seront formés. Comme exemple, mais pas limité à :

- **Réception centrale**
- **Information**
- **Ressources humaines**
- **Coordonnateurs**
- **Directeurs**
- **IAs, IAAs, Préposés aux services de soutien personnel**
- **Laboratoire**
- **Imagerie diagnostic**
- **Physiothérapie**
- **Oncologie**
- **Télémédecine**
- **Thérapie respiratoire**
- **Salle d'urgence**
- **Salle d'opération**
- **Entretien ménager**
- **Bureau des affaires**

Cette formation sera fournie durant une période de probation (habituellement les trois (3) premiers mois) après que le personnel commencera ses fonctions.

La formation inclura:

- Le but de l'Accessibilité pour les Ontariens avec des incapacités selon la loi de 2005 et les normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes avec des types variés d'incapacités
- Comment interagir avec les personnes ayant des incapacités qui utilisent des appareils fonctionnels ou nécessitent l'assistance d'un animal de service ou une personne de soutien.
- Que faire si une personne avec une incapacité a de la difficulté à accéder les biens et services de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst).
- Les politiques, pratiques et procédures concernant les normes du service à la clientèle de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst).

Le personnel concerné sera formé sur les politiques, pratiques et procédures qui affectent la façon que les biens et services sont fournis aux personnes ayant des incapacités. Le personnel va aussi être formé sur une base continue lorsque des modifications seront faites à ces politiques, pratiques et procédures.

## **7. Processus de rétroaction**

Le but ultime de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) est de rencontrer et de surpasser les attentes des clients tout en servant notre clientèle avec des incapacités. Les commentaires sur nos services en ce qui concerne les attentes rencontrées sont bienvenus et appréciés.

La rétroaction par rapport à la façon que l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) offre ses biens et services aux personnes ayant des incapacités pourra être faite par courriel, verbalement, par la boîte à suggestions, feuille de rétroaction, etc. Toutes les rétroactions seront dirigées à la Directrice des services auxiliaires. Les réponses aux rétroactions seront affichées sur notre site web sauf indication contraire.

Les plaintes vont être adressées par rapport aux catégories de plaintes déjà établies dans nos procédures de plaintes de l'hôpital.

## **8. Modifications sur cette politique ou autre politiques**

Nous nous engageons à développer les politiques du service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes ayant des incapacités. C'est pourquoi aucun changement ne sera fait à cette politique avant de considérer l'impact sur les personnes avec des incapacités. N'importe quelle politique de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst) qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes ayant des incapacités sera modifiée ou supprimée.

## **9. Questions concernant cette politique**

Cette politique existe afin d'atteindre le service d'excellence à la clientèle ayant des incapacités. Si quiconque a des questions à propos de cette politique, ou si le but d'une politique n'est pas compris, une explication devrait être fournie par, ou référée à, la Directrice des services auxiliaires de l'Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst).



Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)

## AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

Il y aura une interruption de service régulier à:

---

---

À partir de \_\_\_\_\_ Jusqu'à \_\_\_\_\_

L'interruption de service impliquera:

---

---

---

Merci de votre patience.



## Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)

### VOTRE OPINION COMPTE

### FORMULAIRE DE RÉTROACTION DES CLIENTS

Cher Client/Patient :  
Chère Cliente/Patiente :

Merci de prendre le temps de partager vos commentaires avec nous. Vos commentaires sont importants puisque nous nous efforçons à répondre aux besoins de nos clients/patients,

Veuillez remettre ce formulaire à tout agent/représentant de l'Hôpital Notre-Dame ou remplir le formulaire Questions - Commentaires sur notre site web au [www.ndh.on.ca](http://www.ndh.on.ca).

Les réponses aux rétroactions seront affichées sur notre site web au [www.ndh.on.ca](http://www.ndh.on.ca), sauf sur avis contraire. L'identité de l'auteur demeurera strictement confidentielle.

Date: \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

Quel services cherchez-vous? \_\_\_\_\_

Nos services vous ont-ils été offerts d'une façon accessible?

Oui

Quelque peu

Non

Commentaires : \_\_\_\_\_

Avez-vous eu de la difficulté à accéder à nos biens et services? Oui Non

Commentaires : \_\_\_\_\_

Que pourrait faire l'Hôpital Notre-Dame pour vous faciliter l'accès à nos biens et services?

Remplir cette section si vous désirez recevoir une réponse:

Ma méthode de communication préférée est :

Poste

Téléphone

Courriel

Autre (Veuillez préciser) \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Pouvons-nous afficher vos commentaires sur notre site web? Oui Non



## Hôpital Notre-Dame Hospital (Hearst)

# DEMANDE DE DOCUMENTATION DANS UN AUTRE FORMAT

L'Hôpital Notre-Dame s'engage à fournir des renseignements dans un format qui répond à vos besoins. Si vous avez besoin de renseignements dans un autre format, veuillez utiliser ce formulaire pour nous indiquer le format qui vous conviendrait le mieux.

Vous pouvez également appeler au (705) 362-4291, poste 0 pour faire une demande verbale.

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville/Village : \_\_\_\_\_ Code Postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nom du document demandé \_\_\_\_\_

Description supplémentaire du document : \_\_\_\_\_

Format demandé : ex. html, texte, texte a gros caractère, etc. (Veuillez indiquer tout besoin technique particulier.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date à laquelle les renseignements sont requis : \_\_\_\_\_

À l'usage interne – Cette section sera remplie par l'Hôpital Notre-Dame		
Date de réception	Source du document – Service /personne ressource	Date Complétée