

**VOUS AVEZ UNE PLAINTE OU UNE PRÉOCCUPATION  
CONCERNANT LES SERVICES  
QUE VOUS AVEZ REÇUS?**

Les ombudsmans de l'hôpital sont Susan Hautala et Huguette Caron. Elles sont nommées à ce poste en tant que personnes impartiales responsables pour 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 705 372-3169.