

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

Les ombudsmans de l'hôpital sont nommés 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. Les ombudsmans sont les défenseurs ou les représentants 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 attentifs 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 705-362-4291.