

# Processus de relations avec les patients de l'Hôpital communautaire de Cornwall (HCC)

Bienvenue à l'Hôpital communautaire de Cornwall. Notre service des relations avec les patients a pour but de faciliter l'examen et la résolution des plaintes, des problèmes et des préoccupations des patients, des familles et des visiteurs. Le service reflète la grande stratégie de l'HCC d'améliorer continuellement l'expérience des patients.

## J'AI PEUR D'EMPIRER MA SITUATION ET CELLE DE MON PROCHE SI JE FAIS UNE PLAINTÉ. QU'EST-CE QUE JE DOIS FAIRE EN PREMIER SI J'AI UN PROBLÈME?

Soyez assuré que votre plainte n'aura aucun effet négatif sur vos soins (ou ceux de votre proche). Veuillez suivre la procédure qui suit pour nous faire part de votre préoccupation.

### Étape 1 : Parlez à un membre de l'équipe de soins.

- Lorsque vous ou votre famille avez un problème, parlez-en dès que possible. Vous pouvez vous sentir à l'aise d'aborder le problème avec n'importe quel membre de l'équipe de soins, y compris l'infirmière responsable, la travailleuse sociale ou la coordonnatrice du soutien spirituel. On écouterait votre problème et on y répondra.

### Étape 2 : Demandez de parler au gestionnaire du service ou du département (les coordonnées sont parfois affichées au tableau blanc au chevet).

- Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction, en semaine demandez de parler au gestionnaire du secteur de soins concerné. Le soir, les fins de semaine et les jours fériés, demandez de parler au superviseur du soutien clinique. Voici la liste des services et des départements avec le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire :

Service ou département	Numéro de téléphone
Soins critiques	613 938-4240, poste 4523
Services diagnostiques (échographies, radiographies, tests d'imagerie)	613 938-4240, poste 5233
Urgence	613 938-4240, poste 5239
Dialyse et services ambulatoires	613 938-4240, poste 1991
Services alimentaires	613 938-4240, poste 2284
Entretien ménager	613 938-4240, poste 4369
Médecine	613 938-4240, poste 4549
Réadaptation	613 938-4240, poste 4304
Chirurgie	613 938-4240, poste 2375
Services de santé pour les femmes et les enfants	613 938-4240, poste 2215
Psychiatrie pour patients hospitalisés	613 938-4240, poste 4311
Services communautaires de santé mentale	613 361-6363 poste 8119
Salle d'opération	613 938-4240, poste 4234
Cliniques de consultations externes	613 938-4240, poste 5423
Inscription des patients	613 938-4240, poste 2316

Étape 3 : Si votre problème n'est toujours pas réglé après que vous avez parlé au gestionnaire approprié, veuillez communiquer avec notre directrice, Initiatives en matière de qualité et expérience des patients, au 613 938-4240, poste 3217 ou par courriel [feedback@cornwallhospital.ca](mailto:feedback@cornwallhospital.ca)

