

SECTION :	RELATIONS PUBLIQUES	N° DE LA POLITIQUE :	PR 05-022
SOUS-SECTION :	Relations avec les patients/ la communauté	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	2009-12-03
OBJET :	Service à la clientèle : processus de rétroaction	DATE DE LA DERNIÈRE MISE À JOUR :	

### POLITIQUE :

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), l'Hôpital communautaire de Cornwall fournit un processus qui permet à tout son personnel hospitalier ou professionnel, aux bénévoles, aux intervenants, au personnel à forfait et à sa clientèle de lui communiquer sa rétroaction sur les services dispensés.

### PROCÉDURE :

- 1) Le Comité d'accessibilité :
  - a. communiquera les renseignements et les plans d'accessibilité aux intervenants, conformément à la politique de l'hôpital et aux règles énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO);
  - b. fournira un processus de rétroaction du public sur l'accessibilité en faisant appel à toute une gamme de méthodes, telles que :
    - les contacts personnels (lettre, appel téléphonique, courriel)
    - un sondage
    - toute autre méthode de communication non mentionnée ci-dessus.
  - c. tiendra compte des suggestions ou des critiques reçues par rapport à la fourniture de services accessibles à la clientèle.
  
- 2) Tout membre du personnel à qui l'on aura exprimé des préoccupations :
  - a. acceptera l'information relativement aux services fournis;
  - b. transmettra l'information au Comité d'accessibilité et au directeur de la qualité du rendement, conformément à la politique PR 05-020 – Plaintes des patients/familles.
  
- 3) En consultation avec le personnel cadre de l'hôpital, le Comité d'accessibilité :

---

*Le contenu d'une copie imprimée du présent document pourrait différer de celui de la version électronique se trouvant dans l'Intranet de l'Hôpital communautaire de Cornwall. Toute copie imprimée du présent document devra TOUJOURS être comparée à la version électronique avant d'être utilisée.*

- a. fera des recommandations en fonction de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO);
- b. répondra à la communication en fonction des procédures pour la qualité du rendement de l'hôpital et des échéances prévues.

ANNEXES :	
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE :	<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO), <i>Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LPHO) Politique de l'HCC n° CR 10-015 – Notification des incidents, enquêtes et suivi Politique de l'HCC n° CM 05-085 – Documents de communication avec le public Politique de l'HCC n° CM 05-075 – Communications au public Politique de l'HCC n° PR 05-020 – Plaintes des patients/familles
POLITIQUES ABROGÉES :	
PROCESSUS D'APPROBATION :	Comité d'accessibilité – le 26 octobre 2009 Équipe des cadres supérieurs – le 1 <sup>er</sup> décembre 2009 Conseil d'administration – le 3 décembre 2009
SIGNATURE – APPROBATION :	Jeanette Despatie Directrice générale

*English Version Available under the Subject “Customer Service: Feedback Process”*

---

***Le contenu d'une copie imprimée du présent document pourrait différer de celui de la version électronique se trouvant dans l'Intranet de l'Hôpital communautaire de Cornwall. Toute copie imprimée du présent document devra TOUJOURS être comparée à la version électronique avant d'être utilisée.***