

Patient Representative Services

# We want to hear from you!

Help us provide you with exceptional care every day



HHN-0679 (08/16)

The logo for 'Exceptional Experience' features a stylized graphic of three overlapping curved shapes in yellow, blue, and green above the text. 'Exceptional' is in a bold, dark blue font, and 'Experience' is in a bold, yellow-green font.

## Exceptional Experience

Exceptional Care. Every Person. Every Day.



## Who we are

Horizon's Patient Representative Services provides information, support, encouragement and assistance to patients, families and staff in all our facilities during a patient's health care experience.

## How can we help you?

**We are here to:**

- Listen to your complaints, concerns and needs in confidence
- Help improve communication and resolve misunderstandings or concerns
- Act as a bridge between patients, families and hospital staff and systems
- Receive and pass on compliments
- Provide information on Horizon's policies and procedures, such as Rights, Responsibilities and Expectations

## When should you reach out to us?

- Did you find your hospital visit to be stressful or disruptive for you or a family member?
- Do you need someone other than your health care providers to speak on your behalf?
- Did you have difficulty expressing your needs or concerns?
- Do you have compliments about your experience that you wish to share?

**Your feedback provides us with the information we need to continuously improve.**

**We want to hear from you so we can better understand what we're doing right, and what we can do better.**

**I'm afraid if I complain things will be worse for me or my family.**

Please do not hesitate to discuss your concerns with staff involved in your, or a loved one's, care. If you do not wish to speak with staff involved, or don't know who to ask for help, please contact a patient representative.

We understand health care environments may feel intimidating and stressful, and you may be hesitant to directly address staff.

Patient representatives will listen to your concerns with compassion, in confidence, and in your best interest.

## How to reach us

**By telephone**

Toll-free: 1-844-225-0220

If we are unavailable to take your call, please leave a detailed message and your call will be returned as soon as possible.

**Online**

Fill out a complaint form at [HorizonNB.ca/complaintform](http://HorizonNB.ca/complaintform)

**By mail**

Send a letter to your local health care facility, addressed to Patient Representative Services.

**In person**

Patient representatives are accessible through any Horizon hospital, health centre or community program across New Brunswick. Their offices are located at the following hospitals:

- Dr. Everett Chalmers Regional Hospital (Level 4)
- Miramichi Regional Hospital (Level 4)
- The Moncton Hospital (Main Level)
- Saint John Regional Hospital (Level 2)

**For more information, visit [HorizonNB.ca](http://HorizonNB.ca)**

Services de représentation des patients

# Nous tenons à connaître votre avis!

Aidez-nous à vous offrir des soins  
exceptionnels, en tout temps.



HHN-0679 (08/16)

  
**Expérience  
exceptionnelle**

Des soins exceptionnels pour tous, en tout temps.



## Qui sommes-nous?

Les Services de représentation des patients fournissent de l'information, du soutien, de l'encouragement et de l'aide aux patients, aux familles et au personnel de nos établissements tout au long de l'expérience en milieu hospitalier des patients.

## Comment pouvons-nous vous aider?

Nous sommes là pour :

- Écouter à vos plaintes, à vos préoccupations et à vos besoins en toute confiance.
- Améliorer la communication et résoudre les malentendus ou les problèmes.
- Agir comme intermédiaire entre vous, votre famille et le personnel ou les personnes responsables des politiques de l'hôpital.
- Recevoir et transmettre des éloges ou des compliments.
- Fournir des renseignements sur les politiques et procédures d'horizon, notamment les droits, responsabilités et attentes.

## À quel moment devriez-vous communiquer avec nous?

- Est-ce que vous ou votre famille avez vécu des événements stressants ou bouleversants pendant votre séjour à l'hôpital?
- Aimerez-vous qu'une personne autre que les fournisseurs de soins parle en votre nom?
- Avez-vous eu de la difficulté à exprimer vos besoins ou vos préoccupations?
- Souhaitez-vous partager avec nous une expérience positive que vous avez vécue pendant votre séjour?

**Vos commentaires nous fournissent l'information dont nous avons besoin pour assurer l'amélioration continue de nos services.**

**Nous tenons à connaître votre avis afin de savoir ce que nous faisons bien et ce que nous devons améliorer.**

**J'ai peur que les choses soient pires pour moi ou pour ma famille si je formule une plainte.**

N'hésitez pas à discuter de vos inquiétudes avec votre équipe de soins ou avec l'équipe de soins de votre être cher. Si vous préférez ne pas parler de vos inquiétudes avec les membres de l'équipe de soins, ou si vous ne savez pas à qui demander de l'aide, nous vous invitons à communiquer avec un représentant des patients.

Nous reconnaissons que le milieu hospitalier peut être intimidant et stressant et qu'il peut être difficile pour certaines personnes de communiquer directement avec le personnel.

Les représentants des patients vous écouteront en toute confiance et avec compassion, et ce, en fonction de vos meilleurs intérêts.

## Pour nous joindre

### Par téléphone

Sans frais : 1-844-225-0220

Si nous ne pouvons pas répondre à votre appel, veuillez nous laisser un message détaillé et nous vous rappelons dès que possible.

### En ligne

Veuillez remplir un formulaire de plainte à [fr.horizonnb.ca/formulairedeplainte](http://fr.horizonnb.ca/formulairedeplainte).

### Par la poste

Envoyez une lettre aux Services de représentation des patients de l'établissement de soins de santé de votre région.

### En personne

Les Services de représentation des patients ont des bureaux dans les hôpitaux suivants :

- Hôpital régional Dr Everett Chalmers (4<sup>e</sup> étage)
- Hôpital régional de Miramichi (4<sup>e</sup> étage)
- L'Hôpital de Moncton (1<sup>er</sup> étage)
- Hôpital régional de Saint John (2<sup>e</sup> étage)

**Pour de plus amples renseignements, visitez  
HorizonNB.ca**