

## RELATIONS AVEC LES PATIENTS

# Nous tenons à connaître votre avis!

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



## Notre équipe

Les Services des relations avec les patients du Réseau de santé Horizon offrent de l'information, du soutien, de l'encouragement et de l'aide aux patients et aux familles de tous nos établissements tout au long de l'expérience des patients en milieu hospitalier.

## Comment pouvons-nous aider?

**Les Services des relations avec les patients offrent aux patients et à leur famille un environnement confidentiel où ils peuvent :**

- écouter vos commentaires, vos préoccupations et vos idées afin d'améliorer notre système de soins de santé et l'expérience des patients et des familles;
- mettre en relation les patients et les familles avec le personnel de santé afin d'améliorer la communication et de résoudre les malentendus ou les problèmes;
- recevoir et transmettre les compliments;
- selon le cas, fournir ou faciliter la communication des réponses aux patients et aux familles en lien avec leurs préoccupations et réactions spécifiques
- fournir de l'information sur les politiques et les procédures d'Horizon, telles que les droits, les responsabilités et les attentes, la présence de la famille, l'accès aux dossiers médicaux, etc.

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

Horizon souhaite entendre ce que vous avez à dire et connaître votre expérience afin de mieux comprendre ce que nous faisons bien et ce que nous pouvons améliorer.

**Veillez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec nous si vous avez :**

- des préoccupations concernant vos soins dans un établissement de soins de santé d'Horizon;
- des suggestions et des idées pour améliorer les services de santé;
- des compliments pour le personnel, les médecins ou les bénévoles.

## À qui dois-je m'adresser?

### 1. Membre de votre équipe de soins de santé

Dans la mesure du possible, les patients et les familles sont encouragés à s'adresser directement à leur fournisseur de soins de santé ou à leur équipe s'ils ont des questions, des commentaires, positifs ou négatifs, ou des inquiétudes concernant leur traitement, leurs soins et leur expérience. Votre équipe soignante vous connaît et connaît votre plan de traitement mieux que quiconque et peut souvent répondre à vos préoccupations en temps opportun.

### 2. Gestionnaire ou superviseur

Vous pouvez également demander à parler au gestionnaire ou au superviseur du service pour lui faire part de vos commentaires et de vos préoccupations. Ils ont un accès direct à l'équipe soignante et peuvent communiquer directement avec elle pour régler les problèmes en temps opportun.

### 3. Services des relations avec les patients

Si vous ne vous sentez pas à l'aise ou si vous n'êtes pas en mesure de faire part de vos commentaires et de vos préoccupations à un membre de l'équipe soignante, au gestionnaire ou au superviseur, vous pouvez vous adresser aux Services des relations avec les patients.

### Les choses vont-elles empirer pour moi si je fais part de mes réactions et de mes préoccupations?

Non. N'hésitez pas à faire part de vos commentaires et de vos préoccupations au personnel responsable de vos soins ou de ceux d'un membre de votre famille. Vos commentaires sont importants pour nous et nous les considérons comme une occasion d'améliorer nos services. Horizon apprécie votre contribution et votre expérience, et s'engage à traiter tous les commentaires et préoccupations de manière équitable et objective.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise de discuter de vos commentaires et de vos préoccupations avec l'équipe soignante, vous pouvez vous adresser aux Services des relations avec les patients. Les Services des relations avec les patients écouteront vos commentaires et vos préoccupations avec compassion, en toute confiance, et agiront toujours dans votre intérêt.

## Pour nous joindre

**Par téléphone :** Numéro sans frais : 1-844-225-0220

Si nous ne pouvons pas répondre à votre appel, veuillez nous laisser un message détaillé et nous vous rappellerons dans un délai de trois jours ouvrables.

**En ligne :** Remplissez un formulaire de commentaires et de préoccupations à [HorizonNB.ca/formulairedeplainte](https://www.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 :** Un membre des Services des relations avec les patients est joignable aux endroits 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 en savoir plus, visitez le site [HorizonNB.ca](https://www.horizonnb.ca).**