

Les bons services méritent des compliments

Vous êtes un(e) patient(e), un(e) client(e), ou un(e) proche aidant(e) ?

Êtes-vous satisfait(e) des services de santé ou des services sociaux et communautaires reçus ?

L'avez-vous dit à l'organisation concernée ?



Pourquoi faire un compliment ?

- Les organismes de santé sont à l'écoute des patients et des proches aidants et ont besoin de leur rétroaction. Les commentaires reçus permettent aux organisations de mieux comprendre les expériences et les besoins de leurs patients et d'adapter leurs pratiques en conséquence. L'objectif est d'améliorer le bien-être et la qualité de vie de ces derniers.
- Comment un organisme peut-il savoir ce qui fonctionne bien ou ce qui est apprécié des patients si personne ne le lui dit ? La rétroaction positive est aussi importante que la rétroaction négative.
- Bref, si la qualité des services reçus dépasse vos attentes, n'hésitez pas à le dire ! Faites de même si vous êtes heureux d'avoir reçu des services en français !



À qui devrais-je adresser mon compliment ?

- La plupart des organismes ont un mécanisme en place pour recevoir des commentaires. Il peut s'agir d'un sondage sur la satisfaction, d'un formulaire à remplir, ou encore d'un comité des patients et des familles.
- Renseignez-vous à l'accueil ou auprès d'un membre du personnel sur la meilleure façon de transmettre votre rétroaction.
- Visitez le site Internet de l'organisation. Il y a souvent une section qui permet d'envoyer des commentaires.



Lorsqu'on n'est pas satisfait, on porte plainte. Mais il est important de souligner aussi les bons coups et les expériences positives ! Non seulement cela fait plaisir, mais les compliments permettent d'améliorer la qualité des services.

Communiquez avec le Réseau !

Nous serions ravis d'en savoir plus sur votre expérience à titre de patient, de client ou de proche aidant. Dans le cadre du projet *Le Réseau à l'écoute*, le Réseau recueille les commentaires des francophones sur leur expérience au sein du système de santé dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario.

Visitez [le site du Réseau](#) pour en savoir plus.

Sans frais : 1 877 528-7565

Courriel : reseau@rssfe.on.ca

www.rssfe.on.ca