

We Care What You Think

Votre opinion compte pour nous

Your feedback is important to us. If you have a compliment, suggestion or complaint, we want to know.

Vos commentaires sont importants. Si vous avez un compliment, une suggestion ou une plainte, nous voulons savoir.

Your feedback is important

We believe that all feedback regarding our care and services are opportunities to improve. We strive to:

- ① respond to feedback in a timely manner
- ② address feedback with respect and privacy
- ③ reach an effective resolution for all
- ④ reassure you that the feedback you provide will not negatively affect your care

Providing feedback

- ① We encourage you to provide feedback as close to the area of your compliment or concern as possible. In many cases, these people will know the most about the situation and be able to respond best.
- ② If you have a concern that is not resolved to your satisfaction, you can ask to speak with the person in charge, manager or director.
- ③ If your feedback requires further attention you can contact the Patient, Client, Resident & Family Relations Office, who will discuss potential next steps with you.

Vos commentaires sont importants

Nous croyons que tous les commentaires concernant nos soins et nos services sont des opportunités d'amélioration. Nous nous efforçons de:

- ① répondre aux commentaires en temps opportun
- ② répondre aux commentaires avec respect et confidentialité
- ③ parvenir à une résolution efficace pour tous
- ④ vous rassurer que les commentaires que vous fournissez n'affecteront pas négativement vos soins

Fournir des commentaires

- ① Nous vous encourageons à communiquer vos commentaires au personnel du service qui fait l'objet de votre compliment ou votre préoccupation. Souvent, ces personnes connaîtront mieux la situation et seront les mieux placées pour vous aider.
- ② Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre préoccupation a été résolue, vous pouvez demander de parler à la personne responsable, au gestionnaire ou au directeur.
- ③ Si vous voulez faire un suivi pour discuter davantage de vos commentaires, communiquez avec le Bureau des relations avec les patients, les clients, les résidents et les familles. Un membre du personnel pourra discuter avec vous des étapes qui s'offrent à vous.



What other ways can you provide feedback? / Quelles autres façons pouvez-vous fournir des commentaires?

Our hospital, home and community sites each have different ways for patients, clients, residents and families to provide feedback (e.g. on-unit meetings, council meetings). For more information, speak with a member of your care team.

Notre hôpital, notre foyer de soins de longue durée et nos sites communautaires ont chacun des façons différentes pour les patients, clients, résidents et familles de fournir des commentaires (e.g. réunions en unité, réunions du conseil). Pour plus d'informations, parlez avec un membre de votre équipe de soins.

Contact us / Contactez nous

We encourage you to first speak with a member of your care team. You can also complete the form below or complete one online at ProvidenceCare.ca. Paper forms can be given to a manager, left at Reception Services, put in a "We Care What You Think" mailbox, or mailed to us. You may also email wecare@providencecare.ca or call our toll-free number.


Nous vous encourageons à parler d'abord avec un membre de votre équipe de soins. Vous pouvez également remplir le formulaire ci-dessous ou en remplir un en ligne à ProvidenceCare.ca. Formulaires papier peuvent être remis à un gestionnaire, laissés aux services d'accueil, placés dans une boîte aux lettres «Votre opinion compte pour nous» ou envoyés par courrier. Vous pouvez également envoyer un courriel à wecare@providencecare.ca ou appeler notre numéro sans frais.

Mail / Par la poste :

Providence Care
c/o Patient Relations Office
752 King Street West
Kingston, ON K7L 4X3

Telephone / Téléphone : 1-844-849-9166

@ Email / Courriel : wecare@providencecare.ca

 Online / En ligne : ProvidenceCare.ca

Thank you for taking the time to share your feedback with us

Merci d'avoir pris le temps de partager vos commentaires avec nous

I have a / J'ai un(e): compliment suggestion complaint / plainte

Name / Nom : _____ Phone / Téléphone : _____

Email / Courriel : _____

Your feedback / Vos commentaires _____
