

Our promise to you

Notre promesse

- 1 We will greet you warmly and introduce ourselves by name and role.
- 2 We will listen with care and we will communicate clearly.
- 3 We will ensure that you are cared for in the official language of your choice.
- 4 We will be polite and respectful of your cultural values, personal beliefs and abilities.
- 5 We will treat you as the most important member of our patient-care team and will include you and your family in decisions about your care.
- 6 We will go out of our way to meet your needs and keep you informed by explaining what we are doing and letting you know what to expect.
- 7 We will maintain the highest level of professional standards, skills and competence.
- 8 We will practice safe care in everything we do, from cleaning our hands to ensuring the safety of our environment, technologies and processes. Your safety is our top priority.
- 9 We will protect your privacy and maintain your personal dignity.
- 10 We will acknowledge and apologize when a problem occurs. We will actively listen and correct the problem.

– Employees, doctors and volunteers at The Ottawa Hospital

- 1 Nous vous saluerons chaleureusement et nous nous présenterons en vous disant notre nom et notre titre.
- 2 Nous vous écouterons attentivement et communiquerons de façon claire.
- 3 Nous verrons à vous servir dans la langue officielle de votre choix.
- 4 Nous serons polis et nous respecterons vos valeurs culturelles, vos croyances personnelles et vos capacités.
- 5 Nous vous considérerons comme le plus important membre de notre équipe de soins, et vous et votre famille prendrez part aux décisions concernant vos soins.
- 6 Nous irons au-delà de toute attente pour répondre à vos besoins et pour vous expliquer ce que nous faisons et ce à quoi vous pouvez vous attendre.
- 7 Nous appliquerons les plus hautes normes professionnelles de soins et maintiendrons des aptitudes et des compétences de qualité supérieure.
- 8 Nous offrirons des soins sécuritaires en tout point, qu'il s'agisse de se laver les mains ou d'assurer la sécurité des lieux, des appareils et des processus. Votre sécurité demeure notre priorité absolue.
- 9 Nous respecterons la confidentialité de vos renseignements personnels et vous traiterons avec dignité.
- 10 Nous reconnâtrons nos torts et présenterons des excuses si un problème survient. Nous serons activement à l'écoute et nous corrigerons le problème.

– Les employés, les médecins et les bénévoles de L'Hôpital d'Ottawa

Compassionate People. World-Class Care.

If you feel we didn't live up to our commitment, please ask to speak with the manager or contact Patient Advocacy by phone at 613-798-5555, ext. 13377, or email at patientadvocacy@toh.on.ca. Thank you!

The Ottawa | L'Hôpital
Hospital | d'Ottawa

Des gens de compassion. Des soins de calibre mondial.

Si vous croyez que nous n'avons pas tenu notre promesse, demandez à parler au gestionnaire ou appelez le Service de la représentation des patients au 613-798-5555, poste 13377, ou à l'adresse representationpatients@lho.on.ca. Merci!