



Interruptions des services

Les avis d'interruption comprennent les renseignements suivants :

- la nature de l'interruption des services;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue de l'interruption;
- une description des solutions de rechange, le cas échéant;
- un numéro de téléphone à composer pour obtenir des renseignements.

Interruptions des services nécessitant un avis public :

- Un groupe d'ascenseurs est en panne, dans les cas où aucun autre ascenseur ne fonctionne dans cet endroit; il faut donc réorienter les visiteurs et les patients.
- Un passage pour piétons est fermé et/ou en construction, ce qui bloque l'accès pour les personnes handicapées.
- Une voie sur les lieux est fermée et/ou en construction, ce qui bloque l'accès pour les personnes handicapées.
- L'entrée principale d'Horizon Santé-Nord est fermée et/ou déplacée.
- Le stationnement pour personnes handicapées est déplacé.
- Une importante panne d'électricité ou un bris de conduite d'eau principale se produit.

Horizon Santé-Nord fournira un préavis raisonnable si l'interruption est prévue et aura un effet sur l'accès aux installations et aux services. Si au contraire elle est imprévue, Horizon Santé-Nord en avisera le public dans les plus brefs délais. Pendant l'interruption, son équipe fera tout son possible pour offrir des solutions de rechange en tenant compte des besoins des gens.

Signalement d'une interruption des services au public

Horizon Santé-Nord prendra les mesures suivantes pour informer les gens de toute interruption majeure des installations ou services.

1. Le problème est décelé et un ordre d'exécution de travaux est délivré.
2. Un ouvrier qualifié est envoyé pour évaluer la situation.
3. Le gestionnaire du service est informé de la situation et on détermine approximativement à quel moment les réparations seront terminées.
4. Un avis d'interruption des services est affiché sur les lieux.
5. Si l'interruption se produit dans un endroit important (p. ex. entrée principale ou ascenseurs), le Service des communications publiera un communiqué pour en informer le public.
6. Si des gens doivent prendre d'autres dispositions avant de se rendre à l'hôpital en raison de l'interruption (p. ex. stationnement accessible, entrées accessibles ou ascenseurs), un avis à ce sujet sera publié sur le site Web de l'établissement.
7. Au besoin, on fera le point sur l'interruption des services et on diffusera ces renseignements en conséquence.
8. Après la résolution du problème et/ou une fois les réparations terminées, le gestionnaire du service retirera l'avis et demandera au Service des communications d'enlever les renseignements à ce sujet du site Web et d'en informer les médias, au besoin.