

Note de service

DESTINATAIRES : Tous les employés, les gestionnaires et les médecins de l'Hôpital Anna-Laberge

EXPÉDITEUR : Hugo Loisel, chef de l'urgence et de l'UHB pôle Jardins-Roussillon

DATE : 24 avril 2020

OBJET : **Modification de la ligne téléphonique des agentes administratives à l'observation**

Le service d'urgence est toujours en processus d'amélioration continue pour offrir le meilleur service à la clientèle. Avant l'arrivée de la COVID-19, les agentes administratives de l'observation faisaient face à un défi de taille compte tenu de l'achalandage et du fort volume d'appel qu'elles recevaient. Afin de remédier à la situation, nous avons comparé et regardé ce qui était fait dans d'autres centres.

Nous sommes heureux de vous annoncer que **dès maintenant** lorsque vous contacterez le 450 699-2425, poste 2478, il y aura un message automatisé afin de filtrer les appels. Il y aura trois options :

1. Pour l'équipe médicale;
2. Pour les autres professionnels et services;
3. Pour les familles.

Nous sommes présentement en période d'ajustement puisque nos lignes satureront rapidement. Nous tentons de corriger la situation dans les plus brefs délais avec l'équipe de la téléphonie afin d'avoir une file d'attente pour répondre aux besoins de notre clientèle.

Merci de votre collaboration

HL