

Images not displaying properly? Add thewatchdog@ombudsman.on.ca to your address book now or [Display this email in your browser](#)



LE Chien de garde

FÉVRIER 2011 [Subscribe to our e-newsletter](#) | [Abonnez-vous à notre e-bulletin](#) [Unsubscribe](#) | [Désabonnez-vous](#)

NOUVELLE ENQUÊTE SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES QUANT AUX SERVICES DE TRANSPORTS MÉDICAUX

L'enquête de l'Ombudsman sur les services de transports médicaux non-urgents (STM) annoncée le 11 janvier bat son plein. Les enquêteurs de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) ont déjà effectué plus de 500 entrevues avec des utilisateurs de ces services et leur famille, des intervenants de l'industrie des transferts médicaux et des membres du personnel médical. Depuis l'annonce de cette enquête, notre Bureau a reçu plus de deux douzaines de nouvelles plaintes à propos des STM – c'est-à-dire des compagnies privées qui transportent des milliers de patients en état non-critique pour les trajets hôpital-domicile ou à l'occasion de rendez-vous médicaux.

Dans une récente entrevue, l'Ombudsman André Marin a déclaré que plusieurs plaintes étaient venues de « divulgateurs » appartenant à l'industrie et que certains avaient soulevé la nécessité de réglementer éventuellement le secteur, comme dans d'autres provinces. « Nous recueillons de très graves allégations de gens qui ont travaillé dans ces véhicules de transport ainsi que de patients, et nous avons obtenu une bonne collaboration de certaines des compagnies », a dit M. Marin.

L'enquête considère les préoccupations exprimées quant à la sécurité des patients, au manque de contrôle des infections et à la médiocre formation des STM et elle cherche à déterminer si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a mis en place des mesures adéquates pour protéger le public. Elle devrait se terminer à la fin mars. Toute personne qui a eu affaire avec les STM est invitée à appeler le 1-800-263-1830 ou à remplir un formulaire de plainte en ligne à www.ombudsman.on.ca.

COMMENT PORTER PLAINTÉ

Le Bureau de l'Ombudsman exerce une surveillance et un pouvoir d'enquête sur environ 500 ministères, organismes, tribunaux, et sociétés de la Couronne et réunions. Déposez une plainte en ligne.

[Téléchargez un formulaire de plainte](#)

Téléphone : 1-800-263-1830

ATS (téléscripteur) : 1-866-411-4211

Courriel : info@ombudsman.on.ca

Courrier : Ombudsman Ontario

LA LEVÉE DU PLAFOND DE FINANCEMENT DE L'AVASTIN EST BÉNÉFIQUE À DES CENTAINES DE PATIENTS



Depuis l'enquête faite par l'Ombudsman en 2009 sur le plafond de financement imposé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'Avastin, médicament contre le cancer colorectal, environ 400 patients ont obtenu un accès accru à ce médicament de prolongation de la vie. C'est ce qu'a souligné le Ministère dans sa plus récente mise à jour à l'Ombudsman, en janvier.

Dans son rapport de septembre 2009, *Une vaste injustice*, l'Ombudsman a recommandé que le Ministère mette fin au plafond « arbitraire » de financement pour les patients dont l'état reste bon après 16 cycles de traitement au moyen de ce médicament. Le Ministère a acquiescé à cette demande en décembre 2009, acceptant de prendre en charge le coût de ce médicament pour 24 cycles de traitement, et même au-delà pour les patients dont la maladie n'a pas progressé.

Dans une mise à jour faite à l'Ombudsman le 31 janvier, le Ministère a signalé ceci : « Au 31 octobre 2010, la durée moyenne de traitement avait augmenté légèrement pour atteindre 10,9 cycles – la durée médiane étant de 10 cycles. **Environ 400 patients ont reçu plus de 16 cycles de traitement à l'Avastin depuis le changement de critères de financement.** Ceci représente environ 18 % de tous les patients traités à

l'Avastin pour cette maladie. »

MISE À JOUR SUR LA SURVEILLANCE

L'Ombudsman est maintenant en mesure d'accepter les plaintes du public à propos de la Société d'aide à l'enfance de Huron-Perth à Stratford et de l'hôpital Hôtel-Dieu Grâce à Windsor, à la suite de la désignation de superviseurs par la province dans ces deux établissements.

Habituellement, l'Ombudsman n'a pas droit de regard sur le secteur appelé MUSH (municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux, établissements de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et police), mais ceci change une fois que la province a pris le contrôle direct d'un organisme.

Par ailleurs, à compter du 29 janvier, le conseil scolaire de district catholique de Toronto ne relève plus de l'autorité de l'Ombudsman, la province ayant mis un terme à ses deux années de supervision.

PARUTION DES CONCLUSIONS SUR LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE, CONTINUATION DE LA SURVEILLANCE

En décembre l'Ombudsman a fait connaître les résultats de son enquête sur la surveillance des foyers de soins de longue durée. Cette enquête a

twitter

facebook

VIOLATION DE LA LOI SUR LES RÉUNIONS OUVERTES AU PUBLIC PAR MATTAWA

Une enquête de l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public de l'Ombudsman (OMLET) a conclu que le Comité spécial du patrimoine de la Ville de Mattawa avait indûment tenu une série de réunions à huis clos en 2009 et 2010, contrevenant ainsi aux dispositions sur les réunions publiques énoncées dans la Loi sur les municipalités. Dans son rapport d'enquête de décembre 2010, l'Ombudsman André Marin a demandé à la Ville d'amender son règlement de procédure et de mieux informer le public sur les réunions à huis clos. Toute personne qui croit qu'une réunion municipale s'est peut-être tenue indûment à huis clos peut porter plainte auprès de l'Ombudsman, à moins que la municipalité n'ait désigné son propre enquêteur sur les réunions à huis

En décembre, l'Ombudsman a fait connaître les résultats de son enquête sur la surveillance des foyers de soins de longue durée. Cette enquête a conclu à des retards, à des incohérences et à un manque de transparence de la part du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Cette enquête exhaustive, menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, a été lancée en juillet 2008, l'Ombudsman ayant reçu alors plus de 100 plaintes à ce sujet. Après l'annonce de l'enquête, plus de 450 autres plaintes lui sont parvenues.

Tout au long de l'enquête et par la suite, le système de surveillance a fait l'objet d'une importante transition organisationnelle au Ministère. Le Ministère a entre autres décidé d'adopter une toute nouvelle méthodologie « d'indicateur de la qualité » au début de 2009, alors que les règlements de la nouvelle Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée étaient au stade de l'élaboration. La Loi et les règlements ne sont entrés en vigueur que le 1er juillet 2010, et le processus de réforme au Ministère est continu.

Le Ministère a pleinement coopéré à l'enquête et a intégré les suggestions de l'Ombudsman à son plan de réforme. Il s'est engagé à informer régulièrement l'Ombudsman des progrès réalisés par lui pour remédier aux problèmes constatés. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman surveille attentivement ces changements. L'Ombudsman pourra éventuellement rouvrir l'enquête et faire paraître un rapport, s'il le juge nécessaire.

- [Lives in nursing homes improving: Minister](#) (Toronto Star)
- [Concerns about long-term care in Ontario continue](#) (CTV Southwestern Ontario)

clos. [Lire le rapport complet.](#)

Plus de [renseignements](#) sur les réunions municipales ouvertes au public.

DANS LA COMMUNAUTÉ

Le Bureau de l'Ombudsman sera représenté à la Foire annuelle des services gouvernementaux et communautaires, le 26 février, de 11 h à 15 h 30, à Cloverdale Mall, 250 The East Mall. Venez rencontrer notre personnel et vous renseigner sur ce que fait notre Bureau, et découvrir comment porter plainte.

Office of the Ombudsman of Ontario | Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
1-800-263-1830 - Complaints Line | Ligne des plaintes | 1-866-411-4211 - TTY | ATS

www.ombudsman.on.ca

To unsubscribe [click here](#).