



Résultats de 2019/20

EN | FR

Notre méthode de travail

Résultats de notre troisième année

Personnes plaignant

Mises en vedette

Écouter, Apprendre, Diriger

POINTS SAILLANTS, TROISIÈME ANNÉE



L'Ombudsman des patients est un défenseur de l'équité dans le système de soins de santé de l'Ontario.

Au cours de notre troisième année, la tendance s'est poursuivie et nous avons reçu et réglé davantage de plaintes afin d'améliorer l'expérience en matière de soins de santé pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens. Nous espérons que l'usage explicite et régulier de notre système de gestion des renseignements concernant les soins de santé renforcera d'importants renseignements qui peuvent entraîner des changements positifs.

Notre méthode de travail

Puisque l'Ombudsman des patients est une organisation récente, nous entendons souvent dire que les gens ignorent que nous offrons de l'aide aux personnes confrontées à des problèmes connexes aux soins de santé qu'ils reçoivent.

Ben que nous nous référons de la nomination prochaine d'un nouveau Ombudsman des patients en 2020, nous continuons d'être à la recherche de groupes de patients et de soignants, et de fournisseurs de soins de santé afin de les informer des services que nous offrons.

Lors de notre troisième année, le personnel de l'Ombudsman des patients a visité sept collectivités d'un bout à l'autre de la province et a rencontré 20 groupes d'intérêt. Le volet de perfectionnement professionnel nous tient à cœur. Dans le courant de notre troisième année, nous avons accueilli des spécialistes de certains domaines en vue d'élargir nos connaissances à l'interne sur quelques-uns des sujets suivants :

- Le soutien culturellement adapté aux plaignants autochtones de manière à les orienter dans notre service de règlement des plaintes.
- Le soutien apporté aux membres de notre personnel afin de renforcer leur résilience alors qu'ils sont souvent exposés à des plaintes en détresse et à des troubles mentaux.
- Les soins palliatifs et les initiatives de planification des soins avancés privilégiées dans les hôpitaux.
- La structure des établissements spécialisés dans la prise en charge de douleur chronique et les procédures d'admission coordonnées par les hôpitaux publics.
- Un aperçu du travail et des procédures exceptionnelles d'autres ombudsmans, ordres professionnels et organismes de surveillance.

Alors que nous travaillons auprès des patients, des soignants et des organisations du secteur de la santé pour résoudre leurs plaintes, nous continuons aussi nos efforts à l'ambassadeur de nos services et examons ainsi la rétroaction que nous recevons. Au cours des deux premières années de notre organisation, le tout est ce que nous produisons et ce que nous produisons pour nos clients.

Cette année nous avons entrepris un examen exhaustif de nos processus internes en tenant compte des commentaires de notre équipe de première ligne et des leçons que celle-ci a tirées de son expérience. Nous avons étudié la manière dont notre bureau reçoit et traite les plaintes dans l'optique d'accroître l'efficacité et de supprimer les étapes superflues. En fonction de cette information, nous avons procédé à la réforme de notre système de gestion des renseignements internes aux patients et avons mis en œuvre les changements en juin 2019. D'ailleurs, nous avons corrigé un dictonnaire de données, mis en œuvre des vérifications de la qualité des données et offert des formations à l'équipe de l'Ombudsman des patients de façon à continuer de recueillir des données de haute qualité.

Charte de service

Nous savons aussi que les patients, les soignants et les organisations du secteur de la santé souhaitent approfondir leur compréhension de notre méthode de travail.

Il voulait savoir ce à quoi ils pouvaient s'attendre de notre part, clarifier nos attentes à leur égard et s'informer des moyens les plus efficaces pour nous le dire. Nous avons fait appel à des groupes consultatifs composés de soignants ainsi qu'à des représentants des relations avec les patients tous d'organisations du secteur de la santé dans le but de créer et d'adopter une charte de service qui énonce notre méthode de travail auprès des patients, des soignants et des organisations du secteur de la santé pour parvenir à une résolution équitable des plaintes. La Charte de service de l'Ombudsman des patients a été lancée durant l'été 2019 nous l'avons largement communiqué aux patients, aux soignants et aux fournisseurs de soins de santé.

Patients et soignants

	Nous : - Nous assurons que notre service soit facile d'accès. - Respectons votre expérience. - Serons à l'écoute de votre plainte et de vos préoccupations. - Expliquons ce que nous pouvons faire pour vous aider. - Vous disons avec le bon esprit si nous ne pouvons pas vous aider. - Cherchons une résolution juste à votre plainte. - Vous rendons informel et vous faisons part de nos décisions clairement. - Tendons compte de vos rétroactions afin de nous améliorer.	Nous nous attendons à ce que vous : - Teniez tout d'abord de résoudre votre plainte avec l'hôpital, le foyer de soins de longue durée ou le réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) faisant l'objet de votre plainte. - Partagiez tous les faits importants au sujet de votre plainte. - Reconnaissez que nous sommes impartiaux et que nous cherchons l'équité de toutes les parties. - Prenez contact avec nous au sujet de votre plainte. - Nous traitiez avec respect. - Nous laissons savoir de quelle façon nous pourrions améliorer votre expérience avec nous.	
---	---	--	---

Organisations du secteur de la santé

(Hôpitaux publics, foyers de soins de longue durée et services de soins à domicile)

	Nous : - Expliquons clairement notre rôle, notre processus et nos attentes. - Nous assurons que vous ayez une véritable occasion de résoudre la plainte. - Travaillons avec vous pour établir des échéanciers raisonnables. - Examinons la question de façon complète et juste. - Recherchons les renseignements précis (politiques, preuves et documentation). - Vous rendons informel et vous expliquons nos décisions. - Solons souvent à des solutions innovatrices et créatives.	Nous nous attendons à ce que vous : - Respectiez notre personnel, notre processus et nos échéanciers. - Expliquiez votre processus et vos décisions. - Fournissiez les renseignements que nous demandons. - Prenez contact avec nous si vous avez quelque question ou préoccupation que ce soit. - Considérez nos suggestions et nos recommandations. - Nous laissons savoir de quelle façon nous pourrions améliorer votre expérience avec nous.	
---	--	--	---

Résultats de notre troisième année

Lors de notre troisième année, l'Ombudsman des patients a reçu au total 2 493 plaintes, soit une hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. Ce nombre comprend les 1 766 demandes de renseignements concernant une plainte présentée par téléphone ou en personne et 633 plaintes formelles écrites.

À l'instar de nos deux premières années, la majorité (62 %) des plaintes concernent des organisations du secteur de la santé relevant du mandat de l'Ombudsman des patients visant les hôpitaux publics. En outre, il s'agit des plaintes concernant les soins à domicile et en milieu communautaire (9 %) comparativement par les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et les foyers de soins de longue durée (8 %).

En outre, 18 % des plaintes portant sur des services et des fournisseurs de soins de santé qui ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman des patients. Il s'agit souvent de plaintes de nature complexe qui touchent plusieurs enjeux, dont certains relèvent du mandat de l'Ombudsman des patients, tandis que d'autres s'inscrivent dans le cadre de compétences d'autres organismes de surveillance, tels que les ordres des professionnels de la santé réglementés, les Commissions d'information et de protection de la vie privée et l'Ombudsman de l'Ontario. L'Ombudsman des patients étudie chaque plainte dans l'intention de fournir une réponse satisfaisante. Au total, l'Ombudsman des patients aide les patients et les soignants à se connecter avec un organisme ou une organisation et peut traiter leur plainte ou s'entendre avec elle. Si, en cas d'impossibilité, nous nous recommandons de nous adresser à nous. Si nous ne pouvons pas vous aider, nous tentons de trouver quelqu'un qui sera en mesure de le faire. Dans l'ensemble, l'Ombudsman des patients a effectué plus de 2 000 appels auprès d'autres organismes, des ordres professionnels et diverses ressources afin d'aider les patients et les soignants à résoudre entièrement leurs plaintes. Ce, pour quelques plaintes, à l'exception d'une ressource qui maintient une surveillance de manière indépendante quant à leurs préoccupations, un agent à l'aide de la planification d'admission.

Toutes les plaintes

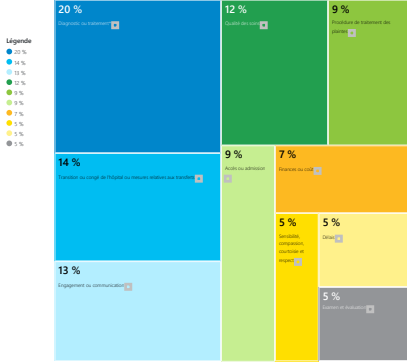
De quoi les patients et les soignants se sont-ils plaints?

Même si la nature des plaintes envoyées à l’Ombudsman des patients diffère en fonction du secteur, de nombreuses plaintes soulignent des aspects de préoccupation communs à l’égard des hôpitaux publics, les soins à domicile et en milieu communautaire ainsi que les types de soins de longue durée. Basé sur les RDSI, les plaintes touchant ces trois secteurs portent surtout sur l'accès ou l'admission aux services de soins de santé, les préoccupations concernant la communication et l'engagement des patients, et les problèmes de respect des droits, y compris des problèmes de consentement du secteur de la santé.

Plaintes par organisation du secteur de la santé

Les 10 principaux objets de plaintes visant les hôpitaux publics

Nombre total de plaintes qui visent les hôpitaux publics – 1 502

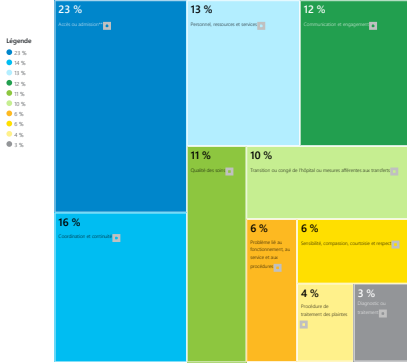


Pourcentage de plaintes par groupe d'hôpitaux :



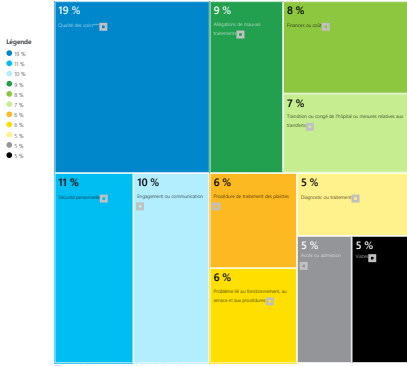
Les 10 principaux objets de plaintes se rapportant aux soins à domicile et en milieu communautaire

Nombre total de plaintes se rapportant aux soins à domicile et en milieu communautaire coordonnés par les RDSI – 228



Les 10 principaux objets de plaintes concernant les foyers de soins de longue durée

Nombre total de plaintes visant les foyers de soins de longue durée – 384



Comment les plaintes ont-elles été réglées?

Aux fins de règlement des plaintes, l’Ombudsman des patients prend en considération les versions de toutes les parties impliquées et collabore avec les plaignants et les organisations du secteur de la santé en vue de parvenir à une solution équitable.

Bien souvent, le meilleur moyen de résoudre les problèmes des patients consiste à les aider à établir ou à rétablir le contact avec le représentant des relations avec les patients de l’organisation de soins de santé en question. En outre, l’Ombudsman des patients a effectué plus de 800 aiguillages vers des représentants des relations avec les patients et d’autres de confiance à leur sujet. Dans certaines situations, l’Ombudsman des patients a statué que les organisations du secteur de la santé avaient déjà pris les mesures raisonnables et qu’aucune autre intervention ne serait nécessaire. Aussi, les suggestions formulées dans l’examen de l’Ombudsman des patients dans 128 dossiers ont inclut des suggestions de secteur de la santé à répondre des modifications.

Dans le courant de la troisième année, l’Ombudsman des patients a reçu 123 plaintes provenant de patients ou de signataires qui estiment que des hôpitaux ou des foyers de soins de longue durée leur avaient injustement facturé une quote-part ou des frais. Nous avons également reçu des plaintes de nature semblable pendant les deux premières années. Après 10 plaintes, la suite d’un examen de l’Ombudsman des patients, le incident des frais, volontairement annulé ou résolu par les organisations du secteur de la santé s’élève à plus de 82 000 \$.

Règlements

L’organisation du secteur de la santé a apporté des changements afin de résoudre la préoccupation soulevée par le patient ou le signataire

dans 128 dossiers.

Valeur des frais injustement facturés à des patients qui ont été volontairement annulés ou résolu par les organisations du secteur de la santé

– plus de 82 000 \$

Plus de 2 000 aiguillages

effectués vers d’autres organismes de traitement des plaintes, organisations provinciales ou services de santé

Les 10 principales organisations faisant l’objet d’un aiguillage :

797

Relations avec les patients

447

Ordre des infirmières et chirurgiens de l’Ontario

126

Ordre des infirmières et infirmiers de l’Ontario

100

Ministère de la Santé et ministère des Soins de longue durée

94

Ombudsman de l’Ontario

81

Commission d’information et à la protection de la vie privée

51

Autre ordre professionnel

42

Bureau de l’Ontario – Service de référence du Bureau

35

Commission ontarienne des droits de la personne et Tribunal des droits de la personne de l’Ontario

32

Réseau local d’intégration des services de santé

Surveillance des tendances et des regroupements en matière de plaintes

En surveillant et en mettant en lumière les tendances et les regroupements de plaintes similaires, l’Ombudsman des patients souhaite encourager les organisations du secteur de la santé à étudier leurs politiques et pratiques afin qu’ils exploitent les occasions

Il améliorer l'expérience des patients et des soignants en matière de soins. Cette année, l'Ordonnance des patients met en lumière quatre problèmes.

Mise en vedette :



Combler les besoins en services de soutien à la personne des patients dans le contexte d'un système confronté à une pénurie de personnels aux services de soutien à la personne.



Placement dans un foyer de soins de longue durée à partir d'un hôpital – étendre le jeu d'équipes entre les patients et le système de soins de santé.



Maintenir comment la queue part de malade chronique présente par les hôpitaux.



L'importance primordiale qu'occupe la communication efficace dans les règlements positifs des patients.