



# Ombudsman des patients

*Quoi attendre de l'Ombudsman des patients de l'Ontario-  
Pour les organisations du secteur de la santé (À la demande) - March 01, 2017*

GIANMARCO BIASONE

Bonjour à tous. Je m'appelle Gianmarco Biasone. Je suis réceptionniste au bureau de l'Ombudsman des patients. Merci de vous joindre à nous pour cette web émission gratuite intitulée « À quoi s'attendre lorsqu'une plainte est déposée auprès de l'Ombudsman des patients de l'Ontario ».

Dans cette séance, nous aborderons la façon dont nous gérons les plaintes relatives aux organisations du secteur de la santé en Ontario, principalement les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires.

Les seules... Les seules exigences techniques pour participer à cette web émission sont un ordinateur disposant d'un accès internet haute vitesse, des hauts parleurs fonctionnels pour l'audio et Microsoft Silverlight.

Si vous rencontrez des problèmes techniques, veuillez écrire à [ohaevent@oha.com](mailto:ohaevent@oha.com). Cette web émission, en direct, sera archivée et accessible en version enregistrée sur demande dans environ deux semaines. Ainsi vous pourrez la partager ou la regarder à nouveau à votre guise.

Le sous-titrage codé est accessible sur demande pour le programme archivé. Cette séance durera une heure, soit environ 45 minutes pour la présentation puis nous répondrons aux questions des participants inscrits pendant 15 minutes.

N'hésitez pas à poser vos questions en tout temps pendant la présentation en cliquant sur le bouton de questions situé dans le coin supérieur droit de votre lecteur web. Notre modérateur, à l'interne, les compilera et les lira à nos présentatrices pendant la période de questions et réponses.

De plus, n'hésitez pas à discuter avec vos pairs et vos collègues en cliquant sur le bouton de clavardage dans le coin supérieur de l'écran... le coin supérieur droit de l'écran. Si, en tout temps, vous voulez réduire ou fermer la fenêtre de clavardage, cliquez sur le bouton X.

Aujourd'hui, nous, nos présentatrices sont Christine Elliott, Ombudsman des patients et Marie-Claire Muamba, enquêtrice principale au service de règlement des plaintes. Permettez-moi de vous les présenter.

Avant d'être nommée première Ombudsman des patients de l'Ontario, Christine Elliott a été élue (élue) député provincial de Whitby-Ajax lors d'une élection partielle puis réélue (réélue) député provincial de Whitby-Oshawa en 2007, 2011 et 2014.



## Ombudsman des patients

Mme Elliott se porte à la défense de plusieurs démunis depuis des dizaines d'années en plus d'être bénévole au sein de plusieurs organismes communautaires. Elle est la co-fondatrice et la directrice de Abilities Centre, une installation nécessaire à la pratique des sports, des activités récréatives et des arts pour tout... tout individu quelque soit ses capacités, résident à Whitby. Elle est diplômée de l'école de droit de l'université Western Ontario.

Marie-Claire fait valoir de nombreuses années d'expérience en direction de programmes au sein de la fonction publique de l'Ontario, le FPO, et d'organismes à but non lucratif. Elle est parfaitement bilingue et a travaillé auprès de collectivités francophones.

Avant de se joindre à la FPO, elle a grandement contribué à la mise sur pied d'un programme d'établissement et d'emploi pour les nouveaux arrivants francophones. À titre de médiatrice et d'enquêtrice, elle a traité de nombreuses plaintes relatives au droit de la personne et plus tard en tant que gestionnaire elle aura la direction d'examens et d'enquêtes systématiques.

Merci et bienvenue à vous deux.

CHRISTINE :

Merci Gianmarco et bonjour à vous tous qui êtes en ligne. Je suis heureuse de me joindre à vous pour cette séance et de partager avec vous l'aventure que nous vivons jusqu'à maintenant à l'Ombudsman des patients.

Aujourd'hui, nous vous présenterons principalement le mandat de notre bureau et les pouvoirs dont nous disposons en vertu de la loi d'habilitation. Nous vous expliquerons également ce que nous faisons étape par étape lorsque nous recevons une plainte. Comment vous, en tant qu'organisation du secteur de la santé, pouvez être impliqués dans le règlement ou l'enquête de la plainte et les types de plaintes que nous recevons depuis que nous avons ouvert nos portes le 4 juillet 2016.

Pour commencer je... je veux vous fournir le contexte et une brève histoire de mon bureau. En 2010, la province a adopté la loi de 2010 sur l'excellence de soins pour tous qui a élargi la territoire de compétences, de qualité des services de santé Ontario.

En 2014, le projet de loi huit, la loi de 2014, sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et les députés a modifié la loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous afin de créer le rôle de l'Ombudsman des patients pour gérer les plaintes déposées contre les organisations du secteur de la santé, principalement les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires ou CASC.



## Ombudsman des patients

Cette loi établit la portée de notre autorité. Nous pouvons gérer les plaintes qui ont été mises par écrit et la population peut accéder à la, à un formulaire de plaintes en ligne facile à utiliser sur notre nouveau site web afin de les aider dans ces processus.

Ces plaintes doivent être liées à une action ou une inaction d'une organisation du secteur de la santé relativement aux soins et à l'expérience des soins de santé d'un patient ou d'un ancien patient sur réserve de quelques mises en garde dont nous discuterons plus en détail plus tard durant la présentation.

En décembre 2015, j'ai été choisie pour devenir la première Ombudsman des patients de l'Ontario. Au printemps 2016, avant l'ouverture de mon bureau, nous avons entamé une série de consultation avec des patients et des soignants et nous avons effectué un sondage auprès des organisations du secteur de la santé, ce qui a grandement contribué à l'établissement de notre bureau à l'élaboration et la conception de notre nouveau site web et à la tenue de nos activités.

Ensuite le premier juillet 2016, les sections de la loi relatives à... à l'Ombudsman des patients sont entrées en vigueur. J'ai été nommée Ombudsman des patients par la Lieutenante gouverneure en conseil et mon bureau a officiellement été ouvert au public.

En tant qu'Ombudsman des patients, j'ai délégué mon autorité aux membres du personnel de mon bureau afin qu'ils puissent recevoir vos plaintes et y répondre, faciliter le règlement des plaintes et entreprendre les enquêtes relatives aux plaintes.

L'équipe de mon bureau peut recevoir les plaintes de patients, d'anciens patients, de soignants et de mandateurs spéciaux. Selon la réglementation, un soignant signifie toute personne qui fournit ou qui a fourni des soins ou du soutien à un patient ou à un ancien patient.

Le dépôt d'une plainte à notre bureau n'entraîne aucun frais. Il n'y a pas non plus de période réglementaire suivant l'action ou l'inaction, c'est-à-dire qu'il n'existe aucun délai des prescriptions. Au premier mars 2017, nous avons reçu plus de mille 300 plaintes et nous avons pu régler 80 pourcent d'entre elles lors des premières phases de notre processus de résolution (résolution?).

Notre succès jusqu'à maintenant démontre clairement que la relation entre les patients, mon bureau et les organisations du secteur de la santé doit en être une de collaboration et non pas d'opposition.

Selon notre expérience, les professionnels de soins de santé savent ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Nous continuons de travailler ensemble pour trouver des solutions pour les patients. Marie-Claire.



## Ombudsman des patients

MARIE-CLAIRE :

Merci beaucoup Christine. Je vais enchaîner sur écouter les besoins de la population ontarienne. Nos consultations ont été faites en personne et elles ont eu lieu à Toronto, à Ottawa, à London et à Thunder Bay.

De plus, nous avons distribué un sondage en ligne aux organismes du secteur de la santé et avons reçu plus de 600 réponses à diverses questions, notamment ce que les gens attendaient de nous, de notre bureau, comment ils voulaient interagir avec nous et à quoi ressemblerait un règlement approprié d'une plainte.

Pour ce qui est de leurs attentes, les répondants ont été très clairs avec nous, notamment qu'ils désiraient parler à une personne au téléphone qui essaierait de faire quelque chose avec leur plainte avant qu'ils ne se présentent à nos bureaux.

Quant au règlement, la grande majorité, c'est-à-dire plus de 80 pourcent des répondants, nous ont dit que la chose la plus importante était de s'assurer que personne d'autre n'aurait à vivre une expérience semblable, négative semblable.

Environ au même moment, Christine a commencé à parcourir la province pour parler directement aux patients, aux soignants et aux organisations du secteur de la santé. L'objectif était de visiter les 14 régions du réseau local d'intégration des services de santé avant la fin de l'exercice financier. C'est vraiment important pour Christine de... de rencontrer les gens dans leur environnement et de leur, de faire connaître nos services.

C'est aussi très important de comprendre les besoins et les priorités en matière de soins de santé locaux qui, comme vous le savez, varient grandement dans la province afin qu'ils soient aussi accessibles et inclusifs que possible.

Grâce à ces consultations et aux rencontres, notre rôle est devenu plus clair pour nous. Les patients et les organisations du secteur de la santé... attendaient de l'Ombudsman des patients qu'il serve de lien et qu'il collabore avec chaque chaque personne impliquée pour régler les plaintes, trouver les solutions et apporter des changements positifs dans le domaine de la santé. Nous sommes là pour travailler avec les organisations du secteur de la santé de manière à améliorer les soins pour tous en Ontario.

Nos valeurs. Ces consultations nous ont aussi aidés à définir notre vision, notre mission et nos valeurs. Les personnes consultées nous ont indiqué qu'elles attendaient de nous que nous soyons respectueux, dignes de confiance, empathiques et justes.



## Ombudsman des patients

Nous nous efforçons de mettre ces valeurs en pratique tous les jours dans le cadre de notre travail. C'est pourquoi nous prenons le temps d'écouter attentivement tous les patients qui nous font part de leurs expériences qu'ils ont vécues ainsi que leurs points de vue, sans prendre parti.

Pour nous chaque expérience compte et le fait de formuler des plaintes peut contribuer à cerner les problèmes plus vastes afin d'empêcher qu'ils ne se reproduisent encore et encore. Les patients et les soignants s'attendent à ce que l'équipe de notre bureau serve de voix pour porter des problèmes à l'attention des responsables des politiques et des décideurs.

Notre vision et notre mission. Notre vision consiste à être un défenseur de l'équité, digne de confiance et à provoquer des changements positifs au sein du système de santé en Ontario. Notre vision aussi consiste à...

Notre mission quant à elle est de faciliter le règlement des plaintes impliquant les organismes du secteur de la santé et enquêter sur celles-ci sans, sans prendre parti et de formuler des recommandations afin d'améliorer les expériences vécues par tous les Ontariens.

Qui nous supervisons. Voici un aperçu de qui est... qui sont les organismes que nous supervisons. Actuellement la compétence du bureau de l'Ombudsman des patients... s'étend sur les organisations du secteur de la santé définies comme étant les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires.

Comme vous le savez, les centres d'accès aux soins communautaires seront regroupés sous le réseau (les réseaux?) locaux d'intégration des services de santé avec l'adoption du projet de loi 41, la loi modifiant diverses lois dans l'intérêt des soins axés sur les patients et mon... le bureau de Christine, ou le bureau de l'Ombudsman des patients, conservera la même compétence pour les composantes de soins à domicile et des soins communautaires des activités de relais(?).

Toutefois, plusieurs scénarios dépassent notre territoire de compétence. Par exemple, lorsque nous recevons une plainte concernant une organisation du secteur de la santé, nous devons parvenir à un règlement, sauf si l'une des situations suivantes s'applique.

Un, la plainte concerne une question qui correspond à la compétence d'une autre personne ou d'un autre organisme ou qui fait l'objet d'une procédure juridique. Deuxièmement, le sujet de la plainte est sans intérêt ou la plainte est frivole ou vexante ou la plainte n'est pas faite en toute bonne foi, le patient n'a pas cherché à régler la plainte directement avec l'organisme du secteur de la santé et le patient n'a pas suffisamment d'intérêt personnel en ce qui concerne le sujet de la plainte.

Selon cette liste, nous ne pouvons pas gérer les plaintes qui, par exemple, concernent le comportement d'un professionnel de la santé ou un professionnel de la santé qui est règlementé nous dirigerons le patient vers l'ordre approprié.



## Ombudsman des patients

Si un patient ou un soignant n'a pas encore soulevé le problème auprès de l'organisation du secteur de la santé, nous le dirigerons vers celle-ci. De cette façon nous servons souvent d'intermédiaires entre les patients et les diverses entités qui prennent en charge le processus provincial de plaintes.

En tant qu'intermédiaires, si nous ne parvenons pas à aider une personne nous allons... avec une plainte spécifique, nous expliquerons pourquoi et dans la mesure du possible, nous la dirigerons vers un organisme ou une personne qui peut le faire.

Voici comment nous réglons la manière selon laquelle nous réglons les plaintes de façon équitable. Nous essayons de régler les plaintes de manière équitable. Je vais vous donner un résumé de la façon dont nous travaillons et les problèmes que nous avons concernés, que nous avons cernés, jusqu'à présent. Ensuite je vais examiner plus en détail la prochaine diapositive.

En règle générale, notre processus est le même selon, peu importe l'organisme ou que ça soit un hôpital public, un foyer de soins de santé ou un... centre d'accès de soins communautaires. En résumé, le diagramme présenté, le cercle du centre, c'est-à-dire le cercle qui a plusieurs couleurs illustre les étapes que nous observons pour essayer de régler les plaintes individuelles.

Les étapes sont les suivantes. Nous nous assurons que le plaignant s'est adressé au bon organisme. Nous recevons la plainte par écrit. Nous étudions la plainte et nous écoutons toutes les parties et tentons de régler la plainte. Nous pourrions avoir à procéder à une enquête ou nous... et puis nous partageons notre décision avec l'organisme du secteur de la santé et le plaignant.

Christine et son bureau peut aussi examiner les questions de son propre chef. Ça veut dire que nous n'avons pas besoin d'une plainte pour examiner... pour examiner ce, le dossier. Généralement ces enquêtes concernent des problèmes au niveau du système qui peuvent être portés à l'attention de l'équipe de mon, de notre bureau grâce à plusieurs sources comme ce qui se produit dans les médias ou à l'assemblée législative.

Le cercle extérieur, c'est-à-dire le cercle qui est bleu clair, représente notre travail par rapport aux problèmes dans les systèmes. Ces enquêtes seront de nature très sérieuse, auront un profil élevé et toucheront un grand nombre d'organisations du secteur de la santé et de personnes aussi en Ontario.

Dans le cas de problèmes à l'échelle du système, nous recherchons des tendances et des schémas relatifs aux plaintes. Nous considérons les plaintes comme des points de données qui peuvent être analysés et utilisés pour influencer les changements positifs dans le système de soins de santé en Ontario.



## Ombudsman des patients

Ces types d'enquêtes sont plus, sont plus formels et entraînent souvent des recommandations et des rapports publics. Jusqu'à maintenant, le genre de problèmes qui font l'objet de plaintes ne devraient pas surprendre beaucoup de monde. L'un des problèmes le plus fréquent que représentent environ les deux tiers des plaintes que nous recevons... jusqu'à maintenant concernent la communication ou le manque de communication perçue, des représailles, la peur que si les patients parlent, leurs soins ou ceux d'un être plus cher seront compromis.

Un autre thème important qui émerge est l'accès aux soins. Il existe un manque généralisé d'équité dans la façon dont les services sont fournis dans la province. Il s'agit d'un problème complexe qui n'a pas de réponse facile.

Tous ceux qui nous ont parlé jusqu'à maintenant, que ça soient les patients et organismes du secteur de la santé, s'entendent pour dire que la technologie peut et devrait être utilisée davantage, en particulier dans les petites communautés, dans les milieux ruraux et dans les collectivités du nord afin d'en finir avec cette question.

Nous devons aussi mentionner les déterminants sociaux de la santé. Il est clair qu'au moins 50 pourcent de la prestation des soins de santé est touchée par les déterminants sociaux de la santé et par notre... et si ces questions ne sont pas abordées dans la transformation du système de soins de santé, alors nous réussirons pas notre mission.

Nous devons garder ces problèmes à l'esprit tandis que nous créons un système de soins de santé réellement centré sur le patient. Mon dernier commentaire renforce l'idée que Christine est Ombudsman et non pas la défenseure des patients, ce qui signifie que Christine recherche l'équité en matière de soins de santé et ce sans parti pris.

Lorsque nous recevons une plainte d'un patient ou d'un soignant, nous écoutons toutes les personnes impliquées. Comme nous formulons des recommandations, nous devons tenir compte de ce que les patients veulent et de ce qui fonctionnera aux premières lignes selon votre savoir en tant que professionnels de la santé.

Nous devons travailler ensemble pour atteindre cet objectif, c'est-à-dire un système de soins de santé solide, réactif et centré sur les patients en Ontario. Je suis... Christine aimerait bien travailler avec vous et faire part... et vous faire part... et vous faire part pour atteindre cet objectif.

Nous allons maintenant passer à ce à quoi vous pouvez vous attendre lors du dépôt d'une plainte. Alors qu'est-ce qui arrive quand, quand une plainte est déposée? Notre travail consiste à répondre en détail à ces deux questions.

Les questions les plus fréquentes qui nous sont posées. Lorsqu'une plainte est déposée, qu'elle correspond à notre territoire de... de compétence et que les... et que les appels faits auprès de



## Ombudsman des patients

l'organisation du secteur de la santé sont insuffisants, qu'arrive t'il ensuite et combien de temps cela prendra t'il?

Pouvons nous contribuer à régler la plainte? En tant que bureau de dernier recours, nous pouvons seulement examiner les plaintes qui ont déjà été soulevées auprès de l'organisme du secteur de la santé, c'est-à-dire les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée ainsi que les centres d'accès de soins communautaires.

Il arrive parfois que nous attendions pas la fin des procédures internes. Le plaignant doit au moins tenter de régler la plainte avec l'équipe interne de relations avec les patients de l'organisation du secteur de la santé.

Nous ne pouvons pas aider si, par exemple, la plainte concerne un professionnel de soins de santé comme un médecin, une infirmière ou même un physiothérapeute ou une maison de retraite ou si la plainte est déposée (déposée?) dans le cadre de procédure juridique.

Dans la mesure du possible, nous servirons d'intermédiaires ou de ponts de contact vers la bonne entité ou vers la personne qui peut apporter des solutions. Certaines plaintes sont réglées rapidement et sans que nous n'ayons à assurer un important suivi avec l'organisme du secteur de la santé.

La deuxième étape, nous devons recevoir la plainte par écrit. Notre équipe de règlement de plaintes reçoit la grande majorité de plaintes et elle répondra au plaignant dans les 24 à 48 heures qui suivent. En fait, nous avons pour mandat d'essayer de régler la plainte avant qu'elle ne passe à l'étape de l'enquête officielle.

Une fois que nous avons la plainte écrite, nous demandons un consentement signé par le plaignant qui peut être un patient ou un ancien patient, un soignant ou le mandataire spécial d'un patient. Si le plaignant est un soignant, nous pouvons également demander le consentement du patient ou de l'ancien patient.

Nous exigeons le consentement afin que l'équipe du bureau de l'Ombudsman, les patients et l'organisation du secteur de la santé puissent échanger, partager les renseignements personnels et l'information sur la santé du plaignant ou du patient pendant qu'ils travaillent de concert pour régler la plainte.

La loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario ainsi que... s'applique à l'Ombudsman des patients contrairement aux organismes du secteur de la santé. L'Ombudsman des patients n'est pas un dépositaire de l'information ou des renseignements sur la santé en vertu de la loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé.





## Ombudsman des patients

Notre autorité de collecte, d'utilisation et de divulgation de renseignements personnels sur la santé est établie dans la loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous. Nous ne pouvons pas recueillir, utiliser et divulguer les renseignements personnels sur la santé si d'autres renseignements conviennent et suffisent plus de renseignements personnels sur la santé qu'il est nécessaire.

La confidentialité est très importante pour nous. Nous assurons la confidentialité de tous les renseignements personnels et les renseignements sur la santé et nous avons des sur gardes électroniques en place pour protéger cette information de nature très délicate.

Les plaintes sont tirées et classées par ordre de priorité tous les jours. Les plaintes prioritaires peuvent nécessiter un consentement verbal afin que nous puissions avertir plus rapidement l'organisme du secteur de la santé ou pour avoir des détails de la plainte.

Après l'obtention du consentement verbal, nous procédons au traitement de la plainte normale pour obtenir un consentement écrit. Si les personnes impliquées ont besoin d'accommodation pour déposer une plainte, nous les aidons de diverses façons, notamment en fournissant des services de traduction et une ligne téléphonique ATS.

Troisième étape, nous étudions la plainte. Normalement les plaintes soulèvent plusieurs problèmes. Nous examinons la plainte afin de cerner les problèmes qui relèvent de notre compétence et nous dirigeons le plaignant vers la personne ou l'organisme approprié pour les questions qui ne relèvent pas de nous. Dès que nous avons le consentement, nous communiquerons avec votre organisme pour parler aux personnes impliquées et pour recueillir de l'information.

Nous travaillons avec les organismes du secteur de la santé afin de rendre le processus plus simple possible pour que celles qui ont... sont impliqués sachent exactement ce qui les attend tout au long du parcours. Les étapes de notre processus doivent être claires et ne devraient surprendre personne.

Quatrième étape, écouter et recueillir les faits. Nous prendrons en considération l'information fournie par le patient, par l'organisme du secteur de la santé ainsi que les autres personnes ou acteurs qui collaborent pour arriver à un règlement de la plainte. Puisque nous nous faisons les champions de l'équité, nous écoutons toutes les partis avec politesse et respect.

De plus l'équipe de règlement rapide effectue une recherche et peut prendre contact avec d'autres organismes afin de recueillir des renseignements supplémentaires. Tous nos appels de consultation sont enregistrés et peuvent être conservés dans notre système de gestion des cas. Cette rigueur nous permet d'obtenir des renseignements exacts et complets.



## Ombudsman des patients

Nous sommes une organisation impartiale qui recueille des faits. Lorsqu'on nous jugeons qu'une plainte est réglée, cela signifie que nous, en tant qu'organisme de surveillance, considérons avoir fait notre possible pour régler la situation.

Quand nous demandons des renseignements spécifiques à un organisme du secteur de la santé, le délai de réponse peut-être négocié en cas par cas. Cependant si la demande est directe et simple... nous nous attendons à une réponse dans les dix jours ouvrables qui suivent. Nous tenons... nous tentons de résoudre les plaintes de manière directe et équitable en 30 jours ouvrables.

Étape numéro cinq, si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte, nous pourrions procéder à une enquête. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, il y a deux volets pour gérer une plainte, faciliter le règlement ou mener une enquête.

Même si nous visons toujours le règlement des plaintes, à l'aide d'autres stratégies de résolution de conflit, il est possible que nous parvenons pas à un règlement et que nous décidions de mener une enquête officielle.

Si c'est le cas, nous enverrons un avis à l'organisme du secteur de la santé et au plaignant pour leur faire savoir qu'une enquête aura lieu et sur quoi portera cette enquête. Encore une fois cela ne doit pas surprendre personne.

Les agents, directeurs, employés, intervenants et tout autre membre d'une organisation du secteur de la santé, ainsi que toute personne qui fournit des services par l'intermédiaire de l'organisme ou au nom... en son nom, doivent co-opérer à notre demande et fournir l'information et les documents pertinents et à l'enquête. Si nécessaire, nous pouvons prêter serment de ne pas divulguer les renseignements obtenus.

Les employés de l'organisation du secteur de la santé ont le droit de fournir des renseignements personnels et de l'information sur la santé et puisque certaines enquêtes sont plus complexes que d'autres, les délais sont en... encore établis en fonction de la situation.

Étape numéro six... nous vous faisons part de notre décision. Nous pourrions avoir établi que l'organisme du secteur de la santé a agi de façon appropriée et nous pourrions avoir à décider que les changements sont nécessaires et proposer des recommandations à la suite d'une enquête.

Le plus grand pouvoir de l'Ombudsman des patients est la persuasion et l'engagement continu à sensibiliser les gens aux enjeux soulevés. En d'autres mots nous ne pouvons obliger personne à agir. Cependant nous espérons que grâce à la situation et à nos encouragements, la plupart de nos recommandations seront étudiées et acceptées.



## Ombudsman des patients

Peu importe les résultats, ils seront transmis au plaignant qui peut être un patient, un soignant ou... ou un mandataire spécial et à l'organisation du secteur de la santé. Nous sommes tenus de déclarer annuellement notre travail au ministre de la santé et des soins de longue durée.

Comment nous procédons d'un territoire de compétence à l'autre? Les hôpitaux publics, notre supervision... (attend, je veux juste retourner à... à la diapositive suivant).

Notre supervision des hôpitaux publics n'as pas de restriction, sauf pour ce qui est des décisions cliniques spécifiques, notamment le comportement ou la compétence de professionnels de la santé réglementés. Ces questions seront dirigées vers l'organisme de réglementation approprié.

Les centres d'accès aux soins communautaires. L'Ombudsman des patients assurent la supervision et peut traiter des plaintes relatives à la qualité des services communautaires et à toutes prétendues violations de la déclaration des droits qui se trouvent dans la section 3-1 de la loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires, par exemple, le droit d'être prise en charge de manière courtoise et respectueuse et le droit à l'information.

Notre bureau n'a pas le contrôle des décisions prises par les centres d'accès de soins communautaires en ce qui a trait à l'inadmissibilité à recevoir un service communautaire donné, à l'exclusion d'un service communautaire donné, à la durée d'un service spécifique et à l'annulation d'un service.

Dans ces situations, la commission d'appel et de révision des services de santé est le bon organisme à joindre. Toutefois, dans certaines situations l'Ombudsman des patients peut faciliter un règlement de manière informelle avec le plaignant et le centre d'accès de soins communautaires afin d'établir si une résolution est possible avant de faire appel à la commission d'appel et de révision des services de santé.

Les foyers de soins de longue durée. La première étape du processus de règlement d'une plainte déposée par un résident d'un foyer de soins de longue durée, d'un mandataire spécial ou un soignant d'un résident est de s'assurer que le plaignant a soulevé la question à l'interne avec l'administrateur ou un représentant du personnel.

Par exemple, pour ce type de plainte, il peut s'agir d'une impression de mauvaise communication tout simplement, d'un manque de continuité dans les soins et des restrictions en matière de visite. Dans certaines situations, un plaignant peut soulever un problème qui nécessite un rapport obligatoire au directeur conformément à la section 24-1 de la loi 2007 sur les foyers de soins de longue durée.

Si un plaignant a signalé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident, un abus, une mauvaise utilisation de fonds de résident, nous devons signaler cette information au directeur s'il



## Ombudsman des patients

Il y a des motifs raisonnables de soupçonner que l'une des situations décrite à la section 24-1 s'est produite ou risque de se produire.

Nous aviserons le demandeur ou le plaignant de cette exigence puis nous aviserons le ministre et le directeur. Après 30 jours, nous communiquerons avec le plaignant afin de savoir si la situation a été réglée. Si ce n'est pas le cas, nous tenterons de parvenir au règlement de la plainte si le problème relève de notre compétence.

Notre équipe et comment nous joindre. Puisque notre bureau était entièrement nouveau et que nous n'avions pas de modèle à suivre, nous avons dû faire quelques suppositions quant à la façon de gérer nos activités, notamment en ce qui concerne le volume de plaintes lors de notre première année et le nombre d'heures dont aurait besoin notre personnel pour prendre en charge ces plaintes.

Nos suppositions ont mené à l'embauche de 17 employés. Depuis le quatre juillet 2016, nous avons reçu plusieurs plaintes très compliquées, plus de mille 300, et certaines remontant à plus de dix ans. Un large éventail de compétences est nécessaire pour parvenir à démêler ces expériences de patients, parfois très difficile.

Pour cette raison, notre équipe est composée de 17 personnes et elle comprend trois enquêteurs et quatre spécialistes en règlement rapide de plaintes qui sont, en fait, des infirmières, des avocats, des travailleurs sociaux et même un médecin et un dentiste.

Il s'agit de négociateurs, de conseillers et d'enquêteurs compétents et expérimentés dont plusieurs parlent plus d'une langue. Notre personnel dispose également d'un conseiller juridique et d'un spécialiste en gestion des dossiers et de la vie privée et d'un directeur général.

Nous devons recevoir des plaintes par écrit. Vous pouvez prendre contact avec notre équipe de règlement rapide par téléphone, notamment à un numéro sans frais et par une ligne ATS, à l'aide de notre formulaire de plaintes en ligne sur notre nouveau site web, [patientombudsman.ca](http://patientombudsman.ca), et bien sûr par la poste et par télécopieur.

Nous faisons notre possible pour être accessibles, inclusifs et pour répondre aux besoins de tout le monde selon les cas. Faites nous part de vos commentaires sur nos services jusqu'à ce jour. Merci.

Nous répondrons maintenant à vos questions. En raison du grand nombre de questions que nous recevons, il est possible que nous n'ayons pas le temps de répondre à toutes les questions, mais certainement nous allons faire notre possible avec le temps qui nous reste.

À vous Gianmarco.



# Ombudsman des patients

GIANMARCO BIASONE

Merci beaucoup Marie-Claire et Christine pour vos présentations. Je passerai seulement en revue très rapidement les questions. Il n'y aura pas de question.

Voilà qui met fin à notre séance à quoi s'attendre lorsqu'une plainte est déposée auprès de l'Ombudsman des patients de l'Ontario. Cette web émission sera archivée et publiée sur notre site web dans environ deux semaines. Merci encore... merci encore de vous être joints à nous aujourd'hui. N'hésitez pas à consulter notre site web pour connaître les mises à jour et si vous avez d'autres questions, prenez contact avec nous.

(FIN)