

## Foire aux questions sur la mesure des relations avec les patients et la préparation de rapports

### Q. Qu'entend-on par relations avec les patients?

R. Les relations avec les patients mettent l'accent sur l'amélioration de la manière dont les hôpitaux, les soins à domicile et en milieu communautaire ainsi que les foyers de soins de longue durée recueillent les commentaires, les préoccupations et les plaintes concernant les soins formulés par les patients, les pensionnaires, les clients et leurs familles et amis, et y répondent. Les relations efficaces avec les patients consistent à amener ces derniers et les pensionnaires à comprendre leurs besoins et leurs préférences. Elles comprennent également l'utilisation de l'expérience des patients et des données sur leurs plaintes pour soutenir l'amélioration de la qualité.

### Q. Quel est l'engagement de Qualité des services de santé Ontario pour améliorer les relations avec les patients?

R. À la suite de modifications apportées à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, Qualité des services de santé Ontario promeut la mesure, la préparation de rapports et l'amélioration de la qualité au sein des processus de relations avec les patients dans les hôpitaux, les soins à domicile et en milieu communautaire et les foyers de soins de longue durée. Les indicateurs, ainsi que les outils et ressources d'amélioration de la qualité, et la production de rapports par l'intermédiaire des plans d'amélioration de la qualité (PAQ) sont offerts pour aider les organismes de fournisseurs dans le cadre de leurs efforts. Qualité des services de santé Ontario tient également des consultations avec le Bureau de l'ombudsman des patients, qui est chargé de faciliter les résolutions des plaintes et d'enquêter les plaintes mettant en cause les organismes du secteur de la santé et de formuler des recommandations dans le but d'améliorer l'expérience en matière de soins de santé pour tous les Ontariens.

### Q. Que sont les indicateurs de Qualité des services de santé Ontario?

R. Il est possible de consulter les descriptions et les caractéristiques techniques des indicateurs mis au point par Qualité des services de santé Ontario en cliquant [ici](#).

### Q. Y a-t-il des indicateurs de relations avec les patients que mon organisme doit recueillir et signaler?

R. Chaque secteur de la santé possède ses propres règlements qui présentent les attentes sur le plan des relations avec les patients. Les organismes sont encouragés à utiliser les indicateurs de Qualité des services de santé Ontario pour respecter ces exigences.

### Q. Qualité des services de santé Ontario produira-t-il des rapports publics sur les indicateurs de relations avec les patients?

R. Un indicateur de relations avec les patients, « pourcentage de plaintes dont on a accusé réception dans un délai de deux, cinq et dix jours ouvrables », est inclus dans les plans

d'amélioration de la qualité (PAQ) 2018-2019 comme indicateur supplémentaire. Aucun autre rapport destiné au public ne sera produit en 2018-2019. Toute considération ultérieure de production de rapports destinés au public en général sera décidée en consultation avec le système de santé.

**Q. Quels outils Qualité des services de santé Ontario fournit-il pour aider les organismes à recueillir des données sur les indicateurs de relations avec les patients et à améliorer leurs processus à l'égard des relations avec les patients?**

R. Les indicateurs de relations avec les patients et leurs caractéristiques techniques sont accessibles sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario. Il est possible d'utiliser ces caractéristiques dans le but de normaliser la collecte de données relatives aux plaintes dans l'ensemble des organismes du secteur. De plus, Qualité des services de santé Ontario offre des documents d'orientation pour l'amélioration de la qualité des relations avec les patients.

**Q. Quelle est la relation entre les normes d'agrément relatives au traitement des plaintes et les indicateurs de relations avec les patients?**

R. Les organismes utilisent des normes d'agrément pour élaborer et évaluer leurs programmes et leurs services et soutenir l'amélioration continue de la qualité. Les normes d'agrément laissent souvent supposer que les organismes ont une politique de traitement des plaintes en place, ainsi qu'une méthode de collecte des renseignements sur les plaintes, et qu'ils examinent régulièrement ce qu'ils entendent dans le but d'apporter des améliorations. Les indicateurs de relations avec les patients constituent un exemple de données sur les plaintes que les organismes pourraient recueillir et surveiller dans le but d'en dégager les tendances afin de soutenir l'amélioration de la qualité.

**Q. Où puis-je trouver plus de renseignements sur les activités menées relativement aux relations avec les patients?**

R. D'autres renseignements sur les relations avec les patients sont accessibles sur le site Web de QSSO, qui met en lumière les progrès réalisés à ce jour et les prochaines étapes. Le site Web de Qualité des services de santé Ontario comprend également des ressources liées à la participation des patients afin de soutenir l'établissement de meilleures relations avec les patients dans l'ensemble des organismes du secteur de la santé. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [pt\\_rel@hqontario.ca](mailto:pt_rel@hqontario.ca).