

Mesure des relations avec les patients et préparation de rapports



Aperçu

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario s'est engagé à améliorer les relations avec les patients en apportant des modifications récentes à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* et en établissant les priorités énoncées dans *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*. Les modifications législatives et stratégiques ont établi clairement les responsabilités des hôpitaux en matière de relations avec les patients, ont créé le poste d'ombudsman des patients et ont élargi le mandat de Qualité des services de santé Ontario consistant à surveiller et à soutenir l'amélioration de la qualité dans les relations avec les patients et à en faire rapport.

Qualité des services de santé Ontario a travaillé avec un groupe consultatif provincial afin de sélectionner et de faire l'essai d'indicateurs et de la collecte des données dans les hôpitaux, le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire et les foyers de soins de longue durée (encadré 1). Le groupe consultatif a aussi éclairé l'élaboration d'outils et de ressources d'orientation en matière d'amélioration de la qualité des relations avec les patients.

Le projet pilote sur les relations avec les patients

Le projet pilote sur les relations avec les patients s'est déroulé pendant un an et a pris fin en mars 2017. Cinq indicateurs élaborés par le groupe consultatif sur les relations avec les patients ont été mis à l'essai dans 29 établissements, notamment 13 hôpitaux, quatre centres d'accès aux soins communautaires (CASC) et 12 foyers de soins de longue durée (FSLD) parmi 13 réseaux locaux d'intégration des services de santé. Les établissements participant au projet pilote ont soumis les données cumulatives sur les plaintes pour l'exercice 2015-2016 à Qualité des services de santé Ontario, qui ont ensuite servi de base à la production de rapports comparatifs à l'échelle des établissements.

Encadré 1. Indicateurs de relations avec les patients

- ï Taux de plaintes par 1 000 patients/pensionnaires
- ï Pourcentage de plaintes déposées par catégorie de plaintes
- ï Pourcentage de plaintes dont on a accusé réception dans un délai de deux, cinq et dix jours ouvrablesⁱ
- ï Pourcentage de plaintes résolues dans les 30 et 60 jours civils
- ï Pourcentage de mesures prises en réponse à une plainte par type de mesure

ⁱ Les seuils relatifs à l'accusé de réception des plaintes et les délais de résolution sont fondés sur les dispositions de la loi et le groupe consultatif sur les relations avec les patients.

L'élaboration de tels rapports a permis aux établissements pilotes de surveiller leurs résultats et de les comparer avec les données de l'ensemble d'un secteur et des autres secteurs pour chaque indicateur et d'échanger des idées d'amélioration de la qualité et des renseignements.

En se fondant sur le projet pilote, les indicateurs ont été précisés et des ressources connexes, comme les caractéristiques techniques des indicateurs, les webinaires et les outils d'orientation, ont été élaborées. Le projet pilote s'est conclu par la présentation d'un rapport final sur les indicateurs et la soumission des recommandations futures en matière de production au ministère de la Santé et des Soins de longue durée au printemps 2017.

Indicateurs des relations avec les patients et préparation de rapports

Les [caractéristiques des indicateurs](#) de relations avec les patients sont accessibles sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario. Les organismes de fournisseurs sont encouragés à utiliser les nouveaux indicateurs afin d'assumer leurs responsabilités en matière de relations avec les patients prévues par la loi, de présenter des rapports à leurs comités de la qualité des conseils d'administration et d'appuyer la normalisation des données relatives aux plaintes dans l'ensemble du système de santé. 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. Afin de soutenir l'amélioration de la qualité dans les relations avec les patients, Qualité des services de santé Ontario publiera des guides de relations avec les patients/pensionnaires propres à chaque secteur pour les foyers de soins de longue durée, les hôpitaux et les soins à domicile et en milieu communautaire. Les documents d'orientation sont également accessibles sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario.

Qualité des services de santé Ontario continuera de travailler avec les organismes du secteur de la santé, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et les associations afin de promouvoir des pratiques de pointe en matière de relations avec les patients. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les relations avec les patients à Qualité des services de santé Ontario, veuillez consulter le [site Web](#) de QSSO ou envoyer un courriel à l'adresse pt_rel@HQOntario.ca.