

Projet pilote de mesure des relations avec les patients et de publication des rapports



Aperçu

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à améliorer les relations avec la patientèle en modifiant récemment la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* et par l'entremise de *Priorité aux patients : Plan d'action en matière de soins de santé*. Les modifications apportées aux mesures législatives et aux politiques énoncent les responsabilités des hôpitaux en matière de relations avec la patientèle, établissent le bureau de l'ombudsman des patients, et élargissent le mandat de Qualité des services de santé Ontario. En conséquence, Qualité des services de santé Ontario a entrepris de mesurer les indicateurs sur les relations avec la patientèle, de publier des données, et d'appuyer la qualité des [relations avec la patientèle](#) dans les hôpitaux, les soins à domicile et communautaires, et les foyers de soins de longue durée.

Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec un groupe consultatif provincial comprenant des patientes et patients et représentantes et représentants des hôpitaux, centres d'accès aux soins communautaires, foyers de soins de longue durée, associations et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et d'un expert en mesure représentant les réseaux locaux d'intégration des services de santé. Ce groupe s'est réuni tous les mois et a dirigé la sélection des indicateurs et des plaintes (Encadré 1). Il a aussi formulé des avis sur les outils d'orientation, la collecte de données et les plans de mise en œuvre afin d'appuyer des mesures comparables et la publication de rapports. Ce travail a abouti au plan de mesure des relations avec la patientèle et de publication des rapports, qui a été présenté au ministère au printemps 2016.

Le plan comprenait la recommandation de travailler avec des organismes volontaires afin de tester la collecte de données et la publication, par les établissements, de rapports sur une série d'indicateurs normalisés sur les relations avec la patientèle, les catégories de plaintes et les définitions. Après avoir reçu l'approbation du ministère, Qualité des services de santé Ontario a lancé le projet pilote pendant l'été 2016.

Encadré 1. Indicateurs sur les relations avec la patientèle inclus dans l'essai pilote

- Pourcentage de plaintes par catégorie.
- Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans les deux, cinq et dix jours ouvrablesⁱ.
- Pourcentage de plaintes réglées dans les 30 et 60 jours civils.
- Pourcentage de mesures prises en réponse à une plainte par type de mesure.
- Taux de plaintes pour 1 000 patientes et patients/résidentes et résidents

Deux indicateurs désignés comme une future priorité en matière de publication de données nécessitent une mise au point :

- Pourcentage de patientes et patients satisfaits du processus de règlement des plaintes.
- Pourcentage de patientes et patients satisfaits de l'issue des plaintes.

ⁱ La date limite et les délais de soumission des plaintes ont été établis en tenant compte de la loi et des recommandations du groupe consultatif sur les relations avec la patientèle.

Objectifs du projet pilote

Le projet pilote comprend 29 organismes représentatifs du secteur hospitalier et des soins de longue durée. Les participants au projet pilote comprennent 13 hôpitaux, quatre centres d'accès aux soins communautaires, et 12 foyers de soins de longue durée (*Encadré 2*), relevant de 13 réseaux locaux d'intégration des services de santé. Le projet pilote, qui est dirigé par le groupe consultatif provincial et les organismes participants, utilise les données sur les plaintes soumises pendant l'exercice 2015-2016 afin d'évaluer la qualité des données et l'exhaustivité des données existantes pour mesurer les indicateurs sur les relations avec la patientèle et produire des rapports.

Étapes suivantes

À l'automne 2016, Qualité des services de santé Ontario a collaboré avec les sites participant au projet pilote afin de soumettre des données agrégées relatives aux installations qui serviront à produire des rapports comparatifs pour chaque site participant. Les résultats seront utilisés pour établir les indicateurs et les spécifications techniques, et pour déterminer les soutiens, p. ex. des webinaires, requis pour accroître les mesures et produire des rapports en Ontario.

Encadré 2. Sites participant au projet pilote sur les relations avec la patientèle

Hôpitaux

- Hôpital Baycrest
- Horizon Santé-Nord
- Hôpital Montfort
- Hôpital Joseph Brant
- Hôpital Soldiers' Memorial d'Orillia
- Hôpital général St-Joseph Elliot Lake
- L'Hôpital d'Ottawa : Campus Civic, Campus Général, Campus Riverside
- Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay
- Trillium Health Partners : Hôpital Credit Valley, Hôpital de Mississauga, Centre de santé Queensway

Centres d'accès aux soins communautaires

- Centre d'accès aux soins communautaires du Centre
- Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain
- Toronto Central Community Care Access Centre
- South West Community Care Access Centre

Foyers de soins de longue durée

- Baycrest Jewish Home for the Aged
- Bethammi Nursing Home
- Extencicare : Georgian Heights, Wyndham Manor
- Hastings Centennial Manor
- Hogarth Riverview Manor
- Schlegel Villages: Coleman Care Centre, Erin Mills Lodge, The Village of Aspen Lake, The Village of Sandalwood Park, The Village of Taunton Mills, The Village of Winston Park

Début 2017, Qualité des services de santé Ontario publiera aussi un outil d'orientation sur les relations avec les résidentes et résidents pour aider les foyers de soins de longue durée qui souhaitent étudier et améliorer leurs processus. Nous continuerons de faciliter l'engagement du secteur en concertation avec des réseaux locaux d'intégration des services de santé et des associations. Les résultats du projet pilote serviront à établir les mesures finales et à mettre en œuvre les recommandations qui seront soumises au ministère de la Santé et des Soins de longue durée d'ici mars 2017.

Pour plus de détails sur les relations avec la patientèle en place à Qualité des services de santé Ontario, contacter pt_rel@HQOntario.ca.