

Ombudsman des patients
Avis de poste à pourvoir

Poste/titre :	Enquêteur
Relève de :	Chef, Services des plaintes
Endroit	Toronto
Nombre de postes :	1
Échelle de traitement :	76 908,00 à 96 166,00
État :	Régulier à temps plein
Période d'affichage de l'avis :	30 septembre au 18 octobre
Numéro de processus	2019-005

La *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* comprend des dispositions qui établissent l'ombudsman des patients. L'ombudsman des patients est chargé de recevoir, de résoudre et d'instruire les plaintes relatives aux soins communautaires et aux soins à domicile des RLISS, aux établissements de soins de longue durée ainsi qu'aux hôpitaux publics de l'Ontario.

L'OCCASION

Joignez-vous à l'équipe en occupant le rôle gratifiant d'enquêteur. L'enquêteur est responsable d'instruire une vaste gamme de plaintes complexes concernant les mesures et l'absence de mesure des organismes du secteur de la santé qui se présentent devant l'ombudsman des patients avec des plaintes relatives aux soins communautaires et aux soins à domicile des RLISS, aux établissements de soins de longue durée ainsi qu'aux hôpitaux publics de l'Ontario.

QUELLES SONT LES FONCTIONS DU POSTE?

Résolution de plaintes complexes

- Examine et analyse les dossiers de plaintes complexes attribués afin de cerner et de résoudre des problèmes, effectue des examens des dossiers de cas, vérifie l'admissibilité/applicabilité par territoire de compétence, établit un ensemble de questions clés, recherche et recueille tous les renseignements et documents pertinents et détermine les tactiques appropriées pour résoudre les plaintes.
- Analyse les renseignements et les problèmes indiqués dans les dossiers de cas, regroupe les renseignements pertinents, évalue les risques et les points délicats connexes, détermine les mesures appropriées pour fermer un dossier, le soumettre ou le transmettre à un niveau hiérarchique supérieur aux fins d'enquête plus approfondie et veille à ce que toute correspondance entre les parties soit préparée dans les délais prescrits.
- Agit à titre de médiateur entre le plaignant et les représentants des organismes du secteur de la santé, simplifie l'échange de renseignements, discute des résultats, règle les conflits et prépare des décisions afin de fermer ou de soumettre les dossiers de cas.

Enquêtes

- Dirige les enquêtes des dossiers de cas complexes considérés comme nécessitant des recherches et une analyse plus poussées aux fins de résolution, examine les dossiers de plainte soumis à l'aide du processus de l'équipe d'intervention précoce et du chef des services des plaintes, évalue l'ampleur et la portée des problèmes présentés, cerne les obstacles éventuels à une enquête efficace, recommande des stratégies et des solutions et établit des plans et des délais d'enquête pour régler les problèmes.
- Prépare des plans d'enquête aux fins de consultation et de détermination précoce des problèmes individuels et (ou) systémiques, interprète la loi pertinente, recueille et évalue les données probantes et les renseignements généraux pertinents et essentiels et détermine les méthodes et les techniques pour assurer une résolution efficace des problèmes.
- Examine toutes les preuves recueillies au cours des enquêtes, détermine et analyse les problèmes juridiques ou réglementaires, effectue des recherches, des analyses approfondies, des inspections sur place ainsi que des entrevues par téléphone/en personne avec des individus et des représentants d'organismes du secteur de la santé, synthétise tous les renseignements et prépare les rapports sommaires des résultats, des décisions et des recommandations.
- Facilite la résolution de problèmes, agit à titre de médiateur entre les parties et veille à ce que tous les renseignements nécessaires soient entièrement communiqués aux plaignants, aux employés des organismes du secteur de la santé et aux autres intervenants.
- Dirige les enquêtes officielles, veille à ce qu'un avis officiel soit envoyé aux parties pertinentes, à ce que les témoins soient identifiés et à ce que, le cas échéant, les assignations à témoigner soient délivrées, réalise des entrevues/inspections sur place, analyse les données probantes recueillies, détermine les risques potentiels et prépare les recommandations officielles fondées sur des données probantes pour atténuer les risques et permettre les améliorations futures du système.
- Détermine les problèmes systémiques sous-jacents potentiels qui pourraient nécessiter une enquête plus approfondie, effectue des recherches supplémentaires, souligne les tendances et présente des recommandations aux fins de recherches supplémentaires.
- Dirige des enquêtes systémiques ou fournit du soutien ainsi qu'une expertise dans le cadre d'enquêtes systémiques de grande envergure, réalise des entrevues/inspections, recueille et examine les résultats avec les enquêteurs principaux, le chef des services des plaintes et les conseillers juridiques, au besoin, analyse les données probantes et présente les conclusions à l'équipe.
- Offre des avis et des conseils aux spécialistes en intervention précoce afin de soutenir la gestion des dossiers de cas, partage son point de vue ainsi que son expertise et formule des recommandations sur les stratégies et tactiques à suivre.

Préparation de la documentation et des rapports

- Prépare toute la correspondance relative aux dossiers de cas d'enquêtes, les lettres officielles, la documentation et les rapports d'enquêtes, veille à ce que les problèmes, les renseignements généraux et les données probantes soient documentés de façon convaincante, objective et précise, à ce que le système de gestion de cas soit mis à jour et à ce que tous les communiqués et documents relatifs aux dossiers détaillent l'état des dossiers de cas et des résultats, témoignent de la position neutre et impartiale et emploient le ton approprié de l'ombudsman des patients.
- Prépare les documents à l'appui de l'évaluation et de l'analyse des données probantes, des conclusions et des recommandations.
- Examine les évaluations des cas préparées par l'ERS, en préparant les évaluations des cas aux fins d'examen par le gestionnaire.

Gestions de la qualité et du risque

- Assure la conformité avec l'ensemble des politiques, procédures et exigences législatives/réglementaires pertinentes.
- Assure la confidentialité de tous les documents confidentiels et renseignements personnels/de santé.
- Conserve la documentation relative aux plaintes, aux dossiers de cas et aux enquêtes, les données probantes ainsi que les renseignements généraux de suivi, veille à ce que tous les renseignements soient exacts, complets et correctement documentés conformément à l'ombudsman des patients, aux services des plaintes ainsi qu'aux protocoles et lignes directrices d'enquête.
- Surveille les interactions des intervenants, détermine les situations de détresse et les circonstances potentiellement à risque élevé, veille à ce que les réponses tiennent compte des besoins individuels et à ce que des mesures soient prises pour atténuer les risques et désamorcer les situations instables, au besoin.
- Cerne les possibilités d'amélioration des politiques, des pratiques et des procédures d'enquête/de services des plaintes, simplifie les processus et formule des commentaires ainsi que des recommandations.
- Cerne les possibilités d'amélioration de la qualité et des services offerts, évalue les tendances de prestation de services/de pratiques d'enquête, recherche les pratiques exemplaires et élabore des modèles, des outils, des procédures et des protocoles pour simplifier les services et faciliter la diffusion en temps opportun des renseignements et la résolution des problèmes.
- Se tient au courant de toutes les lois pertinentes pour les enquêtes et les activités des services des plaintes.

Relations avec les intervenants

- Établit des relations de confiance efficaces avec les plaignants et les représentants des organismes du secteur de la santé afin d'enquêter sur des problèmes délicats et potentiellement litigieux ainsi que de les résoudre.
- Établit des relations avec des membres de l'équipe, participe à des comités, partage des renseignements et son expertise, collabore avec des experts chevronnés pour discuter d'autres approches, résoudre les problèmes et participer à des projets et des initiatives.
- Gère les relations avec les groupes diversifiés d'intervenants et veille à ce que les enquêtes, les résultats attendus et les attentes soient gérés de façon efficace, à ce que les situations instables soient désamorcées et à ce que les problèmes soient résolus.
- Établit des relations de travail efficaces avec les associations professionnelles et les collègues du secteur pour échanger des idées, se tenir à jour sur les pratiques exemplaires émergentes et (ou) les changements législatifs/réglementaires et promouvoir la vision et le mandat du BOP.

Conformité

- Se conforme à l'ensemble des lois pertinentes, y compris, sans toutefois s'y limiter, la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé* et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.
- Se conforme aux politiques et aux procédures de l'ombudsman des patients.

Autres activités

- Assure la confidentialité des renseignements personnels et la protection de la vie privée, et assure la confidentialité des renseignements personnels sur la santé.
- Participe à des occasions d'apprentissage.
- Participe à des réunions de comités internes et entreprend des projets spéciaux.
- Agit comme mentor/accompagnateur auprès des nouveaux collègues, au besoin.
- Accomplit d'autres fonctions, selon la demande.

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES REQUISES?

Pour que votre candidature soit retenue, vous devez démontrer ce qui suit :

Éducation et expérience

- Un diplôme d'études postsecondaires en administration de la santé, administration publique, droit, règlement extrajudiciaire des différends ou une formation équivalente, ou une combinaison acceptable d'éducation, de formation et d'expérience.
- De 5 à 7 années d'expérience en réalisation d'enquêtes, en médiation, en règlement des litiges ainsi qu'en élaboration et en mise en œuvre des plans d'enquête.

Connaissances et compétences

- D'excellentes aptitudes en communication écrite et verbale.
- D'excellentes aptitudes analytiques ainsi qu'une capacité démontrée d'analyser et de cerner des problèmes, d'exercer un jugement sain, de rester indépendant et impartial et de faciliter les résolutions.
- Des compétences analytiques afin d'effectuer des recherches et d'évaluer leur pertinence probante.
- D'excellentes compétences interpersonnelles et la capacité d'être discret, y compris la capacité de prendre en charge les situations et de contrôler les situations émotives.
- Une capacité d'effectuer de nombreuses tâches à la fois et de créer un équilibre entre le besoin d'enquêter rapidement sans compromettre la qualité et l'objectivité.
- Des connaissances sur l'équité dans les mesures administratives relatives aux enquêtes de l'ombudsman, à la jurisprudence et à leurs applications.
- Des connaissances du droit administratif et des règles de la justice naturelle, de l'application régulière de la loi, des règles en matière de procédure et de l'équité en matière de fond.
- Une connaissance des établissements de soins de longue durée, des sociétés d'accès aux soins communautaires et (ou) des hôpitaux publics.
- Des aptitudes en compréhension et interprétation de la loi, des politiques et des procédures.
- Une compréhension de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* ainsi que de la loi et des systèmes du secteur des soins de santé de l'Ontario.
- Un engagement démontré envers le service à la clientèle et des principes de la qualité en matière de prestation de services.
- Une capacité démontrée de cerner les risques et de prendre les mesures nécessaires pour les atténuer.
- Une capacité démontrée de travailler avec une population variée, de l'interroger et de répondre efficacement à ses demandes.
- Des compétences d'utilisation de la suite Microsoft Office et des systèmes de gestion des cas/renseignements de l'organisme.
- D'excellentes aptitudes en communication verbale et écrite ainsi qu'une capacité démontrée à synthétiser une quantité importante de renseignements dans des rapports précis et concis.
- Le bilinguisme (anglais et français) est un atout.

Qualités personnelles

Le titulaire du poste d'enquêteur doit faire preuve d'un niveau élevé d'intégrité, de jugement, de capacité de résolution de problèmes, d'initiative et de professionnalisme. Toutes les communications doivent être réalisées avec un niveau élevé de respect, de politesse, de compréhension et de professionnalisme. Il doit également réussir une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Exigences linguistiques

Une compétence de la communication orale et écrite en anglais est requise.

Une compétence de la communication orale et écrite en français est un atout.

Les candidats qualifiés sont invités à soumettre une lettre de présentation et un curriculum vitae à l'adresse suivante : HQORes@hqontario.ca au plus tard à 23 h 59 à la date limite, en indiquant le numéro de processus susmentionné ainsi que leur nom. Nous remercions tous les candidats de l'intérêt qu'ils ont démontré. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec les candidats sélectionnés pour une entrevue.

Nous nous engageons à répondre aux besoins de toutes les personnes conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Code des droits de la personne de l'Ontario.