

Conclusions du sondage sur les pratiques des CASC en matière de relations avec les patients

Qualité des services de santé Ontario a mené à l'automne 2015 auprès des centres d'accès aux soins communautaires (CASC) un sondage sur les relations avec les patients avec la participation de l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario. Le sondage examinait l'état actuel des relations avec les patients dans les CASC. Il a été mené par Malatest & Associates Ltd. auprès de 13 des 14 CASC de l'Ontario. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des résultats.

Qui traite les plaintes dans les CASC?

85 % des CASC interrogés ont déclaré avoir une équipe



2 % ont une ressource unique



* Certains CASC (20 %) ont affecté des ressources à temps plein au traitement des plaintes

La plupart des CASC interrogés ont déclaré avoir formé l'ensemble du personnel de première ligne et du personnel administratif

85 % des CASC incluent une formation sur le traitement des plaintes à la séance d'orientation des employés et la renforcent au cours des réunions du personnel

Un patient dépose une plainte. Que se passera-t-il? (Combien de CASC font toujours ce qui suit?)



On nomme quelqu'un pour mener une enquête sur la plainte (10/13)



On reconnaît officiellement toutes les plaintes (10/13)



On classe toutes les plaintes (9/13)



On avise le personnel qui fait partie de la plainte (9/13)



On discute des résolutions possibles avec toutes les personnes qui déposent officiellement une plainte (8/13)



On crée un plan d'enquête (7/13)

Exemples de données faisant l'objet d'un suivi

Nbre de plaintes déposées par nature de la préoccupation

Nbre de plaintes déposées par raison sous-jacente

Nbre de plaintes déposées par origine (c.-à-d. famille, personnel)

Les plaintes qui sont résolues au point de service ne font actuellement pas l'objet d'un suivi.

La plupart des CASC interrogés aimeraient améliorer les pratiques ci-dessous :

- la communication et la transparence avec les plaignants et le personnel
- l'efficacité du processus de plaintes
- l'utilisation de la rétroaction afin d'améliorer la qualité du service

Ressources et soutien déterminés pour aider aux relations avec les patients :

- mesures normalisées à recueillir*
- ressources en matière de formation du personnel
- description de pratiques exemplaires*
- soutien à la médiation
- mesures du rendement standard pour assurer le suivi*

* QSSO travaille actuellement sur ces éléments en partenariat avec un vaste groupe d'intervenants.

Faisons en sorte d'améliorer ensemble notre système de santé.