

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

Qualité des services de santé Ontario a mené à l'automne 2015 auprès des hôpitaux ontariens un sondage sur les relations avec les patients avec la participation de l'Association des hôpitaux de l'Ontario. Le sondage examinait l'état actuel des relations avec les patients dans les hôpitaux de l'Ontario. Il a été mené par Malatest & Associates Ltd. auprès de 96 des 149 hôpitaux publics de l'Ontario. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des résultats.

## Qui traite les plaintes dans les hôpitaux?

**56 %** des hôpitaux interrogés ont une équipe **44 %** ont une ressource unique



Les équipes fournissent souvent un meilleur soutien au personnel des hôpitaux, notamment de la formation, des conseils et de l'encadrement

## La plupart des hôpitaux interrogés incluent une formation sur le traitement des plaintes à la séance d'orientation des employés.

**83 %** des hôpitaux forment le personnel de première ligne et le personnel administratif

**60 %** forment le personnel du ménage, de l'entretien et de l'alimentation

**47 %** forment les médecins

**41 %** forment les bénévoles

## Un patient dépose une plainte. Que se passera-t-il? (Combien d'hôpitaux font toujours ce qui suit?)



On nomme quelqu'un pour mener une enquête sur la plainte (95 %)



On communique avec tous les plaignants pour discuter de leur expérience (82 %)



On classe les plaintes (74 %)



On informe les plaignants des progrès de l'enquête (71 %)



On discute des résolutions possibles avec les plaignants (69 %)



On avise le personnel qui fait partie de la plainte (67 %)

## Exemples de données faisant l'objet d'un suivi

N<sup>bre</sup> de plaintes déposées par service

N<sup>bre</sup> de plaintes déposées par nature de la préoccupation

N<sup>bre</sup> de plaintes déposées par origine (c.-à-d. famille, personnel)

La plupart ne font pas de suivi du nombre de plaintes résolues immédiatement, ou du fait que le plaignant ou le membre du personnel est satisfait du processus de traitement des plaintes.

## La plupart des hôpitaux interrogés ont déclaré qu'ils aimeraient améliorer les pratiques ci-dessous :

- l'utilisation de la rétroaction des patients
- la collecte de données
- la vitesse de résolution des plaintes
- l'encouragement à formuler des plaintes et à dialoguer

Les petits hôpitaux (< 400 lits) sont deux fois plus susceptibles d'affirmer qu'ils ont besoin d'encourager la transmission des plaintes.

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

- ressources en matière de formation du personnel
- liste de mesures normalisées à recueillir\*
- définitions standard pour le classement des plaintes\*
- modèles pour faciliter la mise en œuvre de pratiques
- 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.