

Résultats du sondage sur les pratiques en matière de relations avec les pensionnaires des foyers de soins de longue durée

Un sondage sur les pratiques en matière de relations avec les pensionnaires a été mené auprès des foyers de soins de longue durée de l'Ontario à l'automne 2015 par Qualité des services de santé Ontario avec la participation de l'Ontario Long Term Care Association et l'Ontario Association of Non-Profit Homes & Services for Seniors. Le sondage examinait l'état actuel des relations avec les patients dans les foyers de soins de longue durée. Il a été mené par Malatest & Associates Ltd. auprès de 92 des 630 foyers titulaires de permis de l'Ontario. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des résultats.

Qui traite les plaintes dans les foyers de soins de longue durée?

78 % des foyers de soins de longue durée interrogés ont déclaré avoir une équipe



19 % ont une ressource unique



Presque tous les foyers interrogés (97 %) ont une ressource responsable du traitement des plaintes, et la moitié ont officialisé ces fonctions

Presque tous les foyers interrogés (95 %) incluent une formation sur le traitement des plaintes dans la séance d'orientation de leurs employés

99 % des foyers de soins de longue durée interrogés forment le personnel de première ligne et le personnel administratif

95 % forment le personnel du ménage, de l'entretien et de l'alimentation

78 % forment leurs bénévoles

33 % forment leurs médecins

Un patient dépose une plainte. Que se passera-t-il? Les foyers de soins de longue durée ont le mandat de reconnaître et de classer toutes les plaintes, de désigner un enquêteur ainsi que de discuter des résolutions potentielles avec les personnes qui déposent une plainte officielle. En plus de ces exigences législatives, le sondage a examiné la fréquence à laquelle les foyers de soins de longue durée effectuent ce qui suit :



On donne aux plaignants l'occasion de formuler une rétroaction sur la réponse officielle à la plainte (77 %)



On avise le personnel qui fait partie de la plainte (76 %)



On informe les plaignants d'autres avenues pour obtenir du soutien ou de la médiation (53 %)



On fournit aux membres du personnel et aux plaignants l'occasion de formuler une rétroaction sur le processus de résolution des plaintes (47 %)



Un représentant est mis à la disposition du plaignant (40 %)

Exemples de données faisant l'objet d'un suivi

N^{bre} de plaintes déposées par nature de la préoccupation

N^{bre} de plaintes déposées par origine (c.-à-d. famille, personnel)

N^{bre} de plaintes déposées par service

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

Près de la moitié des foyers de soins de longue durée interrogés aimeraient améliorer les pratiques ci-dessous :

- la collecte des données sur les plaintes
- l'utilisation de la rétroaction afin d'améliorer la qualité du service
- l'efficacité du processus de plaintes
- le soutien des plaignants et du personnel

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

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

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

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