



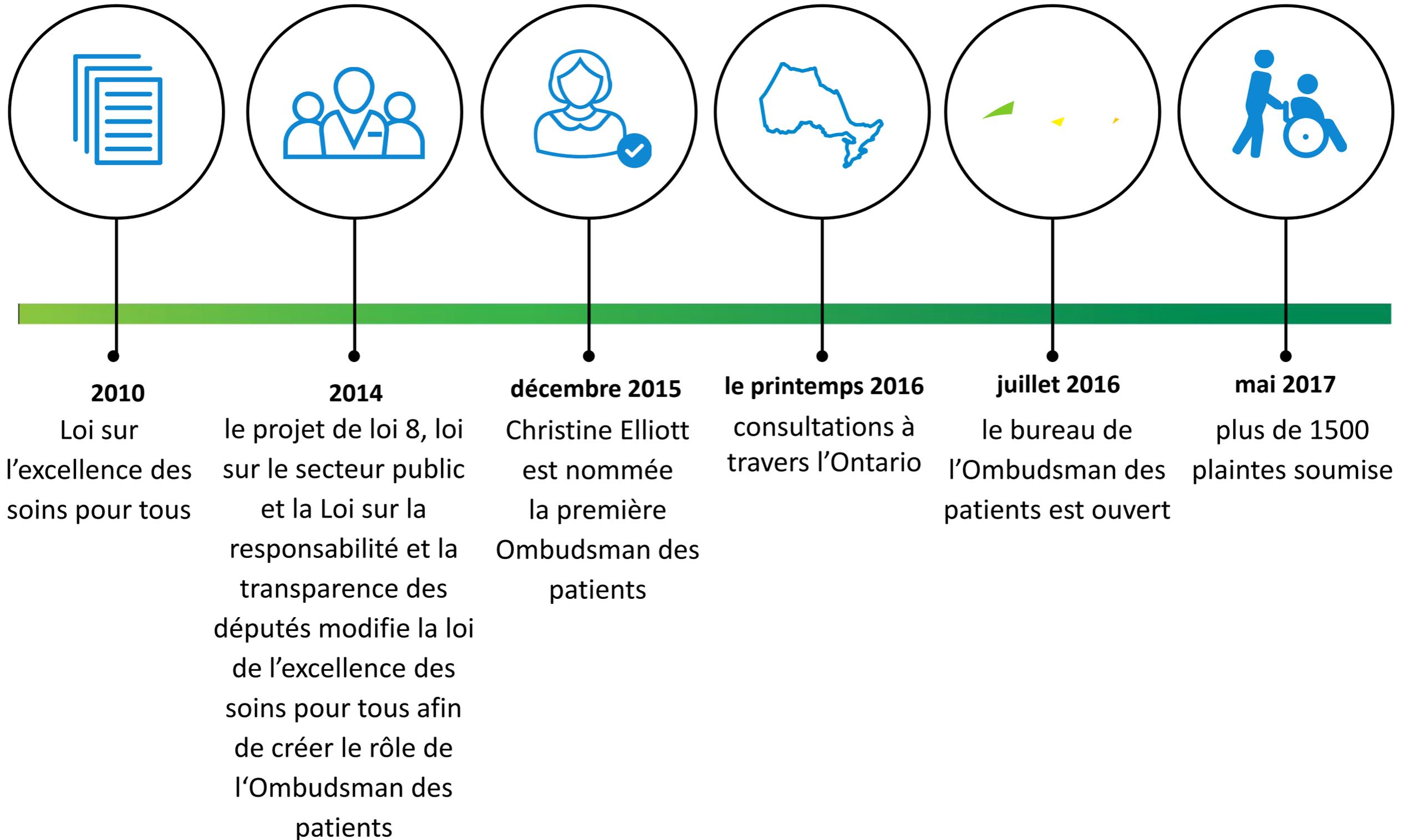
Ombudsman
des **patients**

**Habiliter les
patients en
premier:**

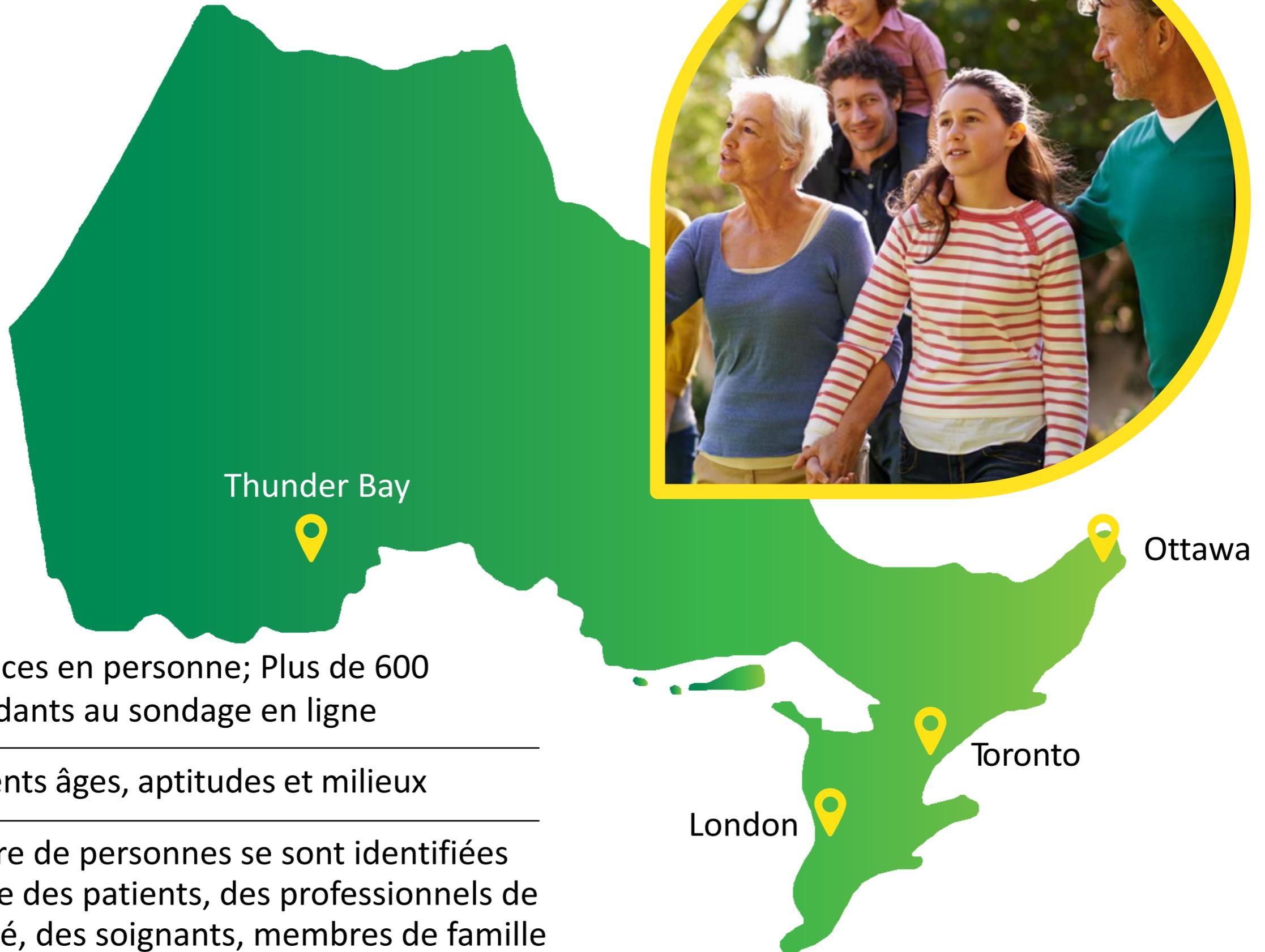
Le rôle de l'ombudsman des patients



L'histoire de l'Ombudsman des patients



Écouter les besoins des Ontariens



4 séances en personne; Plus de 600
répondants au sondage en ligne

Différents âges, aptitudes et milieux

Nombre de personnes se sont identifiées
comme des patients, des professionnels de
la santé, des soignants, membres de famille
ou autres personnes concernées

Nous sommes

Respectueux Fiables Empathiques Équitables

Les énoncés de notre vision, de notre mission et de nos valeurs ont été développés en tenant compte des idées et perspectives des Ontariens, qui nous ont dit ce qu'ils attendent de nous.



Vision

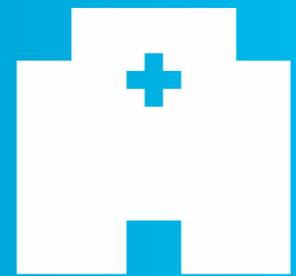
Être un défenseur de l'équité digne de confiance et provoquer des changements positifs au sein du système de santé de l'Ontario.

Mission

Nous facilitons le règlement des plaintes impliquant les organismes du secteur de la santé et enquêtons sur celles-ci, sans prendre parti, et nous faisons des recommandations afin d'améliorer les expériences vécues par tous les Ontariens.



Qui sommes-nous en mesure de superviser



146

Les
hôpitaux
publics



630

Les foyers de
soins de longue
durée



14

Les Centres
d'accès aux soins
communautaires

Lorsqu'une plainte est formulée,
qu'elle est liée à notre domaine de
compétence et que le patient ou la personne
soignante a essayé de régler la plainte avec
l'organisation du secteur de la santé, que se
passe-t-il ensuite?

Régler les plaintes de façon équitable





1 D'abord, nous nous assurons que vous êtes venus au bon endroit

Nous pouvons examiner une plainte qui a déjà été portée auprès d'une organisation du secteur de la santé.

Nous ne pouvons pas vous aider si la plainte:

- Porte sur un professionnel de la santé réglementé (par exemples médecins, infirmières autorisées)
- Porte sur une résidence pour personnes âgées
- Fait l'objet d'une procédure judiciaire

Dans la mesure du possible, nous vous orienterons vers la personne qui pourra vous aider.



2 Ensuite, nous travaillerons avec toutes les parties concernées pour arriver à un règlement juste

Nous prendrons en considération l'information fournie par le patient/soignant, par l'organisation du secteur de la santé ainsi que par les autres acteurs et nous travaillerons en vue d'arriver à un règlement équitable.



Si nous ne pouvons pas régler le différend

Nous pourrions avoir besoin de procéder à une enquête formelle. Nous enverrons un avis à l'organisation du secteur de la santé et au plaignant afin de les informer qu'une enquête aura lieu.

Toute personne associée à l'organisation du secteur de la santé pourrait devoir fournir des renseignements, de la documentation ainsi que des éléments utiles à une enquête. Si nécessaire, nous pouvons prêter serment de ne pas divulguer les renseignements obtenus.

Les employés de l'organisation du secteur de la santé ont la permission de fournir des renseignements personnels ainsi que ceux sur la santé et sont tenus de nous aider à mener nos enquêtes.



4 Finalement, nous informerons chaque partie de notre décision finale

Nous pourrions avoir à établir que l'organisation du secteur de la santé a agi de façon appropriée ou nous pourrions avoir à décider que des changements sont nécessaires et proposer des recommandations à la suite d'une enquête.

Quel que soit le résultat, il sera communiqué au patient ou au soignant et à l'organisation du secteur de la santé.

5 Nous examinons également les tendances et les pratiques

Chaque témoignage peut nous aider à trouver des façons d'aborder des problèmes systémiques, ce qui mènera vers une amélioration de la qualité des soins pour tous. De façon générale, lorsqu'il est question d'examiner des problèmes systémiques, l'Ombudsman des patients peut décider, de sa propre initiative, d'engager une enquête.

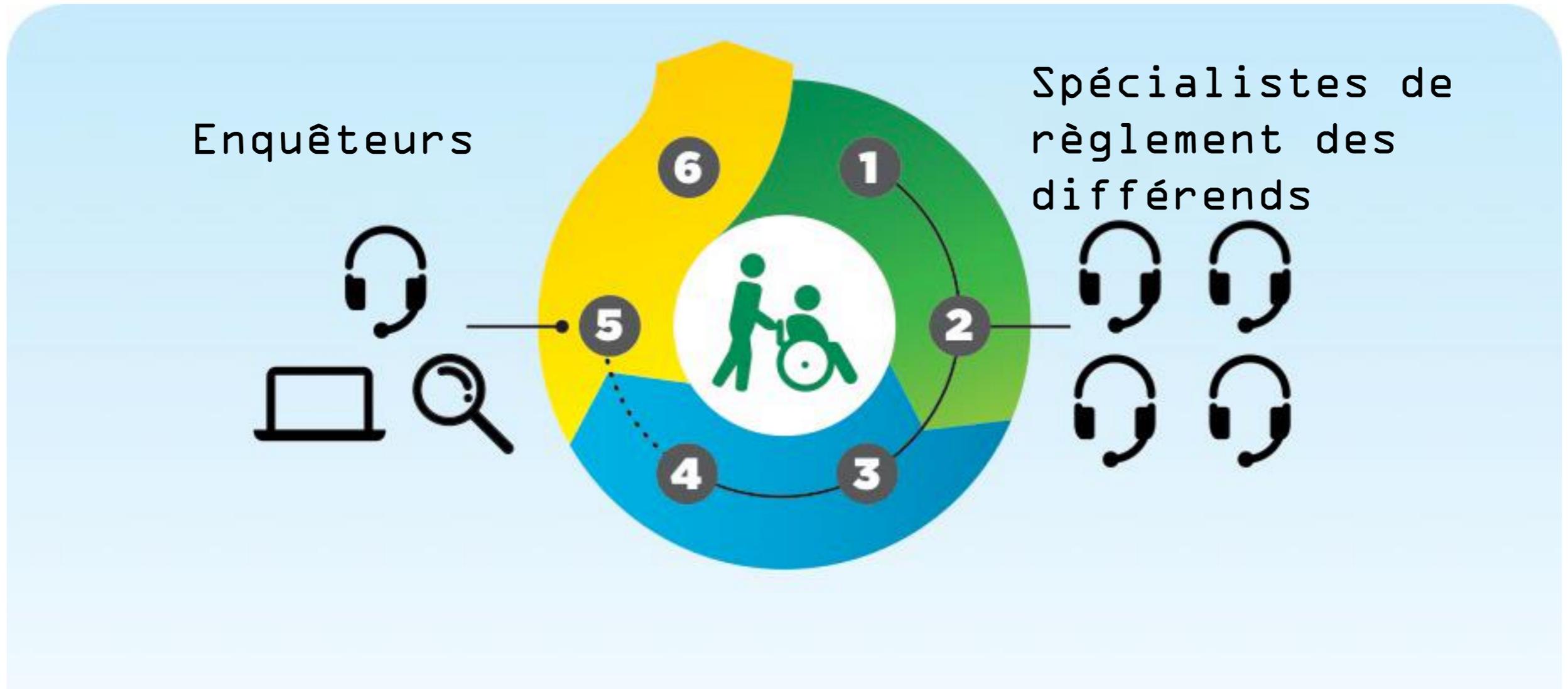
Régler les plaintes de façon équitable



6 Ensemble, nous pouvons provoquer des changements positifs dans le système de santé

Chaque témoignage peut nous aider à repérer des enjeux importants auxquels les Ontariens doivent faire face et à provoquer des changements pour le mieux. Votre plainte peut mener vers une amélioration de la qualité des soins pour tout le monde.

Ce que nous faisons à l'Ombudsman des patients



Les façons de nous contacter



Plusieurs langues



Par téléphone



En ligne



En personne



Adresse postale



Télexcopieur



Ombudsman
des **patients**

Questions?