



POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

### **Mises en contact – Encourager l'amélioration du système de santé pour tous**

*Le rapport de l'Ombudsman des patients pour l'exercice 2021-2022 met en lumière les pressions que subissent les patients, les aidants et les fournisseurs de soins de santé, illustrées par le nombre croissant de plaintes liées au manque d'effectifs, à l'accès aux soins et à l'absence de courtoisie et de respect.*

**TORONTO, le 7 mars, 2023** – Dans son dernier rapport annuel, l'Ombudsman des patients présente les données relatives aux plaintes reçues en 2021-2022 et s'intéresse aux manières par lesquelles la pandémie de COVID-19 met encore en difficulté le système de santé de l'Ontario.

La pandémie reste effectivement l'un des principaux motifs des plaintes adressées à l'Ombudsman des patients. Bien que la qualité des soins demeure le principal motif de plainte à l'encontre des foyers de soins de longue durée et des hôpitaux publics, l'Ombudsman des patients a noté une hausse de 43 % du nombre de patients et d'aidants ayant déclaré ne pas avoir été traités avec sensibilité, bienveillance, courtoisie ou respect dans les hôpitaux, particulièrement dans les services d'urgence.

En plus d'analyser les données relatives aux plaintes, le rapport présente des témoignages de patients touchant des sujets de plus en plus préoccupants, notamment la multiplication des interactions négatives avec le personnel de sécurité hospitalier, le transfert de patients vulnérables de l'hôpital à un foyer de soins de longue durée et les pressions exercées sur le système de santé dans nos services d'urgence. Le rapport fait également le point sur deux questions examinées dans des rapports antérieurs, à savoir les problèmes liés aux agressions sexuelles et à la perte de biens.

#### **Données clés :**

- L'Ombudsman des patients a **reçu 3 306 plaintes** en 2021-2022.
- Il en a **réglé 3 291**, parmi lesquelles des plaintes datant de l'année précédente.
- Par ailleurs, **1 256 personnes ont été orientées** vers le service de relation avec les patients de l'organisme du secteur de la santé visé par leur plainte, donnant ainsi lieu à plus de 200 appels de courtoisie pour rendre les transferts plus chaleureux.
- Enfin, 22 % des plaintes concernaient des établissements de soins de santé ne relevant pas de la compétence de l'Ombudsman des patients, donnant ainsi lieu à 300 orientations vers des ordres de réglementation des professions de la santé.

*« La pandémie a mis à rude épreuve aussi bien notre système de santé que les personnes elles-mêmes. Malgré les difficultés rencontrées, notre bureau continue d'aider les plaignants et les organismes de santé à trouver des solutions équitables, ainsi que d'aider les patients et les aidants à s'y retrouver dans un système de santé complexe. Il est encourageant de voir autant de patients, d'aidants et d'organismes du secteur de la santé œuvrer à l'amélioration des expériences de chacun en milieu de soins. »*

– **Craig Thompson, Ombudsman des patients**

## **À propos de nous**

L'Ombudsman des patients reçoit les plaintes de patients, de résidents ou d'aidants concernant leurs expériences dans les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les services de soutien à domicile et en milieu communautaire de l'Ontario, répond à ces plaintes et contribue à les résoudre. Il peut également enquêter sur des questions d'intérêt public. Nous prenons le temps d'écouter attentivement toutes les perspectives, sans parti pris. Dans l'ensemble, nous œuvrons à améliorer le système pour tous, en mettant en lumière les sujets de préoccupation.

**Pour les demandes d'information de la part des médias, veuillez prendre contact avec :** Amber Lepage-Monette, spécialiste principale des communications et des relations

Téléphone : 416-597-5392 Courriel : [amber.lepage-monette@patientombudsman.ca](mailto:amber.lepage-monette@patientombudsman.ca)