

POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

Courage, compassion, clarté - Faire part du changement en temps de crise

Le rapport annuel de l'ombudsman des patients pour les 4^e et 5^e années (2019-2021) reflète les deux dernières années de fonctionnement des bureaux et met en évidence des questions importantes, notamment les effets de la pandémie de COVID-19.

TORONTO, le 21 mars 2022 – Depuis son ouverture il y a un peu plus de cinq ans, le bureau de l'ombudsman des patients s'est fait le champion de l'équité dans les soins de santé en écoutant les patients, les soignants et les organismes du secteur de la santé afin d'améliorer les services et d'offrir de meilleures expériences de soins de santé à tous les Ontariens.

La pandémie a posé des défis importants pour tout le monde et a modifié le nombre et la nature des plaintes adressées à l'ombudsman des patients. Au cours des exercices 2019-2020 et 2020-2021, le bureau a enregistré une augmentation significative des plaintes, en particulier des plaintes concernant les soins de longue durée en relation avec les restrictions sur les visites, les effets des mesures de prévention et de contrôle des infections, et les pénuries de personnel.

Le rapport annuel comprend également des études de cas qui touchent à des questions importantes et préoccupantes. Les problèmes que nous avons choisi de mettre en lumière comprennent les agressions sexuelles en milieu hospitalier; le manque de soins culturellement compétents pour les patients et soignants autochtones; le recours à la force par le personnel hospitalier; et les effets de l'isolement résultant des restrictions sur les visites. Les témoignages de patients et les résolutions témoignent du travail de l'ombudsman pour déterminer si un organisme du secteur de la santé a agi équitablement.

Points saillants :

- L'ombudsman des patients a reçu un total de 2 470 plaintes en 2019-2020 et 3 595 plaintes en 2020-2021, une augmentation de 45 % de la 4^e à la 5^e année.
- Les plaintes concernant les foyers de soins de longue durée sont passées de 208 en 2019-2020 à 650 en 2020-2021, un passage de 8 % du total des plaintes au cours de la 4^e année à 18 % du total des plaintes au cours de la 5^e année.
- Le nombre disproportionné de plaintes concernant les foyers de soins de longue durée a incité l'ombudsman des patients à lancer sa première enquête à grande échelle au niveau du système au printemps 2021.
- L'augmentation des plaintes liées à la pandémie a également incité l'ombudsman des patients à publier deux rapports spéciaux sur la COVID-19 au cours de cette période.
- Plus de 2 400 références ont été faites à d'autres organismes et organes de surveillance en 2019-2020 et plus de 3 400 en 2020-2021, dont 2 300 références aux bureaux des relations avec les patients dans les organisations du secteur de la santé

« Les répercussions de la pandémie de COVID-19 se reflètent dans le présent rapport, tant dans les renseignements présentés que les histoires partagées. Même confronté à la pandémie et à d'autres enjeux, ce bureau émergent est demeuré centré sur la réponse à une demande toujours croissante pour aider à cheminer dans le système de santé de plus en plus complexe et en constante évolution. » – Craig Thompson, ombudsman des patients.

À propos de nous

L'ombudsman des patients facilite les résolutions et enquête sur les plaintes concernant les soins aux patients et les expériences de soins de santé dans les foyers de soins de longue durée, les hôpitaux publics et les services de soutien à domicile et communautaires. Nous prenons le temps d'écouter attentivement toutes les perspectives sans prendre parti. Notre travail vise à améliorer le système pour tous, en mettant en lumière les sujets de préoccupation.

Pour les demandes des médias, veuillez prendre contact avec : Amber Lepage-Monette, spécialiste principale des communications et des relations.

Téléphone : 416 523-5392

Courriel : Amber.Lepage-Monette@Patientombudsman.ca