

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

Guider avec détermination – L'équité à chaque étape

Le rapport annuel 2022-2023 de l'Ombudsman des patients met en lumière le nombre croissant d'Ontariennes et d'Ontariens qui ne savent pas vers qui se tourner pour faire part de leurs préoccupations en matière de soins de santé.

TORONTO, 15 novembre 2023 – Les données du rapport annuel 2022-2023 de l'Ombudsman des patients révèlent une augmentation de 33 % des plaintes par rapport à l'année précédente et une croissance significative des plaintes portant sur des questions ne relevant pas de la compétence de l'Ombudsman des patients, plus particulièrement sur les soins primaires.

Le rapport souligne également l'importance du soutien apporté par l'Ombudsman des patients aux Ontariens et Ontariennes qui doivent s'orienter dans un système complexe : en effet, le bureau a orienté des milliers de personnes vers d'autres organismes de traitement des plaintes, vers les services de relations avec les patients des organismes de soins de santé (tels que les hôpitaux) et vers des services de santé comme des centres de détresse, des services médicaux d'urgence, des services juridiques et bien d'autres encore. Pour les plaintes concernant les soins primaires, le bureau aiguille les patients lorsque cela est approprié, mais pour beaucoup d'entre eux, ils n'ont aucun endroit où s'adresser pour faire part de leurs inquiétudes.

Le rapport donne une vue d'ensemble des données relatives aux plaintes et partage les témoignages de patients sur des questions importantes comme les changements apportés à la procédure de placement en soins de longue durée et les plaintes concernant la facturation des services d'ambulance et de transport pour raison médicale. Le rapport fait également le point sur deux sujets examinés dans les rapports précédents : les préoccupations liées aux services d'urgence des hôpitaux et la continuité et la stabilité des services de soins à domicile.

Données clés :

- L'Ombudsman des patients a reçu un total de **4 388 plaintes** en 2022-2023.
- Parmi ces plaintes, **37 %** concernaient des services et des organisations **ne relevant pas de la compétence de l'Ombudsman des patients** – soit plus que le nombre de plaintes concernant les soins de longue durée et les soins à domicile et en milieu communautaire réunis.
- Les plaintes ne relevant pas de sa compétence **portaient essentiellement sur les expériences en matière de soins primaires**, notamment les difficultés d'accès aux cliniques sans rendez-vous, le manque d'accès à un médecin, les problèmes de prise de rendez-vous ou les retards dans la prestation des soins.

« Notre bureau continue d'aider les patients, les résidents et les aidants à s'y retrouver dans un système très complexe et à multiples niveaux. Le nombre croissant de plaintes adressées à notre bureau qui ne relèvent pas de notre compétence est une tendance troublante et fait ressortir les lacunes dans les processus de traitement des plaintes dans l'ensemble du système de santé de l'Ontario. »

– Craig Thompson, Ombudsman des patients

À propos de nous

Le rôle de l'Ombudsman des patients est d'aider à résoudre les plaintes des patients, des résidents et des soignants concernant les expériences dans: les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée, les soins à domicile, et les centres communautaires de chirurgie et de diagnostic de l'Ontario. L'Ombudsman des patients peut également enquêter sur des questions d'intérêt public. Nous prenons le temps d'écouter attentivement toutes les perspectives sans prendre parti. Nous souhaitons améliorer le système pour tous en faisant la lumière sur des sujets préoccupants.

Pour les demandes d'information de la part des médias, veuillez prendre contact avec :

Amber Lepage-Monette, spécialiste principale, communications et engagement

Tél.: 416-597-5392 Courriel : amber.lepage-monette@patientombudsman.ca