



Processus de relations avec les patients

Approuvé par :

Cadres supérieurs

Date :

Mars 2011

Le Pavillon santé du district de Blind River se fait un devoir de donner suite aux préoccupations des clients d'une manière positive et constructive conformément à sa mission, à sa vision et à ses valeurs.

Mission –

Le Pavillon santé du district de Blind River s'engage à collaborer avec divers partenaires et la communauté afin de fournir des soins de santé qui sont sécuritaires, progressistes et empreints de compassion.

Vision –

Le Pavillon santé du district de Blind River sera reconnu pour l'excellence en prestation de soins et de services de santé en milieu rural, selon un modèle intégré.






Valeurs –

Le Pavillon santé du district de Blind River s'est engagé :

- à fournir, dans un milieu propice au travail d'équipe, des soins et des services marqués par la dignité, l'intégrité, le respect de la vie privée et le respect mutuel;
- à aborder les questions éthiques au moyen d'un cadre décisionnel éthique;
- à collaborer et à communiquer ouvertement pour assurer la prestation de soins axés sur le client et la famille;
- à poursuivre l'excellence en matière de soins de qualité grâce à l'amélioration et à l'éducation continues;
- à fournir un milieu sécuritaire pour les clients, les bénévoles et les employés;
- à assurer l'intégrité financière en utilisant nos ressources de façon judicieuse et responsable;
- à collaborer avec le Réseau local d'intégration des services de santé du Nord-Est et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ainsi qu'avec tous les partenaires qui aident à concrétiser la mission et la vision du Pavillon santé du district de Blind River.

Afin d'harmoniser les valeurs du Pavillon santé du district de Blind River et celles qui, de l'avis de la population cliente, sont essentielles aux soins et aux services reçus au Pavillon santé, nous avons mené à bien un vaste processus d'engagement communautaire. Plus de 621 personnes de divers groupes d'âge ont répondu à un sondage ou ont participé à des entrevues en petits groupes de consultation. Elles ont établi que les valeurs ci-dessous étaient importantes ou assez importantes relativement aux soins ou aux services reçus au Pavillon santé du district de Blind River. Ces valeurs sont au cœur de notre ***processus de relations avec les patients.***

Voici les valeurs fondamentales établies par les personnes qui ont participé à notre sondage et à nos groupes de consultation ainsi que les descripteurs des soins axés sur les patients :

VALEURS	DESCRIPTEURS DES SOINS AXÉS SUR LES PATIENTS -
 RESPECT	<ul style="list-style-type: none"> ☛ En tant que patient, je suis traité avec considération et dignité. ☛ En tant que patient, je trouve qu'on respecte ma volonté exprimée en ce qui concerne des soins qui tiennent compte de ma culture, de ma langue et de mon âge.
 COMMUNICATIONS OUVERTES	<ul style="list-style-type: none"> ☛ En tant que patient, je connais le nom, le poste et les qualifications des fournisseurs de soins de santé qui participent à mes soins. ☛ En tant que patient, j'ai assez de temps pour poser des questions au sujet de ma santé. ☛ En tant que patient, je peux exprimer mes préoccupations au personnel administratif ou au personnel du service concerné sans craindre de compromettre mes soins ou mon traitement.
 ENGAGEMENT ET PARTICIPATION	<ul style="list-style-type: none"> ☛ En tant que patient, je peux rapidement avoir accès aux renseignements sur ma santé. ☛ En tant que patient, je comprends mon diagnostic, les choix de traitement et le pronostic. ☛ En tant que patient, je reçois les renseignements dont j'ai besoin pour prendre une décision éclairée au sujet des interventions et du traitement. ☛ En tant que patient, je peux participer à l'évaluation de mon état de santé et aux décisions concernant mes traitements, y compris aux discussions d'ordre éthique et culturel. ☛ En tant que patient, j'ai le droit de refuser un traitement ou d'obtenir un deuxième avis concernant les plans de traitement.
 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	<ul style="list-style-type: none"> ☛ En tant que patient, je sais que mon dossier et mes renseignements personnels sur la santé demeurent confidentiels.
 SOINS DE QUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> ☛ En tant que patient, je sais qu'on traitera mes préoccupations avec promptitude et courtoisie. ☛ En tant que patient, je reçois les services de santé dont j'ai besoin. ☛ En tant que patient, je recevrai l'évaluation et le traitement indiqués pour ma douleur.

OBJET

Le patient, les membres de sa famille et le public peuvent exprimer leurs préoccupations au sujet des services de santé qu'ils reçoivent au Pavillon santé du district de Blind River (PSDBR). En effet, le **processus de relations avec les patients** nous permet de recevoir des suggestions et des compliments concernant les soins et les services fournis au Pavillon santé. Nous tâchons de faciliter l'enquête et la résolution des problèmes, des préoccupations et des plaintes des patients, des familles et des visiteurs.

La satisfaction des patients influe sur les résultats pour la santé. Le personnel du PSDBR reconnaît que les plaintes des patients s'avèrent une importante source de rétroaction des clients. En effet, les patients ont le « droit de communiquer leur plainte » et ont besoin de

savoir que nous traitons leurs problèmes comme il se doit. Nous essayons de comprendre la cause de l'insatisfaction de chaque patient et prenons les moyens nécessaires pour rectifier la situation ou limiter les lacunes. Dans la plupart des cas, nous pouvons régler la plainte au moment où le patient ou un membre de sa famille, un ami ou d'autres patients nous en font part.

La plupart des plaintes découlent du fait que le patient croit que ses valeurs fondamentales – **respect, communications ouvertes, engagement et participation, protection de la vie privée et soins de qualité** – ont été négligées.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Le **processus de relations avec les patients** comporte trois étapes. Toutes les préoccupations et les plaintes reçues (en personne ou par téléphone, courriel et télécopieur) passent d'abord par la première de ces trois étapes.

INFORMER LES PATIENTS DU PROCESSUS DE RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Dans l'intérêt des patients du PSDBR, le **processus de relations avec les patients** sera affiché dans tous les services et sur le site Web du PSDBR. De plus, il figurera sur des affiches et dans des dépliants placés dans toutes les salles d'attente.

RENSEIGNER LES EMPLOYÉS ET LES BÉNÉVOLES SUR LE PROCESSUS DE RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Tous les employés et les bénévoles du PSDBR seront mis au courant du **processus de relations avec les patients** au moment de leur orientation et dans le cadre d'une séance annuelle de formation du personnel.

QUELLE EST LA PREMIÈRE MESURE À PRENDRE SI VOUS AVEZ UN PROBLÈME OU UNE PRÉOCCUPATION?

Première étape – Parlez avec un membre de l'équipe de soins de santé

- Si vous ou votre famille avez une préoccupation, veuillez nous en faire part dès que possible. N'hésitez pas à en parler avec n'importe lequel des membres de l'équipe de soins de santé. Ils vous écouteront et donneront suite à vos préoccupations.
- Comme ce sont les membres de votre équipe de soins qui vous connaissent le mieux, vous pourriez résoudre le problème immédiatement en en discutant avec eux.
- Si votre préoccupation concerne un employé, tâchez de parler avec cette personne directement.
- Le formulaire *Présentation d'une préoccupation ou d'une plainte d'un patient du PSDBR* (annexe A) servira à documenter toutes les préoccupations et les plaintes.

- Si la plainte est réglée, le formulaire *Présentation d'une préoccupation ou d'une plainte d'un patient du PSDBR* est acheminé au responsable de l'unité concernée. Quant aux préoccupations et aux plaintes non résolues, elles sont acheminées au responsable de l'unité et à la chef des soins infirmiers ou au remplaçant désigné.
- Nous encourageons les patients à signaler directement au directeur général les situations apparentes **de mauvais traitements ou de mauvaise conduite de la part des employés** en appelant le Bureau de l'administration au 705 356-2265, poste 2601.

Deuxième étape – Demandez à parler à un autre membre de l'équipe, au besoin

- Si vous vous sentez mal à l'aise de parler avec la personne concernée ou si on ne règle pas vos préoccupations à votre satisfaction, demandez à parler à l'infirmière responsable ou au responsable du service.
- Le responsable du service vous téléphonera et s'entretiendra avec vous pour examiner et documenter vos préoccupations, et ce, dans les 24 heures suivant la réception de la demande du service concerné ou le prochain jour ouvrable.
- Le responsable du service enquêtera sur la préoccupation ou la plainte en parlant avec toutes les personnes concernées.
- Le responsable du service vous rendra compte de ses constatations et vous informera de la solution recommandée à l'égard de la préoccupation ou de la plainte.
- Si le responsable du service est incapable de régler la préoccupation ou la plainte à votre satisfaction, il transmettra votre préoccupation à un cadre supérieur pour un suivi.

RECOURS À D'AUTRES PERSONNES-RESSOURCES DU PAVILLON SANTÉ POUR RÉSOUDRE VOS PRÉOCCUPATIONS

Nous tâchons toujours de trouver des solutions au sein de l'équipe et de l'unité. Si, pour quelque raison que ce soit, cela n'est pas possible, l'équipe communiquera avec d'autres personnes-ressources du Pavillon santé, notamment :

- la chef des soins infirmiers;
- le directeur général.

Troisième étape – Demandez à parler à un cadre supérieur, au besoin

- Un représentant des cadres supérieurs ou un responsable délégué communiquera avec vous pour examiner votre préoccupation ou votre plainte, et ce, dans les 24 heures suivant la réception de la demande du responsable de service ou le prochain jour ouvrable.
- Le cadre supérieur collaborera avec vous pour trouver une solution satisfaisante à votre préoccupation ou à votre plainte.
- La réponse à votre préoccupation ou à votre plainte sera documentée.
- Une lettre de suivi vous sera envoyée.

J'AI PEUR QUE, SI JE DÉPOSE UNE PLAINTE, MA SITUATION OU CELLE DE MON PROCHE NE S'AGGRAVE!

Nous voulons savoir ce que vous pensez. Le meilleur moyen d'améliorer les soins et les services que nous fournissons, c'est de tenir compte des commentaires des patients et des familles. Sachez que le fait de soulever une préoccupation ne nuira absolument pas à vos soins ou à ceux de votre proche.

Vos préoccupations feront l'objet d'une attention courtoise et respectueuse dans les plus brefs délais possible.

Il peut être bouleversant de parler de problèmes graves. Toutefois, afin de pouvoir bien travailler ensemble et trouver des solutions, il faut que chacun se comporte d'une manière respectueuse. Les paroles ou les gestes impolis, blessants, offensifs ou menaçants ne sont PAS acceptables.

AUTRES RENSEIGNEMENTS

EN DEHORS DES HEURES NORMALES DE BUREAU

Parlez avec l'infirmière responsable. Expliquez-lui clairement la situation et donnez-lui un numéro où nous pouvons vous joindre. Quelqu'un vous rappellera en moins d'un jour ouvrable.

CONSEILS UTILES

Voici quelques suggestions pour vous aider à discuter de vos préoccupations avec les employés du Pavillon santé :

« Si je comprends bien, les employés du Pavillon santé veulent savoir ce que pensent les patients et les familles. J'aimerais parler de mes préoccupations avec quelqu'un. »

« J'aurais quelques questions à poser; quel est le meilleur moment pour vous en parler? »

« Je ne comprends pas très bien ce que vous avez dit; pourriez-vous m'expliquer? »

« J'ai besoin de temps pour y penser. Pouvons-nous en reparler plus tard? »

« Je pense que nous avons peut-être besoin que quelqu'un nous aide à trouver une solution à ce problème. »

MODIFICATION

Le processus fera l'objet d'un examen annuel et pourrait être modifié au besoin.

POLITIQUES CONNEXES

Pavillon santé du district de Blind River. *Access to Health Information and Release of Information*, mai 2007. Auteur : coordonnatrice de programmes, Service des renseignements sur la santé.

Pavillon santé du district de Blind River. Formulaire *Présentation d'une préoccupation ou d'une plainte d'un patient du PSDBR* (annexe A), mars 2011. Auteur : équipe des cadres supérieurs.

Pavillon santé du district de Blind River. *Code of Conduct*, janvier 2008. Auteur : équipe des cadres supérieurs.

Pavillon santé du district de Blind River. *Confidentiality*, janvier 2008. Auteur : équipe des cadres supérieurs.

Pavillon santé du district de Blind River. *Discipline for a Privacy Breach of Personal Health Information*, mars 2008. Auteur : agente de protection de la vie privée.

Pavillon santé du district de Blind River. *Disclosure of Adverse Events and Errors*, février 2008. Auteur : chef des soins infirmiers.

Pavillon santé du district de Blind River. *Disclosure to Family Members or Friends*, novembre 2007. Auteur : agente de protection de la vie privée.

Pavillon santé du district de Blind River. *Referrals to Ethics Committee*, juillet 2007. Auteur : président du comité d'éthique.

Pavillon santé du district de Blind River. *Risk Management Policy*, août 2010. Auteur : équipe des cadres supérieurs.

RÉFÉRENCES

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Loi sur l'excellence des soins pour tous*, article 6, 8 juin 2010.

- (1) L'organisme de soins de santé instaure un processus de relations avec les patients et met les renseignements relatifs à ce processus à la disposition du public.
- (2) L'organisme de soins de santé veille à ce que le processus de relations avec les patients soit l'expression de sa déclaration des valeurs des patients.

.....
Acheminement d'une plainte :

Responsable de service ou cadre supérieur : _____

Date : _____

Mesure prise (à être rempli par le responsable de service ou le cadre supérieur concerné)

Recommandations ou mesure préventive

.....
Des copies du formulaire *Présentation d'une préoccupation ou d'une plainte d'un patient du PSDBR* ont été versées au dossier de la gestion des risques situé dans le bureau de la direction générale.

Date : _____ Fait

Une lettre accusant réception de la plainte a été envoyée au patient.

Date : _____ Fait

Situation réglée? Oui Non Date : _____