

La nouvelle ombudsman des patients de l'Ontario

20 JAN 2016 5 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

- [Santé](#)

Auteurs(trice): [Michael Watts](#), Jeffrey Murray, David Solomon

Le 10 décembre 2015, l'[#Ontario](#) a annoncé que Christine Elliott devenait la première ombudsman des patients de la province. Sa nomination devrait entrer en vigueur le 1er juillet 2016, en même temps que les modifications à la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* établissant les fonctions et les pouvoirs de ce poste.

Cependant, de nombreuses parties prenantes craignent que les modifications apportées à la loi ne soient pas suffisantes parce que l'ombudsman des patients ne sera pas aussi indépendante et n'aura pas autant de pouvoirs que l'ombudsman de l'Ontario. Même si le ministre de la Santé, Eric Hoskins, a affirmé que l'ombudsman des patients aura la liberté nécessaire pour critiquer le gouvernement « comme bon lui semble », elle sera une employée du Conseil ontarien de la qualité des services de santé (COQSS) pouvant être congédiée pour motif valable et relèvera du ministre Hoskins (alors que l'ombudsman de l'Ontario est un officier de l'Assemblée législative et relève de celle-ci).

Les parties prenantes craignent également que la Loi ne permette pas à l'ombudsman des patients d'enquêter au sujet des organismes à but lucratif du secteur de la santé, comme les maisons de retraite ou les cliniques privées qui reçoivent des fonds publics, ni ne lui permette expressément de faire enquête au sujet des problèmes d'ordre systémique touchant le secteur.

Indépendamment de ces craintes, les organismes du secteur de la santé doivent modifier leurs politiques existantes en matière de plainte avant le 1er juillet 2016 afin de tenir compte de la possibilité d'une enquête de l'ombudsman des patients, et de veiller à ce que ces politiques soient rigoureuses et efficaces pour faire en sorte d'éviter la tenue d'enquêtes en premier lieu, et pour démontrer que des enquêtes adéquates sont menées lorsque des plaintes sont (inévitamment) transmises à l'ombudsman des patients.

L'ombudsman des patients sera chargée de répondre aux plaintes des patients, des mandataires spéciaux et des fournisseurs de soins au sujet des soins fournis dans les hôpitaux publics, les centres d'accès aux soins communautaires et les établissements de soins de longue durée. Les autres organismes qui reçoivent des fonds publics ne tomberont pas dans le champ de compétence de l'ombudsman des patients (à moins que cela ne soit prescrit par le ministre).

L'ombudsman des patients travaillera avec toutes les parties en vue de régler la plainte, sauf si : a) la plainte a trait à une question qui **relève de la compétence d'une autre personne ou d'un autre organisme ou fait l'objet d'une instance**; b) l'objet de la plainte est négligeable; c) la plainte est frivole ou vexatoire; d) la plainte n'est pas faite de bonne foi; e) le patient, l'ancien patient, le fournisseur de soins ou l'autre personne prescrite **n'a pas cherché à régler la plainte directement avec l'organisme du secteur de la santé**; f) le patient, l'ancien patient, le fournisseur de soins ou l'autre personne prescrite n'a pas un intérêt personnel suffisant dans l'objet de la plainte.

Ces exceptions feront en sorte qu'un grand nombre de situations ne feront pas l'objet d'une enquête et soulignent les raisons pour lesquelles les hôpitaux doivent disposer d'un mécanisme de résolution des plaintes rigoureux et efficace. En vertu de la Loi, « instance » s'entend d'une instance qui est tenue devant un tribunal judiciaire ou administratif (y compris le conseil d'administration d'un hôpital, lorsqu'il agit à titre de tribunal en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*), une commission, un juge de paix, un coroner, un comité réglementaire précis, un arbitre ou un médiateur. Cette exception empêche également toute enquête portant sur des questions relevant de la compétence de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé ou de la Commission d'appel et de révision des services de santé, ou des mécanismes existants de règlement des différends en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

Pour régler les plaintes, l'ombudsman des patients aura le pouvoir de mener des enquêtes, y compris des enquêtes entreprises de son propre chef. Tout fournisseur de soins, patient ou ancien patient ou tout dirigeant, employé, administrateur, actionnaire ou membre d'un organisme de soins de santé pourra être convoqué par l'ombudsman des patients afin de donner des renseignements sous serment ou de remettre des documents liés à la l'enquête. L'ombudsman des patients aura également le pouvoir d'entrer dans les locaux de tout organisme du secteur de la santé, mais uniquement avec le consentement de l'organisme ou un mandat de perquisition.

Après une enquête, l'ombudsman des patients pourra présenter des recommandations à l'organisme du secteur de la santé. L'ombudsman des patients fera aussi rapport au ministre de ses activités et recommandations au moins une fois par année, fournira des rapports périodiques aux réseaux locaux d'intégration des services de santé sur ses activités et recommandations, et mettra tous ses rapports à la disposition du public.

Même s'il ne fait aucun doute que la création du poste d'ombudsman des patients constitue une amélioration pour l'Ontario, qui est la seule province à ne pas avoir d'ombudsman des patients, il reste à voir si elle aura la capacité d'apporter des changements significatifs au secteur des soins de santé de l'Ontario, et si elle répondra aux attentes des Ontariens.

Cet article est paru à l'origine dans *Hospital News*.