

Résumé d'enquête

Approche respectueuse de la culture et tenant compte des traumatismes pour la gestion des plaintes

Ce résumé d'enquête permet à l'Ombudsman des patients de rendre public le résultat d'une enquête officielle pour mieux faire connaître les problèmes majeurs et les contextes particuliers qui nuisent aux expériences de soins de santé en Ontario. Qui plus est, les recommandations consécutives à l'enquête visent à favoriser le changement et l'amélioration systémiques.

L'Ombudsman des patients a décidé de ne communiquer aucun renseignement personnel afin de maintenir l'attention sur la plainte, les problèmes rencontrés et les recommandations issues de l'enquête. Seules les personnes et les organisations directement impliquées dans l'enquête ont reçu le rapport d'enquête complet. L'Ombudsman des patients continue de faire un suivi auprès de l'organisation du secteur de la santé pour en savoir plus sur ses efforts de mise en œuvre des recommandations.

Plainte

L'Ombudsman des patients a reçu une plainte déposée par un patient autochtone concernant la façon dont l'hôpital a géré son enquête au sujet d'un signalement du patient relatif à des attouchements non désirés par un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP) lors des soins.

Le patient se plaignait de l'absence de processus de dépôt de plainte respectueux de la culture et tenant compte des traumatismes à l'hôpital et a fait part de son opinion selon laquelle l'hôpital avait manigancé pour modifier la position du patient sur la liste d'attente de placement en foyer de soins de longue durée afin de pouvoir « se débarrasser » de lui et de sa plainte.

Enquête

L'enquête de l'Ombudsman des patients porte sur l'équité dans les mesures administratives et ne constitue pas une enquête criminelle. Une condamnation au criminel nécessite une preuve hors de tout doute raisonnable, ce qui diffère de la façon dont l'Ombudsman des patients évalue les cas, c'est-à-dire « ce qui est le plus susceptible de s'être produit dans une situation donnée ». L'enquête de l'Ombudsman des patients visait à répondre aux questions suivantes :

Quel processus a été suivi pour enquêter sur la plainte?

La conclusion du processus de gestion interne des plaintes était-elle juste?

L'Ombudsman des patients a mené des entrevues auprès du plaignant, de l'équipe de direction de l'hôpital, des gestionnaires de première ligne et du personnel ainsi qu'auprès des représentants des autorités sanitaires autochtones locales.

L'Ombudsman des patients a examiné les documents transmis par l'hôpital et le plaignant ainsi que les renseignements collectés par notre bureau lors de l'étape du règlement rapide de notre processus de gestion des plaintes. Les documents comprenaient ce qui suit :

- les notes prises par le plaignant au sujet de ce qu'il décrit comme des attouchements non souhaités par un PSSP;
- les courriels envoyés par le plaignant à l'hôpital;
- les politiques et procédures relatives au processus interne de gestion des plaintes de l'hôpital;
- les politiques et procédures liées au traitement des lésions cutanées et des plaies;
- les documents sur l'enquête interne menée par l'hôpital;
- les articles de la presse locale liés à cette affaire;
- un enregistrement vidéo du témoignage du plaignant auprès des dirigeants des communautés autochtones sur son expérience à l'hôpital.

L'Ombudsman des patients reconnaît que l'hôpital a géré cette plainte avec les meilleures intentions et une forte volonté de répondre aux attentes du plaignant. Malgré ces bonnes intentions, la gestion de cette plainte par l'hôpital n'a pas répondu aux attentes du patient de façon respectueuse de sa culture et tenant compte des traumatismes.

Le plaignant et l'hôpital ont fait preuve de beaucoup de courage en participant au processus.

Conclusions

L'Ombudsman des patients a fait les constatations suivantes :

Politiques et procédures

- Il est possible d'améliorer les soins tenant compte des traumatismes par le biais de la Politique de traitement des lésions cutanées et des plaies dans le cadre des soins de longue durée, car l'hôpital ne fait pas expressément référence à une approche des soins tenant compte des traumatismes dans sa politique.
- L'hôpital ne dispose pas de politique ou de processus exclusivement dédié à la gestion des allégations de violence ou d'agression sexuelle.
- Les politiques Processus de rétroaction des patients et Processus de relations avec les patients ne contiennent pas suffisamment d'information et de directives précises pour aider le personnel à réaliser un examen respectueux de la culture et tenant compte des traumatismes.

Enquête menée par l'hôpital

- Bien qu'elle ait eu lieu en temps opportun, l'entrevue d'admission du patient à l'hôpital n'a pas été menée de façon conforme à la pratique tenant compte des traumatismes en ce qui concerne les agressions sexuelles.
- L'enquête menée par l'hôpital n'était pas conforme aux politiques Processus de rétroaction des patients et Processus de relations avec les patients.

- Bien que nous reconnaissons que l'approche traditionnelle des Anishinaabe pour résoudre les différends consiste en des rencontres en face-à-face sans prise de notes, les documents de l'hôpital relatifs à la plainte et à l'enquête n'étaient pas conformes à la politique de l'hôpital.
- La politique Prévention des cas de violence et de harcèlement ne donne pas suffisamment de détails/directives sur le processus décisionnel relatif à la possibilité de mettre en congé payé les membres du personnel lorsqu'il y a une allégation présentant un risque élevé au sujet de la sécurité du patient.

Réponse de l'hôpital au plaignant

- Les communications avec le plaignant au sujet des conclusions de l'enquête de l'hôpital n'étaient pas assez détaillées, ne tenaient pas compte de l'expérience du plaignant et répondaient essentiellement aux actions ou demandes d'information du plaignant.
- L'hôpital n'a pas manigancé pour changer la position du plaignant sur la liste d'attente de placement en foyer de soins de longue durée.

Formation du personnel sur les soins respectueux de la culture et tenant compte des traumatismes

- L'ensemble du personnel est tenu de participer à la formation sur le respect de la culture.
- Tous les membres du personnel et cliniciens ne sont pas formés aux soins tenant compte des traumatismes.
- En raison des marchés conclus à long terme avec des sous-traitants, il est compliqué de s'assurer que le personnel de l'organisme est formé sur les soins respectueux de la culture et tenant compte des traumatismes.

Recommandations

Selon les conclusions de cette enquête, l'Ombudsman des patients formule les neuf recommandations suivantes :

1. L'Ombudsman des patients recommande que les politiques et processus de gestion interne des plaintes de l'hôpital soient améliorés pour intégrer un modèle de gestion des plaintes qui soit respectueux de la culture et tienne compte des traumatismes. L'Ombudsman des patients suggère que le plaignant soit invité à donner son avis sur les nouvelles politiques et procédures, et que l'hôpital tienne compte de cet avis. L'hôpital devrait envisager de prendre part à une vaste consultation communautaire pour s'assurer que ses politiques et procédures répondent aux besoins de tous les intervenants.
2. L'Ombudsman des patients recommande que l'hôpital élabore et mette en œuvre une politique et une procédure portant précisément sur la gestion des signalements d'agression sexuelle, de violence sexuelle et toutes autres allégations similaires et sur les enquêtes connexes.
3. L'Ombudsman des patients recommande que l'hôpital donne des directives supplémentaires sur l'approche tenant compte des traumatismes à son personnel avec des instructions précises sur les soins tenant compte des traumatismes au chevet des patients.

4. L'Ombudsman des patients recommande que les dirigeants et les gestionnaires de l'hôpital responsables des enquêtes en milieu de travail soient formés sur la façon de mener une enquête/recherche de faits d'une manière respectueuse de la culture et tenant compte des traumatismes.
5. L'Ombudsman des patients recommande que l'hôpital rende sa formation sur les soins tenant compte de traumatismes obligatoire pour l'ensemble du personnel et des cliniciens. L'hôpital devrait envisager de renforcer cette formation en offrant des possibilités aux membres du personnel de discuter des leçons tirées et de l'application de ces enseignements en pratique dans leur travail quotidien.
6. L'Ombudsman des patients recommande que l'hôpital offre aussi une formation sur les soins respectueux de la culture et tenant compte des traumatismes au personnel de sous-traitants ayant des contrats à long terme ou répétés (personnel infirmier ou PSSP).
7. L'Ombudsman des patients recommande que l'hôpital veille à ce que les données collectées lors des plaintes contiennent suffisamment de détails pour assurer la conformité avec le Règlement 188/15 (Processus de relations avec les patients) pris en vertu de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* qui exige des rapports officiels sur les données regroupées sur les plaintes.
8. L'Ombudsman des patients recommande que les données sur les plaintes de l'hôpital soient suffisamment documentées pour repérer des tendances et des thèmes aux fins d'amélioration de la qualité et pour assurer le suivi des plaintes concernant des membres du personnel ou des secteurs de soins particuliers aux fins de gestion des risques.
9. L'Ombudsman des patients recommande que le plaignant et les représentants de l'hôpital se rencontrent pour passer en revue les recommandations de l'Ombudsman des patients sur les discussions relatives au plan de mise en œuvre de l'hôpital à l'avenir.