



Rapport annuel 2022 du bureau des relations avec les patients

**2022 Gouvernement du Nunavut,
Ministère de la santé**



ᐅᑲᑲᑲᑲᑲᑲᑲᑲ ᐱᑲᑲᑲᑲᑲᑲᑲᑲ
Building *Nunavut* Together
Nunavut liuqatigiingniq
Bâtir le *Nunavut* ensemble

Table des matières

Introduction	4
Processus de traitement d'une plainte	5
Plaintes reçues en 2022 selon la région	6
Plaintes reçues en 2022 selon la catégorie	6
Confirmation officielle de la réception d'une plainte	9
Pourcentage des plaintes traitées à l'intérieur d'un certain nombre de jours civils	10
Satisfaction de la clientèle	11
Conclusion	12

Tableaux

Tableau1 : Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception officiel à l'intérieur d'un certain nombre de jours ouvrables (2022).....	10
--	----

Figures

Figure 1 : Plaintes reçues en 2022 selon la région	6
Figure 2 : Ensemble des plaintes pour 2022, classées selon la catégorie principale et la région.....	8
Figure 3 : Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception formel à l'intérieur d'un certain nombre de jours ouvrables (2022).....	9
Figure 4 : Satisfaction de la clientèle.....	11

Pour communiquer avec nous



1 855 438-3003



patientrelations@gov.nu.ca



1 867 975-5388



**Gestionnaire territorial des
relations avec les patients, Bureau
des relations avec les patients
C.P. 1000
Succursale 1050
X0A 0H0**

Vos commentaires sont importants, car nous les utilisons pour améliorer les services et mettre en valeur le travail de nos fournisseurs de soins. Nous transmettrons vos commentaires aux personnes concernées. Assurez-vous d'inclure vos coordonnées, car nous pourrions demander l'autorisation de diffuser votre expérience à plus grande échelle dans nos documents de communication externe.

Le ministère de la Santé est fortement engagé envers l'amélioration continue de tous ses services de soins de santé.

Introduction

Le Bureau des relations avec la clientèle (le Bureau) a été créé le 12 juillet 2013. Le Bureau fournit de l'information et traite les problèmes, les préoccupations et les questions afin de renseigner les patients et d'améliorer l'expérience vécue par les Nunavoises et Nunavois. Le Bureau fait le suivi des préoccupations qui lui sont communiquées, ce qui permet au ministère de la Santé de surveiller les tendances et d'élaborer des stratégies en collaboration avec les fournisseurs et les dirigeants afin d'améliorer la prestation des services et les communications dans le cadre du processus d'assurance de la qualité. En collaborant avec l'équipe d'amélioration continue de la qualité et en participant aux réunions du comité d'amélioration de la qualité, le Bureau fait entendre la voix des clients et de la collectivité pour cerner les préoccupations en matière de sécurité et de qualité des soins soulevées par les Nunavoises et Nunavois.

Les préoccupations peuvent être communiquées de différentes façons au Bureau :

- Les Nunavoises et Nunavois peuvent faire part de leurs préoccupations au personnel avec qui ils ont un contact étroit dans le cadre de leurs soins (infirmiers, médecins, etc.) pour régler la question.
- Si le problème n'est pas résolu avec le personnel soignant, on peut referrer la plainte au gestionnaire.
- Les préoccupations peuvent aussi être communiquées directement au Bureau.

Lorsqu'il reçoit une plainte par formulaire, lettre, télécopieur, courriel ou sur messagerie vocale, le Bureau en accuse réception dans les 48 heures. Les préoccupations exprimées en personne ou par téléphone font l'objet d'un accusé de réception au moment où elles sont reçues. Une fois la plainte reçue, l'information transmise est documentée et transférée aux bonnes personnes à des fins d'enquête.

Lorsque la plainte est traitée et que le dossier est clos, la personne qui a déposé la plainte reçoit une réponse, à l'oral ou par écrit, selon la complexité du problème. Le Bureau assure aux patients une totale confidentialité. Le patient ou bénéficiaire âgé de plus de 18 ans, ou le parent ou tuteur, doit donner son consentement afin que la plainte soit acceptée et traitée.

Processus de traitement d'une plainte



Plaintes reçues en 2022 selon la région

Le graphique ci-dessous illustre le nombre de plaintes reçues selon la région, y compris de l'extérieur du territoire.

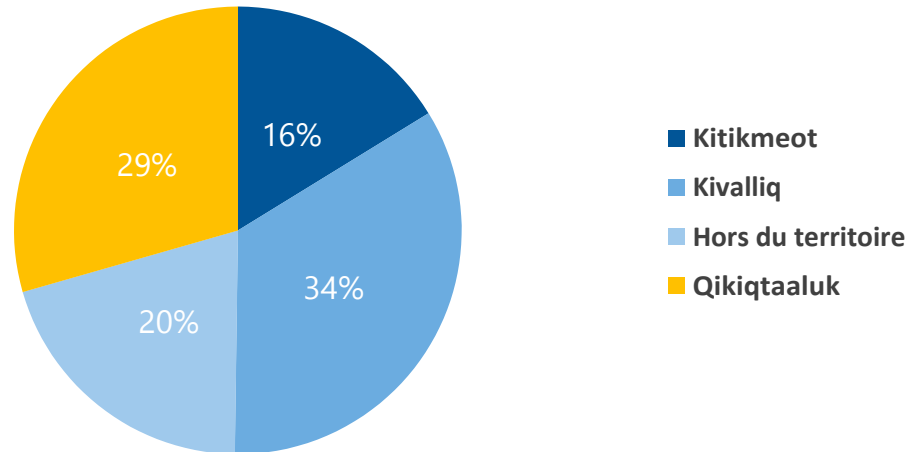


Figure 1 : Plaintes reçues en 2022 selon la région

Plaintes reçues en 2022 selon la catégorie

Le Bureau classe les plaintes selon les catégories principales suivantes :

- les soins et les traitements
- les accompagnateurs de patients
- la communication
- la sécurité
- la vie privée ou les droits du patient/résident
- l'administration
- l'attitude
- liée à l'accès
- les délais
- les problèmes liés aux installations/à l'environnement
- les déplacements pour des raisons médicales
- la confidentialité

La plainte la plus fréquente reçue par le Bureau concerne les soins et les traitements, ce qui est démontré de manière constante dans l'ensemble des régions en 2022. La catégorie des soins et des traitements comprend les éléments suivants :

- la qualité des soins
- l'examen
- le diagnostic/traitement
- le parcours de soins du patient
- les compétences du personnel

Le deuxième type de plainte le plus fréquemment reçu par le Bureau concerne les déplacements pour des raisons médicales. Cette catégorie comprend les éléments suivants :

- l'absence ou le manque de notifications en matière de déplacements
- les communications entre le responsable des déplacements et le patient
- les remboursements des frais

Le troisième type de plainte le plus fréquemment reçu par le Bureau est lié aux accompagnateurs des patients. Cette catégorie comprend les éléments suivants :

- les refus de demandes d'accompagnement
- les demandes d'accompagnement
- les contestations
- l'allaitement des jeunes enfants

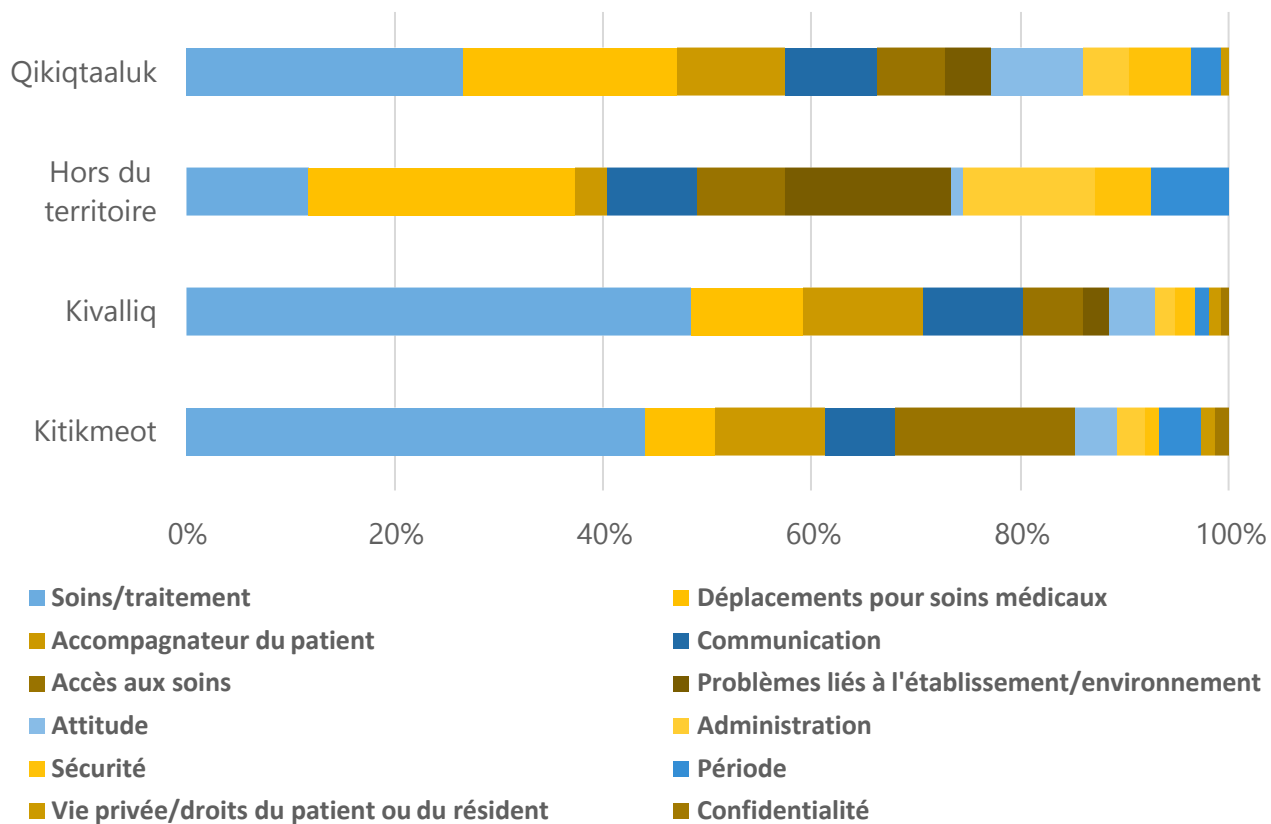


Figure 2 : Ensemble des plaintes pour 2022, classées selon la catégorie principale et la région

Confirmation officielle de la réception d'une plainte

Le Bureau s'efforce d'accuser officiellement réception de toutes les plaintes des patients dans les deux jours ouvrables ; son indicateur de succès s'établit à 80 %. Le Bureau a constamment atteint et même dépassé cet objectif.

Dans la région du Kivalliq, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients dans les deux jours ouvrables à 97 % du temps, et dans les trois à cinq jours ouvrables à 100 % du temps.

Dans la région du Kitikmeot, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients dans les deux jours ouvrables à 99 % du temps, et dans les trois à cinq jours ouvrables à 99 % du temps.

Dans la région du Qikiqtaaluk, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients dans les deux jours ouvrables à 90 % du temps, et il est parvenu à accuser réception de toutes les plaintes dans un délai de trois à cinq jours ouvrables.

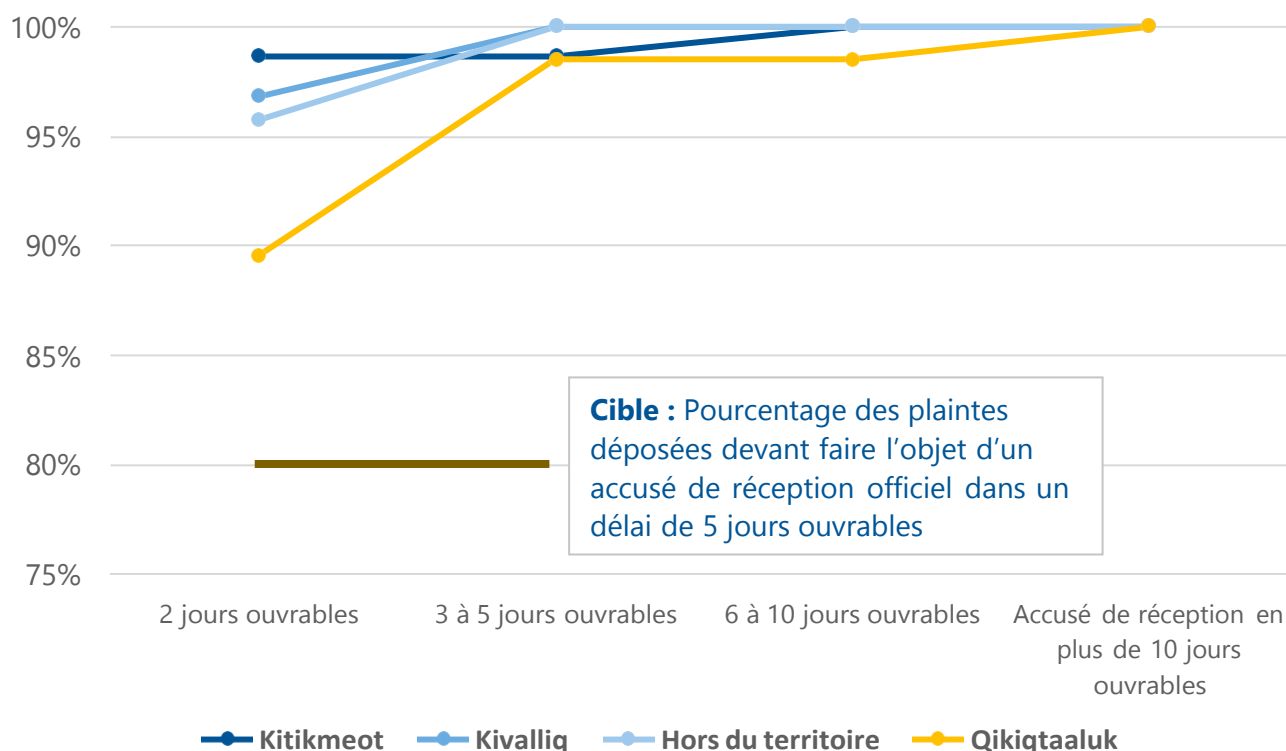


Figure 3 : Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception formel à l'intérieur d'un certain nombre de jours ouvrables (2022)

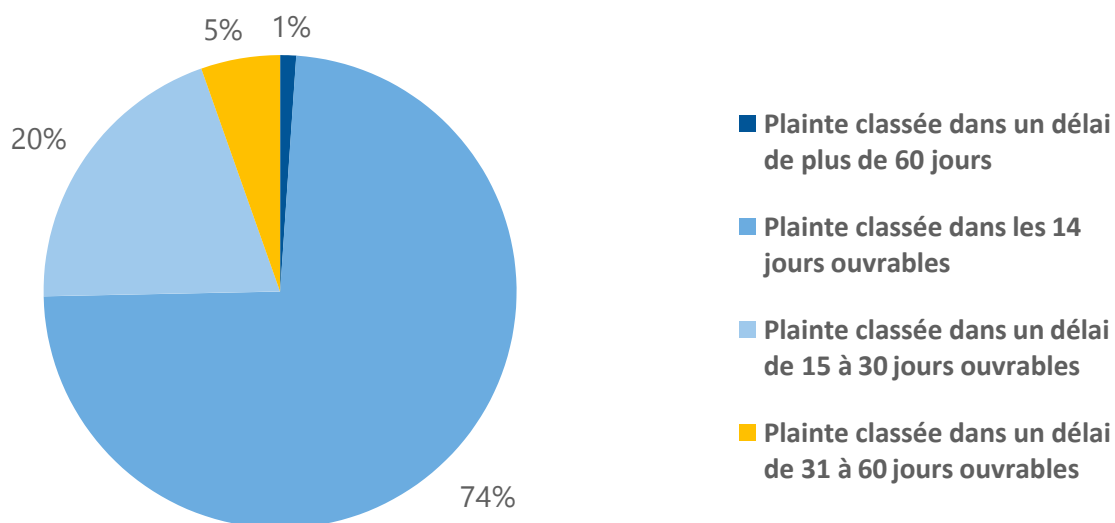
Nombre de jours ouvrables	Kitikmeot	Kivalliq	Hors du territoire	Qikiqtaaluk	Total général
2 jours ouvrables	99 %	97 %	96 %	90 %	95 %
3 à 5 jours ouvrables	99 %	100 %	100 %	99 %	99 %
6 à 10 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	99 %	100 %
Accusé de réception en plus de 10 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tableau1 : Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception officiel à l'intérieur d'un certain nombre de jours ouvrables (2022)

Pourcentage des plaintes traitées à l'intérieur d'un certain nombre de jours civils

En 2022, le Bureau a traité 74% des plaintes en moins de 14 jours civils. Pour les autres dossiers, 94% ont été réglés dans un délai d'un mois et 99% dans un délai de 60 jours.

Certaines plaintes ont été réglées dans un délais de plus de 15 jours civils lorsque leur niveau de complexité nécessitait des consultations supplémentaires avec les parties concernées et le personnel.



Satisfaction de la clientèle

Afin d'évaluer l'efficacité du processus décisionnel lié aux plaintes des patients, le Bureau fait le suivi de la satisfaction des patients au sujet de la résolution de la plainte. Le processus décisionnel peut demander la participation de nombreux intervenants, y compris des organismes partenaires, le personnel du ministère de la Santé et le patient.

[PC1] Dans la majorité des cas, les patients se disent satisfaits de l'issue de la plainte. Cependant, comme on l'observe dans la Figure 4, environ 13 % des plaintes n'ont pu faire l'objet d'un suivi, et 5 % des plaintes n'ont pas donné satisfaction. Les plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi s'expliquent par le fait que les coordonnées n'ont pas été fournies au Bureau ou qu'elles n'étaient pas en service (p. ex. ligne téléphonique coupée).

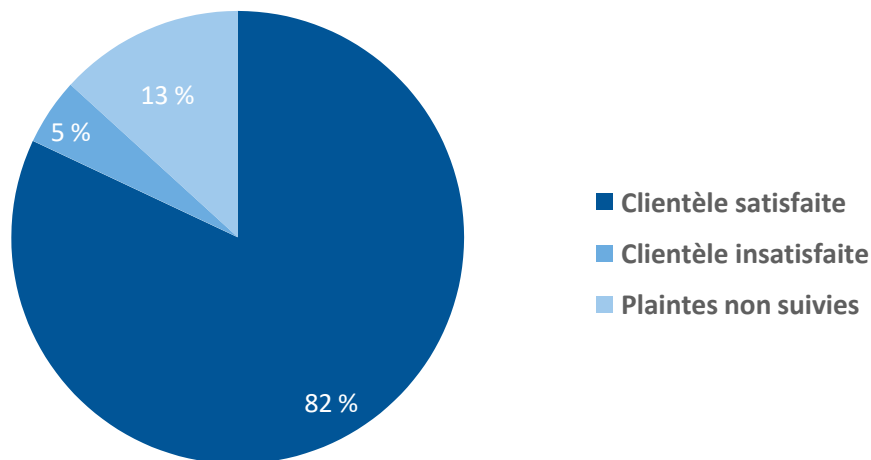


Figure 4 : Satisfaction de la clientèle

Conclusion

En 2022, les préoccupations soumises au Bureau concernaient principalement le domaine des soins et des traitements, plus particulièrement la qualité des soins, les examens, le diagnostic/traitement, le parcours en matière de soins du patient et les compétences du personnel. Le deuxième type de plainte le plus fréquent concernait les déplacements pour des raisons médicales et les accompagnateurs des patients. Sur le plan du fonctionnement, en 2022, le Bureau des relations avec les patients a surpassé son objectif d'accuser réception de 80 % des plaintes à l'intérieur de deux jours ouvrables. Parmi les Nunavoises et Nunavois que le Bureau a pu contacter pour effectuer un suivi, 75 % se sont dit satisfaits de l'issue de leur plainte, ce qui constitue une augmentation par rapport à 2021. De plus, le Bureau a traité plus de 80 % des plaintes dans les 14 jours civils suivant leur réception.

Pour les clients inuinnagtun et francophones, tous les efforts sont déployés pour s'assurer que leurs préoccupations et problèmes peuvent être abordés et traités dans la langue de leur choix. L'équipe du Bureau se compose d'employés inuits qui maîtrisent parfaitement l'inuktitut et l'anglais à l'oral et à l'écrit.