

# Bureau des relations avec les patients 2021 Gouvernement du Nunavut ministère de la Santé (publique)



# Table des matières

**01.** Introduction

---

**02.** Processus de traitement d'une plainte

---

**03.** Plaintes par région en 2021

---

**04.** Plaintes par catégorie

---

**05.** Confirmation officielle de la réception d'une plainte

---

**06.** Pourcentage de plaintes résolues

---

**07.** Satisfaction des patients

---

Pour  
communiquer



1-855-438-3003



patientrelations@gov.nu.ca



1-867-975-5388



Gestionnaire territorial des  
patients, Bureau des  
relations avec les patients

*Your feedback is important as we use this information to improve services and highlight the work of our care providers. We will distribute your shared feedback to the appropriate individuals. Be sure to include your contact information, as we may seek permission to share your story more broadly in our external communication materials.*

*The Department of Health is committed to ongoing improvements with all health care services.*

# Introduction

Le Bureau des relations avec les patients (le Bureau) a été créé le 12 juillet 2013. Il 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.

En 2021, les préoccupations transmises au Bureau concernaient principalement les domaines suivants :

- ◆ **Traitement et soin**
  - Notamment la qualité des soins, les examens, le diagnostic et le traitement, le parcours de soins du patient et les compétences du personnel.
- ◆ **Déplacements pour raison médicale et communications**
  - Notification de voyage manquante ou incomplète, communication entre la personne responsable des déplacements et la patientèle, remboursement.
  - Rupture de communication, transition (admission, congé ou transfert), renseignements incorrects ou contradictoires.

Sur le plan du fonctionnement, en 2021, le Bureau des relations avec les patients a surpassé son objectif d'accuser réception de 80 % des plaintes sous deux jours ouvrables. Parmi les Nunavoises et Nunavois que le Bureau a pu contacter pour effectuer un suivi, 68 % se sont dits satisfaits de l'issue de leur plainte. De plus, le Bureau a traité plus de 80 % des plaintes dans les 14 jours civils suivant leur réception.

Le Bureau offre ses services dans les quatre langues officielles. Son équipe se compose d'employés inuits qui maîtrisent parfaitement l'inuktitut à l'oral et à l'écrit.

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 ou infirmières, médecins, etc.) pour régler la question.
- ◆ Si le problème n'est pas résolu avec le personnel soignant, la plainte peut alors être transmise au gestionnaire.
- ◆ Les préoccupations peuvent aussi être communiquées directement au Bureau.

Lorsqu'il reçoit une plainte par formulaire, lettre, 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 consignée 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

Le patient communique avec le Bureau pour exprimer une préoccupation (par téléphone, courriel ou télécopieur, ou grâce au formulaire de commentaires)



Le Bureau accuse réception de la plainte et la consigne dans la base de données



La plainte fait l'objet d'une première évaluation pour juger de sa gravité



La personne responsable enquête sur la plainte



Une réponse et les conclusions de l'enquête sont transmises au plaignant

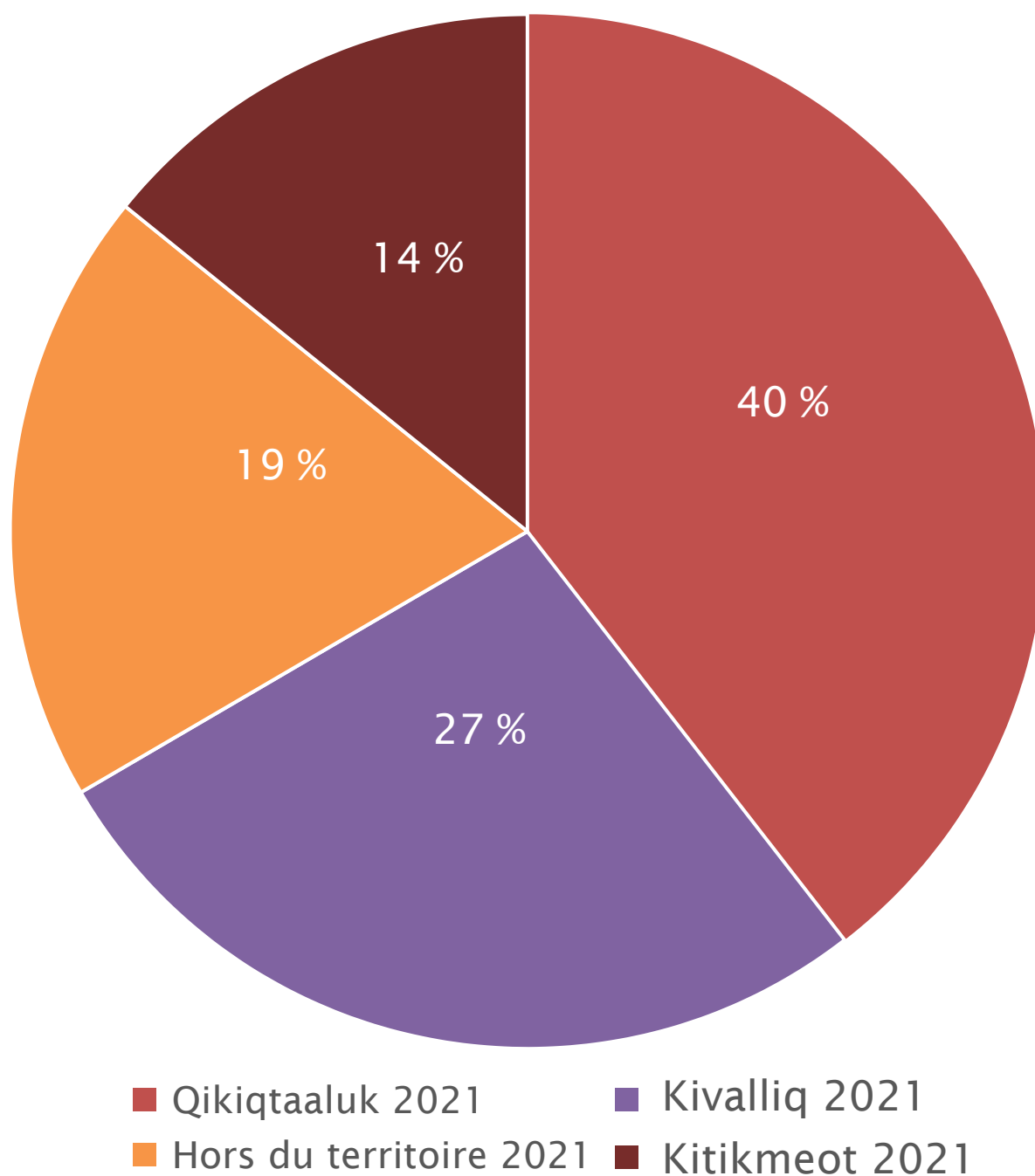


Les détails de la plainte sont consignés dans la base de données des relations avec les patients et le dossier est fermé



Des améliorations sont apportées au système et des mesures préventives sont mises en place

## Plaintes reçues en 2021 par région



En 2021, c'est la région de Qikiqtaaluk (région la plus peuplée du Nunavut) qui a enregistré le plus grand nombre de plaintes, suivie par l'extérieur du territoire, Kivalliq et la région de Kitikmeot.

## Plaintes reçues en 2021 par région

Le Bureau classe les plaintes selon les catégories principales suivantes :

Soin et traitement  
Accompagnement du patient  
Communication Sécurité  
Vie privée/Droits du patient ou du résident  
Administration

Accès  
Comportement  
Facteur temps  
Problèmes liés aux installations/à l'environnement  
Voyage pour soins médicaux  
Confidentialité

Les plaintes les plus fréquemment reçues par le Bureau se rattachaient à la catégorie Traitement et soin. C'est ce type de plainte qui a été le plus fréquemment rapporté au Bureau en 2021 dans toutes les régions, sauf à l'extérieur du territoire. Dans la catégorie Traitement et soin se trouvent les problèmes suivants :

qualité des soins, examens,  
diagnostic et traitement,  
parcours de soins du patient et  
compétences du personnel.

---

Les catégories Voyage pour soins médicaux et Communication occupent à égalité le second rang des types de plaintes les plus souvent reçus par le Bureau. Dans la catégorie Voyage pour soins médicaux se trouvent les problèmes suivants :

- ◆ Absence de notification de voyage
- ◆ Communication entre le responsable des voyages et le patient,
- ◆ Remboursement

---

Dans la catégorie Communication se trouvent les problèmes suivants:

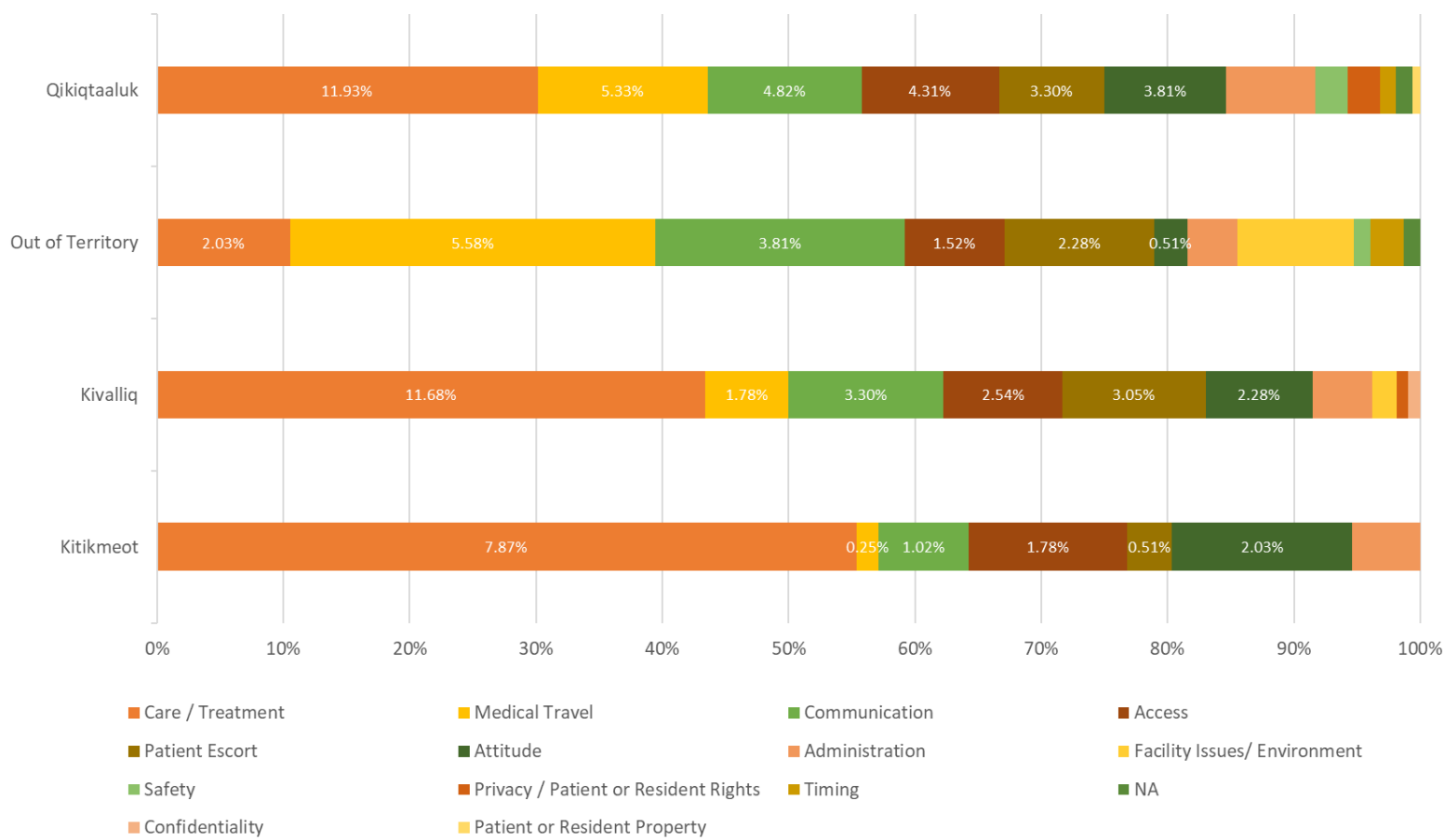
- ◆ Défaillance dans la communication
- ◆ Transition (admission, congé ou transfert)
- ◆ Information incorrecte ou incohérente

---

Le troisième type de plainte le plus fréquemment reçu par le Bureau concernait l'accès aux services de santé. Dans la catégorie Accès se trouvent les problèmes suivants :

- ◆ Accès ou admission
- ◆ Personnel, ressources, services
- ◆ Modalités d'autorisation de sortie ou de transfert

## Plaintes reçues en 2021 par région



	Accès	Comportement	Traitement et soin	Communication	Voyage pour soins médicaux	Accompagnement du patient	6 catégories principales	Total général
2021	40	34	132	51	51	36		344

## Confirmation officielle de la réception d'une plainte

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

Graphique 3 – Le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception officiel sous un certain nombre de jours ouvrables (année 2021) (page suivante) et le Tableau 3 Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception officiel sous un certain nombre de jours ouvrables (année 2021) illustrent que cette année, le Bureau a réussi à constamment atteindre et dépasser l'objectif de 80 %.

Dans la région de Kivalliq, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients en deux jours ouvrables 98 % du temps, et en trois à cinq jours ouvrables 99 % du temps.

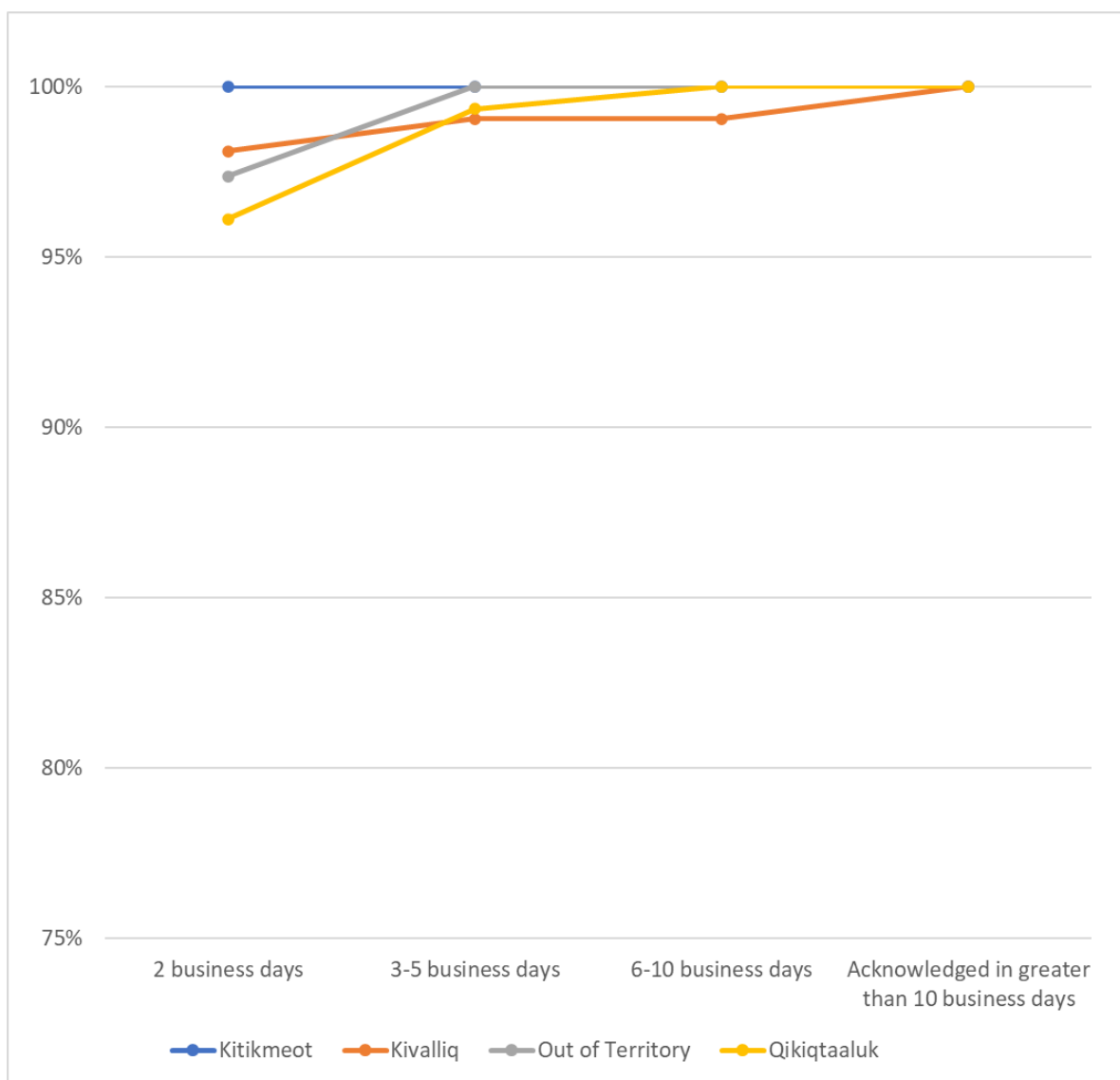
Dans la région de Kivalliq, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients en deux jours ouvrables 100 % du temps, et en trois à cinq jours ouvrables 100 % du temps.

Dans les régions de Kitikmeot et de Qikiqtaaluk, le Bureau a réussi à accuser réception des plaintes des patients en deux jours ouvrables 96 % du temps et 100 % du temps respectivement, et il est parvenu à accuser réception de toutes les plaintes dans un délai de trois à cinq jours ouvrables.





## Confirmation officielle de la réception d'une plainte



Graphique 3 – Pourcentage de plaintes ayant fait l’objet d’un accusé de réception sous un certain nombre de jours ouvrables (année 2021)

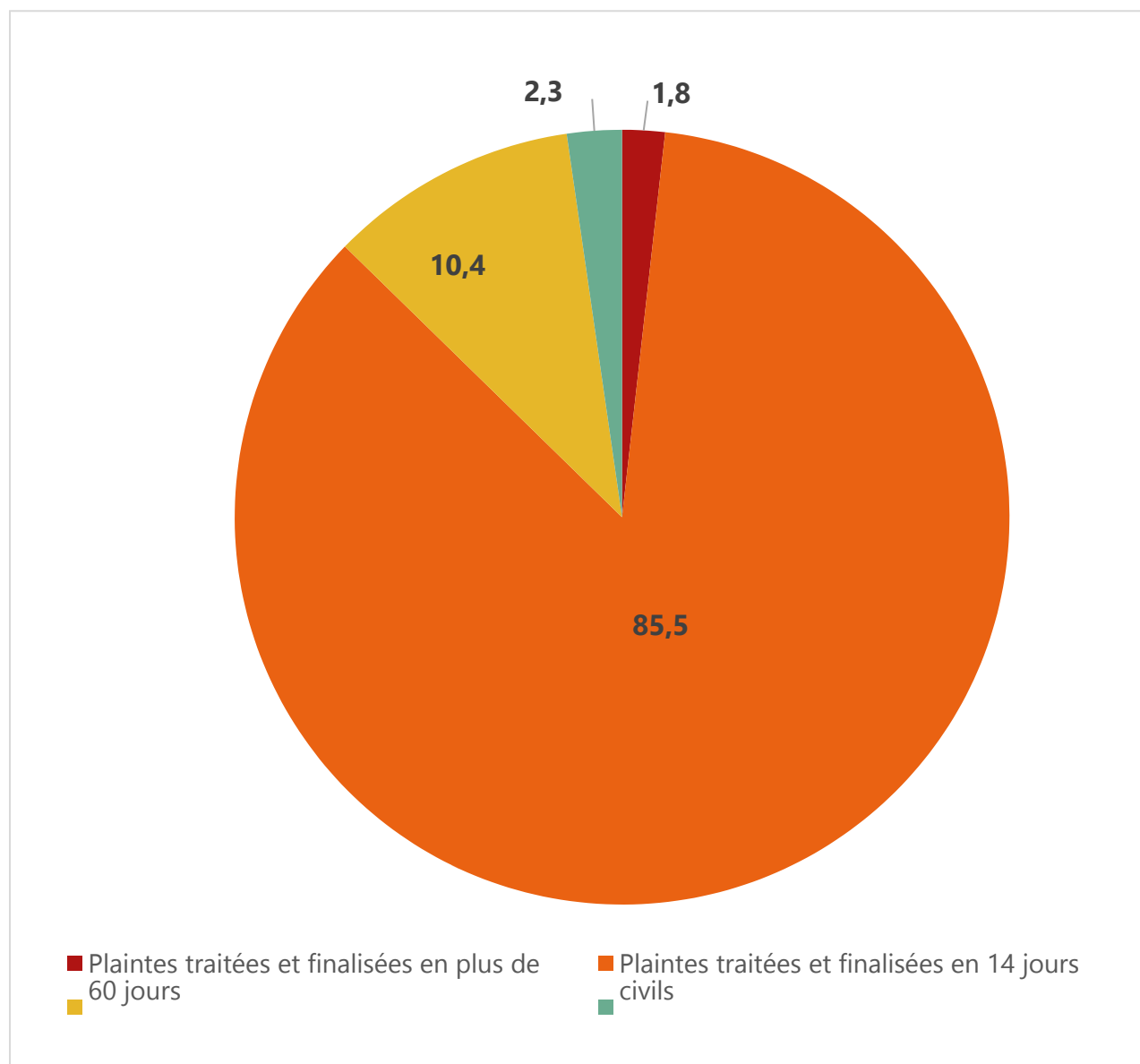
Nom des rangées	Kitikmeot	Kivalliq	À l’extérieur du territoire	Qikiqtaaluk	Total général
2 jours ouvrables	100 %	98 %	97 %	96 %	97 %
3 à 5 jours ouvrables	100 %	99 %	100 %	99 %	99 %
6 à 10 jours ouvrables	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %
Accusé de réception en plus de 10 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tableau 3 – Pourcentage de plaintes ayant fait l’objet d’un accusé de réception officiel sous un certain nombre de jours ouvrables

## Pourcentage des plaintes traitées en jours civils

En 2021, le Bureau a traité 85,5 % des plaintes en 14 jours civils. Cela a pris un mois ou moins pour traiter 10,4 % de toutes les plaintes, et 2,3 % des plaintes ont été traitées en 60 jours.

Les plaintes ont parfois été traitées en plus de 15 jours civils lorsque leur niveau de complexité nécessitait de plus amples consultations avec les parties concernées et le personnel.



## Satisfaction des patients

Pour évaluer l'efficacité du processus décisionnel lié aux plaintes des patients, le Bureau fait le suivi de la satisfaction des patients au sujet de l'issue de la plainte. Le processus décisionnel peut solliciter la participation de plusieurs intervenants, des organismes partenaires, du personnel du ministère de la Santé et du patient.

[PC1] Dans la majorité des cas, les patients se sont dits satisfaits de l'issue de la plainte. Cependant, comme on l'observe dans le graphique 5 et le tableau 5 ci-dessous, environ 23 % des plaintes n'ont pu faire l'objet d'un suivi, et 9 % 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 (ligne téléphonique coupée, etc.).

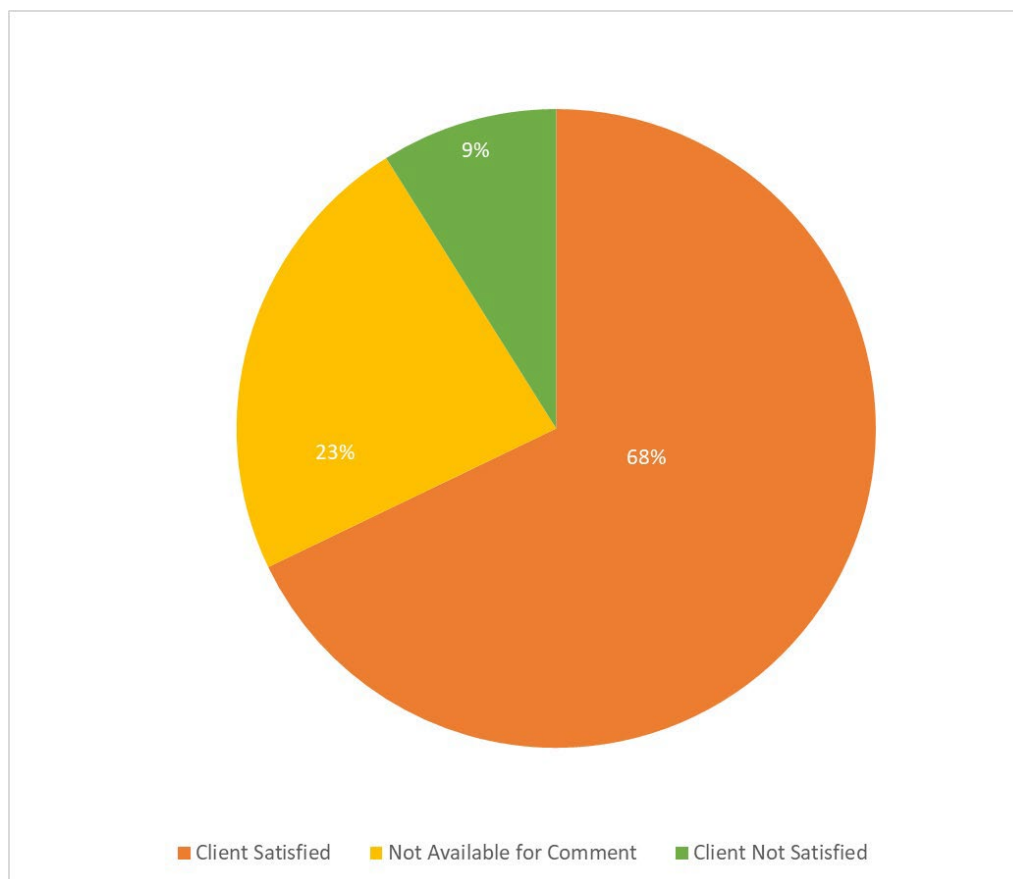


Tableau 5

	Pourcentage
Patient satisfait	68 %
Commentaires impossibles à obtenir	23 %
Patient non satisfait	9 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>