

Nouveaux objectifs pour le programme de relations avec les patients



Cecily Alexander, Dt.P.
Présidente

La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées stipule que chaque ordre des professions de la santé de l'Ontario doit avoir un programme de relations avec les patients. Elle exige également que le Comité des relations avec les patients fournisse au conseil de l'Ordre des conseils concernant ce programme.

La transparence et la reddition de comptes sont des composantes essentielles du programme de relations avec les patients. Selon la loi, le Comité des relations avec les patients doit rendre compte chaque année au ministère de la Santé et des Soins de longue durée des accomplissements du programme et aviser le Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé (CCRPS) lorsque des changements sont apportés à ce programme.

Le Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé (CCRPS) surveille les activités des programmes de relations avec les patients des ordres et a articulé de nouveaux objectifs et éléments de programmes à leur intention. En plus de prendre des mesures de prévention et de traitement des cas d'abus sexuels des clients par les membres, le Comité des relations avec les patients :

- aide les professionnels de la santé réglementés par l'Ordre à améliorer les relations avec leurs patients ou clients et, par suite, avec le public;
- aide le public à mieux comprendre la gamme et la qualité des services professionnels offerts par les membres de l'Ordre;
- aide les patients ou clients à connaître leurs droits dans leurs interactions avec les membres de la profession et de l'Ordre, y compris le droit d'être traités dans le respect de l'éthique, avec respect, tact et compétence;
- aide le public à connaître le rôle de l'Ordre et comment participer à ses processus et programmes.

De par les produits et activités du programme, l'Ordre travaille déjà en visant ces objectifs. Il s'est évertué à informer les membres sur les questions de relations avec les patients, comme l'aptitude professionnelle, l'influence des questions de santé physique et mentale sur la qualité des soins (*résumé*, automne et hiver 2006) et les implications des limites du champ d'intervention professionnelle sur les relations entre les Dt.P. et leurs clients (*résumé*, automne 2004 et hiver 2005). Au moyen de *résumé*, d'ateliers et d'outils d'éducation en ligne comme l'Outil d'apprentissage et d'évaluation des connaissances de la jurisprudence, l'Ordre continuera à épauler les Dt.P. en leur fournissant des renseignements pertinents qui les aideront à connaître et à respecter les droits des patients et clients, et à prendre conscience de leurs obligations à titre de professionnels.

D'autres renseignements généraux se trouvent sur le site Web public de l'Ordre, notamment :

- Comment communiquer avec l'Ordre;
- Le *Tableau des diététistes* où le public peut vérifier que leur conseillère en nutrition est une Dt.P.;
- La marche à suivre pour présenter des demandes de renseignements, des plaintes et des rapports;
- Les règlements légaux, les règlements administratifs, les règles, les lignes directrices et les politiques de l'Ordre.

Cette année, le Comité des relations avec les patients de l'Ordre s'est affairé à établir des buts stratégiques, des paramètres et des orientations pour les relations avec les patients. L'évaluation occupera une place clé dans notre programme de relations avec les patients car il faut assurer la reddition de comptes et l'accomplissement réussi des plans d'éducation de nos membres. Le comité mettra aussi l'accent sur la promotion d'une culture de sensibilisation et sur le respect des relations entre les professionnels et les patients dans toute l'organisation.