



# Ombudsman des patients

Quoi attendre de l'Ombudsman des patients de l'Ontario-  
Pour les patients (À la demande) - March 01, 2017

GIANMARCO BIASONE

Bonjour à tous. Je m'appelle Gianmarco Biasone. Je suis le réceptionniste au bureau de l'Ombudsman des patients. Merci de vous joindre à nous pour cette web émission gratuite intitulée « À quoi s'attendre lorsqu'une plainte est déposée auprès de l'Ombudsman des patients de l'Ontario ».

Durant cette séance, nous aborderons la façon dont nous gérons les plaintes relatives aux organisations du secteur de la santé en Ontario, principalement, principalement les hôpitaux publics, les foyers de soin de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires.

Cette web émission, en direct, sera archivée et accessible en version enregistrée sur demande dans environ deux semaines. Ainsi, vous pourrez la partager ou la regarder à nouveau à votre guise.

Le sous-titrage codé est accessible sur demande pour le programme archivé. Cette séance dura une heure, soit environ 45 minutes pour la présentation puis nous répondrons à vos questions pendant 15 minutes.

N'hésitez pas à poser vos questions en tout temps pendant la présentation en cliquant sur le bouton de questions situé dans le coin supérieur droit de votre lecteur web. Notre modérateur, à l'interne, les compilera et les lira à nos présentatrices pendant la période de questions et réponses.

De plus, n'hésitez pas discuter avec vos pairs et vos collègues en cliquant sur le bouton de clavardage dans le coin supérieur droit de l'écran. Si, en tout temps, vous voulez réduire ou fermer la fenêtre de clavardage, cliquez sur le bouton X.

Aujourd'hui, nos présentatrices sont Christine Elliott, Ombudsman des patients et Marie-Claire Muamba, enquêtrice principale. Permettez-moi de vous les présenter.

Avant d'être nommée première Ombudsman des patients de l'Ontario, Christine Eliot a été élue député provincial de Whitby-Ajax lors d'une élection partielle puis réélue député provincial de Whitby-Oshawa en 2017(erreur – c'est 2007), 2011 et 2014.

Mme Eliot se porte à la défense des plus démunis depuis des dizaines d'années en plus d'être bénévole pour plusieurs organismes communautaires. Elle est la co-fondatrice de la... pardonnez-moi... Elle est la co-fondatrice et la... la directrice de Abilities Centre, une installation



# Ombudsman des patients

nécessaire à la pratique des sports, des activités récréatives et des arts pour tout individu quelque soit ses capacités résident à Whitby. Elle est diplômée de l'école de droit de l'université Western Ontario.

Marie-Claire fait valoir de nombreuses années d'expérience en direction de programmes au sein de la fonction publique de l'Ontario, FPO, et d'organismes à but non lucratif. Elle est parfaitement bilingue et a travaillé auprès de deux collectivités francophones.

Avant de se joindre à la FPO, elle a grandement contribué à la mise sur pied d'un programme d'établissement et d'emploi pour les nouveaux arrivants francophones. À titre de médiatrice et d'enquêtrice, elle a traité de nombreuses plaintes relatives au droit de la personne et plus tard en tant que gestionnaire elle aura la direction d'examen et d'enquête systémique.

Merci et bienvenue à vous deux.

CHRISTINE :

Merci Gianmarco, et bonjour à vous qui êtes en ligne. Je suis heureuse de me joindre à vous pour cette séance et de vous partager l'aventure que nous vivons jusqu'à maintenant à l'Ombudsman des patients. Aujourd'hui nous vous présenterons principalement le mandat de notre bureau et les pouvoirs dont nous disposons en vertu de la loi d'habilitation.

Nous allons également expliquer étape par étape comment nous traitons votre plainte lorsque nous la recevons et soulignerons les types de plaintes que nous avons reçus depuis l'ouverture de nos portes le quatre juillet 2016.

Pour commencer je vais vous guider à travers un bref historique de mon bureau. En 2010, la province a adopté la loi de 2010 sur l'excellence de soins pour tous qui a élargi la territoire de compétences, de qualité des services de santé Ontario.

En 2014, le projet de loi huit, la loi de 2014, sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés a modifié la loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous afin de créer le rôle de l'Ombudsman des patients pour gérer les plaintes déposées contre les organisations du secteur de la santé principalement les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires ou CASC.

Cette loi établit la portée de notre autorité. Nous pouvons gérer les plaintes qui ont été mises par écrit et la population peut accéder à un formulaire de plaintes en ligne facile à utiliser sur notre nouveau site web afin de les aider dans ces processus. Comme champions de l'égalité, nous essayons de faciliter les résolutions et enquêtant sur les plaintes concernant les soins aux patients et les expériences.



# Ombudsman des patients

En décembre 2015, j'ai été choisie pour devenir le premier Ombudsman des patients de l'Ontario. Au printemps 2016, avant l'ouverture de mon bureau, nous avons entamé une série de consultation avec des patients et des soignants et nous avons effectué un sondage auprès des organisations du secteur de la santé, ce qui a grandement contribué à l'établissement de notre bureau à... l'élaboration et la conception de notre nouveau site web et à la tenue de nos activités.

Ensuite le premier juillet 2016, les sections de la loi relatives à l'Ombudsman des patients sont entrées en vigueur. J'ai été nommée Ombudsman des patients par la Lieutenant gouverneure en conseil et mon bureau a officiellement été ouvert au public.

En tant qu'Ombudsman des patients, j'ai délégué mon autorité aux membres du personnel de mon bureau afin qu'ils puissent recevoir vos plaintes et y répondre, faciliter le règlement des plaintes et entreprendre les enquêtes relatives aux plaintes.

L'équipe de mon bureau peut recevoir des plaintes de patients, d'anciens patients, de soignants et de mandateurs spéciaux. Soignant est défini pour nos fins comme une personne qui fournit ou qui a fourni des soins à un patient ou à un ancien patient.

Le dépôt d'une plainte à notre bureau n'entraîne aucun frais pour vous. Il n'y a pas de délai de prescription pour votre plainte. En date du premier mars 2017, nous avons reçu plus de mille 300 plaintes et nous avons été en mesure d'en régler 80 pourcent.

Notre succès jusqu'à maintenant démontre clairement que la relation entre les patients, mon bureau et les organisations du secteur de la santé doit en être une de collaboration et non pas d'opposition. Nous sommes déterminés à travailler ensemble pour trouver des solutions pour les patients. Marie-Claire.

**MARIE-CLAIRE :**

Merci beaucoup Christine. Bonjour à vous qui nous suivez en ligne. Je vais parler maintenant pour enchaîner ce que... sur ce que Christine disait, comment nous avons écouté les besoins de la population ontarienne.

Nos consultations en personne ont eu lieu à Toronto, à Ottawa, à London et à Thunder Bay. De plus, nous avons aussi distribué un sondage en ligne aux organisations du secteur de la santé et avons reçu plus de 600 réponses à diverses questions, notamment ce que les gens attendaient de notre bureau, comment ils voulaient interagir avec nous et à quoi ressemblerait un règlement approprié d'une plainte.



# Ombudsman des patients

Pour ce qui est de leurs attentes, les répondants ont été très clairs avec nous en ce qu'ils désiraient parler à quelqu'un au téléphone qui essaierait de faire quelque chose à propos de leurs plaintes et aussi avant qu'ils ne se rendent à notre bureau.

Quant au règlement, la grande majorité, c'est-à-dire plus de 80 pourcent des répondants, nous ont dit que la chose la plus importante pour eux était de s'assurer que personne d'autre n'aurait à vivre une expérience négative semblable.

Environ au même moment, Christine a voyagé dans la province pour parler directement aux patients, aux soignants et aux organismes de secteur de la santé. C'est vraiment important pour elle de rencontrer les gens dans leur environnement et de leur faire connaître nos services.

C'est aussi très important de comprendre les besoins en matière de soins de santé locaux qui, comme vous pouvez le savoir, varient grandement d'une communauté à l'autre afin qu'ils soient aussi accessibles et inclusifs que possible.

Grâce à ces consultations et aux rencontres, notre rôle est devenu de plus en plus clair. Les patients et les organisations du secteur de la santé attendaient de l'Ombudsman des patients qu'il serve de lien et qu'il collabore avec chaque organisme et chaque personne impliquée pour trouver des solutions et apporter des changements positifs. Nous sommes là pour travailler avec le patient et les organismes du secteur de la santé de manière à améliorer les soins pour tous.

Nos valeurs : Ces consultations nous ont aussi aidés à définir notre vision, notre mission et nos valeurs. Les personnes consultées nous ont indiqué qu'elles attendaient de nous que nous soyons respectueux, dignes de confiance, empathiques et justes.

Nous nous efforçons de mettre ces valeurs en pratique tous les jours dans le cadre de notre travail. C'est pourquoi nous prenons le temps d'écouter attentivement tous les patients qui font part de leurs expériences qu'ils ont vécues ainsi que leurs points de vue sans prendre parti.

Pour nous chaque expérience compte et le fait de formuler des plaintes peut contribuer à cerner les problèmes plus vastes et d'empêcher qu'ils ne se reproduisent encore et encore. Il est clair que les patients et les soignants attendent à ce que l'équipe de notre bureau sert de voix pour porter les problèmes à l'attention des responsables des politiques et des décideurs.

Notre vision et notre mission consistent à être un défenseur de l'équité, digne de confiance et à provoquer des changements positifs au sein du système de santé en Ontario. Notre mission, quant à elle, est de faciliter le règlement des plaintes impliquant les organismes du secteur de la santé et enquêtant sur celles-ci sans prendre parti et de formuler des recommandations afin d'améliorer les expériences vécues par tous les Ontariens.



# Ombudsman des patients

Qui nous supervisons. Nous supervisons actuellement la compétence du bureau de l'Ombudsman des patients s'étend sur les hôpitaux publics, les foyers de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires aussi appelés en csigle CASC.

Comme vous pourriez le savoir, dans un avenir proche, les CASC seront regroupés sous les réseaux locaux d'intégration des services de santé avec l'adoption du projet de loi 41, la loi modifiant diverses lois dans l'intérêt des soins axés sur les patients et mon bureau, le bureau de Christine, conservera la même compétence pour les composantes de soin à domicile et les soins communautaires des activités de relais.

Toutefois, plusieurs scénarios dépassent notre temps, notre territoire de compétence. Nous ne pouvons pas traiter les plaintes, par exemple, au sujet de la conduite d'un professionnel de la santé réglementé tel qu'un médecin ou une infirmière ou un physiothérapeute même. Nous vous référerons à l'ordre approprié.

Si vous n'avez pas encore fait part de vos inquiétudes avec l'organisme du secteur de la santé, nous allons vous mettre en contact avec l'équipe qui, des relations avec les patients de cet organisme. De cette façon nous servons souvent d'intermédiaires entre les patients et les diverses entités qui prennent en charge le processus provincial de plaintes.

En tant qu'intermédiaires, si nous ne parvenons pas à aider une personne avec une plainte spécifique, nous expliquerons pourquoi et dans la mesure du possible, nous vous dirigerons vers un organisme ou une personne qui peut le faire.

Régler les plaintes de manière équitable. Nous essayons de régler les plaintes de manière équitable. Je vais vous donner un rapide résumé de la façon dont nous travaillons et des problèmes que nous avons cernés jusqu'à maintenant. Ensuite j'examinerai en détail la prochaine, dans la prochaine diapositive.

En règle générale, notre processus est le même si votre plainte implique un hôpital public, un organisme de soins de longue durée ou même un centre d'accès aux soins communautaires. En résumé, dans le diagramme présenté en ce moment, le cercle du centre illustre les différentes étapes que nous prenons pour essayer de régler les plaintes individuelles.

Les étapes sont les suivantes : Premièrement nous allons nous assurer que vous êtes venus au bon endroit. Deuxièmement nous recevons votre plainte par écrit et ensuite nous examinons votre plainte, nous écoutons toutes les parties impliqués et tentons de régler la plainte. Nous pourrions avoir à procéder à une enquête où nous vous ferons part de notre décision ainsi qu'à l'organisme du secteur de la santé.



# Ombudsman des patients

Nous pouvons aussi examiner les questions de notre... Christine peut examiner les questions, pas moi, mais Christine peut examiner les questions de son propre chef. Ça veut dire que nous n'avons pas besoin d'une plainte spécifique pour lancer une enquête. Généralement ces enquêtes concernent des problèmes systémiques au niveau du secteur de la santé et qui peuvent être portés à l'attention de l'équipe de notre bureau grâce à plusieurs sources comme ce qui se produit dans les médias ou dans l'assemblée législative.

Le cercle extérieur, celui qui est bleu clair, représente notre travail par rapport aux problèmes systémiques au niveau du secteur de la santé. Ces enquêtes seront de nature sérieuse, auront un profil plus élevé et toucheront un grand nombre de personnes.

Dans ce cas de problèmes à l'échelle du système, nous recherchons les tendances et les schémas relatifs aux plaintes. Nous voulons trouver des plaintes comme des points de données qui peuvent être analysés et utilisés pour influencer des changements positifs dans le secteur de la santé.

Ces types d'enquêtes sont plus formels et entraînent souvent des recommandations et des rapports publics. Jusqu'à maintenant, le genre de problèmes qui font l'objet des plaintes ne devraient pas surprendre beaucoup de gens. L'un des problèmes les plus fréquents qui représentent environ les deux tiers des plaintes que nous avons reçues jusqu'à maintenant concernent la communication. Ce problème semble être l'occasion d'apporter d'importants changements dans le secteur des soins de santé.

En général, les patients veulent être traités avec davantage de compassion, être vus comme des personnes à part entière et non pas juste comme un malade ou un problème de santé. Nous avons pu comprendre que des petites choses peuvent faire toute la différence dans les soins de santé. Un autre thème soulevé dans ce domaine est la crainte que si les patients parlent, leurs soins ou ceux d'un être cher pourraient être compromis.

Un autre thème important qui émerge est l'accès aux soins. Il existe un manque généralisé... d'équité dans la façon dont les services sont fournis dans la province. Il s'agit d'un problème complexe qui n'a pas encore... qui n'a pas de réponse facile et tout ceux qui, à qui nous avons parlés jusqu'à maintenant, patients et organisations du secteur de la santé, s'entendent pour dire que la technologie peut être utilisée et devrait être utilisée davantage, en particulier dans les petites communautés, dans les milieux ruraux et surtout dans les collectivités du nord.

Avant de terminer sur cette question, je devrais aussi mentionner les déterminants sociaux de la santé. Il est clair qu'au moins 50 pourcent de la prestation des soins de santé est touchée par les



# Ombudsman des patients

déterminants sociaux de la santé et si ces questions ne sont pas abordées dans la transformation du système de soins de santé, alors nous ne réussirons pas notre mission.

Nous devons garder ces problèmes à l'esprit tandis que nous créons un système de soins de santé réellement centré sur le patient. Le dernier commentaire renforce l'idée que Christine est l'Ombudsman et non pas la défenseure des patients, ce qui signifie que elle cherche l'équité en matière de soins de santé et ce sans parti pris.

Lorsque nous recevons une plainte d'un patient ou d'un soignant, nous écoutons toutes les personnes impliquées. Lorsque nous faisons des recommandations, nous avons besoin d'entendre ce que veulent les patients ainsi que les professionnels de la santé. Nous devons tous travailler ensemble pour atteindre l'objectif, c'est-à-dire un système de soins de santé solide, réactif et centré sur les patients en Ontario. Cet effort mènera à une amélioration de la qualité des soins pour tout le monde.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre quand vos contactez notre bureau pour déposer une plainte, mon travail aujourd'hui consiste à répondre en détail à deux questions les plus fréquentes. Un, lorsqu'une... lorsqu'une plainte est déposée, qu'elle corresponde à notre territoire de compétence et que les appels, les appels faits auprès de l'organisation du secteur de la santé sont insuffisants, qu'arrive t'il ensuite et combien de temps cela prendra t'il?

Alors je passe à l'étape numéro un. Notre première étape est de confirmer que nous sommes la bonne organisation pour vous aider. En tant que bureau de dernier recours, nous pouvons seulement examiner les plaintes qui sont déjà soulevées auprès des organismes publics ou c'est-à-dire les hôpitaux publics, les foyers de... les foyers de soins de longue durée ou le centre d'accès aux soins communautaires.

Par exemple, nous ne pourrons pas vous aider si la plainte porte sur un professionnel de la santé réglementé comme un médecin, une infirmière ou même un physiothérapeute ou même une maison de retraite ou si la plainte fait partie d'une procédure judiciaire.

Dans la mesure du possible, nous agirons en tant qu'intermédiaires et vous dirigerons dans la bonne direction, y compris vous connecter avec les relations du patient à l'hôpital public, avec les foyers de soins de longue durée ou le centre d'accès aux soins communautaires.

Dans la deuxième étape, notre de règlement de plaintes reçoit la grande majorité des plaintes et elle vous répondra dans les 24 à 48 heures qui suivent. En fait, nous n'avons pas pour mandat... Nous avons pour mandat d'essayer de régler une plainte avant qu'on passe à l'étape de l'enquête formelle.



# Ombudsman des patients

Une fois que nous avons la plainte écrite, nous exigeons un consentement signé de votre part. Une plainte peut venir d'un patient ou d'un ancien patient, d'un soignant ou d'un mandataire spécial du patient. Si vous êtes un soignant, nous pouvons également avoir besoin du consentement du patient ou de l'ancien patient.

Nous avons besoin... La confidentialité est très importante pour nous. Nous assurons la confidentialité de tous les renseignements personnels et les renseignements sur la santé et nous avons des sur gardes électroniques en place pour protéger cette information de nature très délicate.

Les plaintes sont tirées et classées par ordre de priorité tous les jours. Les plaintes prioritaires peuvent nécessiter un consentement verbal afin que nous puissions avertir plus rapidement l'organisme du secteur de la santé et les détails de votre plainte.

À la suite du consentement verbal, nous ferons le suivi et obtiendrons un consentement écrit. Si les personnes ont besoin d'aide pour déposer une plainte, nous les aidons de diverses façons, notamment en fournissant des services de traduction et une ligne téléphonique ATS.

Dans la prochaine étape, normalement les plaintes soulèvent plusieurs problèmes. Nous communiquerons avec votre... avec vous pour votre plainte afin de déterminer quels sont les détails et lesquels nous pouvons vous aider, celles qui auront besoin d'être dirigées vers une autre organisation.

Dès que nous aurons votre consentement pour procéder, nous communiquerons avec l'organisation du secteur, du secteur de la santé pour parler aux personnes impliquées et pour recueillir plus d'information.

Nous travaillerons avec, avec vous et avec l'organisme du secteur de la santé sans parti pris pour s'assurer que le processus est le plus simple possible pour ceux qui sont impliqués pour qu'ils sachent exactement ce qui les attend tout au long du parcours. Les étapes de notre processus doivent être claires pour vous et ne devraient pas être comme une surprise.

Dans l'étape suivante, nous prendrons en considération l'information que vous, l'organisation du secteur de la santé ainsi que les autres acteurs nous ont fournie, en collaborant ensemble pour arriver à un règlement équitable. Puisque nous faisons les champions de l'équité, nous écoutons toutes les parties avec politesse et respect.

Quand nous demandons les renseignements spécifiques à une organisation du secteur de la santé, le délai de réponse peut être négocié au cas par cas, cependant si la demande est directe et



# Ombudsman des patients

simple, nous nous attendons à ce qu'ils répondent dans les dix jours ouvrables au moins. Nous tentons de résoudre les plaintes de manière directe et équitable en 30 jours ouvrables.

Dans l'étape numéro cinq, qui est presque l'avant dernière étape, si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte, nous pourrions devoir procéder à une enquête formelle. Nous vous enverrons un avis ainsi qu'à l'organisme du secteur de la santé de vous informer qu'une enquête aura lieu.

Les agents, les directeurs, interpellants et tout autre membre d'une organisation du secteur de la santé, ainsi que personne qui fournit des services par l'intermédiaire de l'organisme ou en son nom, doivent co-opérer avec le processus et à notre demande et fournir l'information et les documents pertinents à l'enquête. Si c'est nécessaire, nous pouvons prêter serment de ne pas divulguer les renseignements qui ont été obtenus.

L'étape numéro six, nous vous faisons part de notre décision. Alors qu'est-ce qui arrive à ce moment-là? Nous pourrions déterminer que l'organisation du secteur de la santé a agi de façon appropriée ou nous pourrions décider que les changements sont nécessaires à proposer des recommandations à la suite d'une enquête.

Quelque soit le résultat nous prendrons contact avec vous ainsi avec l'organisation du secteur de la santé. Nous ne pouvons obliger personne à agir, cependant nous espérons que grâce à la situation et à nos encouragements, la plupart de nos recommandations seront étudiées et acceptées. Nous sommes tenus de déclarer annuellement notre travail au ministre de la santé et des soins de longue durée.

Comment nous procédons d'un territoire de compétence à un autre? Notre supervision des hôpitaux publics n'a pas de restriction, sauf pour ce qui est de décisions cliniques spécifiques, notamment le comportement et la compétence des professionnels de la santé réglementés tels que les docteurs, infirmiers et les physiothérapeutes. Ces questions devront être dirigées vers l'organisme de règlement approprié.

Les centres d'accès de soins de longue durée, il est important de noter que notre bureau n'a pas de contrôle sur les décisions prises par les centres d'accès des soins communautaires sur les questions liées à votre admissibilité à recevoir un service communautaire, l'exclusion donnée d'un service communautaire, le nombre d'heures de service qui vous est, que vous recevez ou la résiliation d'un service.

Dans ces situations, la commission d'appel et de révision des services de santé est le bon organisation à joindre. Toutefois, dans certaines situations l'Ombudsman des patients peut faciliter un règlement de manière à ce que... de manière informelle avec vous et le centre d'accès



# Ombudsman des patients

aux soins communautaires afin d'établir si nous pouvons aider avant que vous fassiez appel à la commission d'appel et de révision des services de santé.

Les foyers de soins de longue durée. La première étape du processus de règlement d'une plainte déposée par un résident de foyer de soins de longue durée, un mandataire spécial ou un soignant d'un résident est de s'assurer que vous avez soulevé la question ou le problème à l'interne avec l'administrateur ou un représentant du personnel.

Par exemple, pour ce type de plainte, il peut s'agir d'une impression de mauvaise communication, d'un manque de continuité dans les soins et de restriction en matière de visite. Dans certains cas, vous pouvez avoir, vous pourriez avoir soulevé une question qui exige un rapport obligatoire au directeur comme s'il y a eu un préjudice ou un risque de préjudice au résident, abus, mauvaise utilisation de l'argent. Alors nous sommes tenus de communiquer cette information à l'administrateur.

Nous vous ferons part de cette exigence et nous informerons ensuite le ministère de la santé et les soins de longue durée et le directeur. Après 30 jours, nous prendrons contact avec vous pour savoir si la situation a été réglée et si ce n'est pas le cas, nous tenterons de parvenir à un règlement de la plainte si le problème relève en fait de notre compétence.

Notre équipe et comment nous joindre. Depuis le quatre juillet, nous avons reçu plusieurs plaintes très compliquées, plus de mille 300, et certaines remontent à plus de dix ans. Un large éventail de compétences est nécessaire pour parvenir à démêler ces expériences de patients. Parfois c'est très difficile.

Pour cette raison, notre équipe composée de 17 personnes comprend trois enquêteurs, quatre spécialistes en règlement rapide qui sont, en fait, des infirmières, des avocats, des travailleurs sociaux et même un médecin et un dentiste.

Il s'agit là de négociateurs, de conseillers et d'enquêteurs compétents et expérimentés dont plusieurs parlent plus d'une langue. Notre personnel dispose également d'un conseiller juridique et d'un spécialiste en gestion des dossiers et de vie rivée et d'un directeur général.

Bien que nous avons besoin de recevoir des plaintes par écrit, notre équipe de règlement de plaintes peut être contactée par téléphone, incluant un numéro à sans frais et une ligne ATS, notre formulaire de plaintes en ligne sur notre nouveau site web, patientombudsman, donc patientombudsman.ca et bien sûr par courrier... par courriel et par télécopieur aussi.



# Ombudsman des patients

Nous faisons notre possible pour être accessibles, inclusifs et pour répondre aux besoins de tout le monde... dans la province de l'Ontario. Nous aimerons entendre vos commentaires sur notre façon de faire les choses et sur nos services.

Alors nous répondrons maintenant aux questions s'il y en a. Nous avons encore... assez de temps. Si vous avez des questions, notre modératrice va nous les dicter et nous allons y répondre. Je passe la parole à, à mon collègue Gianmarco.

**GIANMARCO**

Merci beaucoup Marie-Claire et Christine pour, pour vos présentations... Ça nous amène à la fin de notre session, quoi attendre de l'Ombudsman des patients de l'Ontario. Cette web émission sera archivée et publiée sur notre site web dans environ deux semaines. Merci encore de vous être joint à nous aujourd'hui. N'hésitez pas à consulter notre site web pour connaître les mises à jour et si vous avez d'autres questions, prenez contact avec nous.

(FIN)