

**Rapport d'étape**  
**pour la période du 1<sup>er</sup> juin 2001 au 1<sup>er</sup> juin 2002**  
**sur les**  
**recommandations**  
**du**  
**rapport du Comité consultatif de mise**  
**en œuvre donnant suite au rapport de la**  
**Commission d'enquête sur le**  
**service de cardiologie infantile**



## INTRODUCTION

Le présent rapport fait état de l'avancement réalisé depuis le 1<sup>er</sup> juin 2001 relativement aux recommandations du Comité consultatif de mise en œuvre donnant suite au rapport de la Commission d'enquête sur le service de cardiologie infantile du Manitoba (rapport Thomas). Ce comité avait pour mandat de conseiller le ministre de la Santé et le gouvernement du Manitoba à propos des mesures de suivi appropriées à chacune des conclusions et recommandations du juge Murray Sinclair dans son Rapport de la Commission d'enquête sur le service de cardiologie infantile.

Dans le rapport Thomas, on a reconnu le travail qu'avaient déjà amorcé bon nombre d'organismes lorsque la Commission d'enquête Sinclair a commencé son mandat et celui effectué à la suite de la publication du Rapport de la Commission d'enquête, et on en a fait état. Dans le cas de certaines des recommandations, il faudra des années pour accomplir le travail, alors que dans d'autres cas, le travail est pratiquement terminé. Le présent rapport d'étape comprend une mise à jour de l'avancement et des étapes suivantes prévues pour chacune des recommandations.

Le rapport Thomas a été publié le 24 mai 2001. Santé Manitoba a élaboré un programme de contrôle pour recueillir des renseignements sur les activités et l'avancement relatifs aux recommandations faites à plusieurs organismes au Manitoba.

Parmi ces organismes figurent le Centre des sciences de la santé, l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba, le Bureau du médecin légiste en chef, les offices régionaux de la santé d'un bout à l'autre de la province ainsi que Santé Manitoba. Bien qu'il n'en soit pas particulièrement fait mention dans le rapport Thomas, le programme de contrôle comprenait Action cancer Manitoba (*CancerCare Manitoba*) en tant qu'élément de la démarche de Santé Manitoba dans l'ensemble de la province.

Santé Manitoba a établi une méthode pour élaborer des politiques provinciales dans les domaines clés que touchent les recommandations. Cette méthode mettait à contribution des groupes de travail des offices régionaux de la santé, de Action cancer Manitoba (*CancerCare Manitoba*) et des spécialistes d'autres organismes et ministères.

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<p><b>Procédures en matière de ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des mesures devront être prises pour accélérer et mieux coordonner le processus de sélection et de recrutement des médecins au sein des organisations impliquées, et ce, afin que les candidats prometteurs soient embauchés à temps.</li> <li>Les contrats et les lettres d'engagement des médecins devront préciser qu'un délai de préavis avant tout départ devra être donné, et spécifier que toute infraction à cette exigence sera mentionnée dans les lettres de référence à des fins d'obtention d'un autre poste que demanderont les médecins concernés.</li> <li>Des comités de recherche officiels devront prendre part au processus d'embauche de tout membre du personnel hospitalier. Ces comités devront être multidisciplinaires et comprendre des médecins, des infirmières et tout autre membre du personnel médical compétent.</li> <li>Durant le processus de sélection et de recrutement, diverses stratégies visant à déterminer la volonté et la capacité des médecins et des chirurgiens à travailler en équipe devront</li> </ul>	<p>Les améliorations apportées par l'Office régional de la santé de Winnipeg au processus de recrutement des médecins comprennent le processus d'approbation des postes vacants, l'annonce obligatoire de ces postes et les directives pour la vérification des références.</p> <p>On a établi un Bureau pour l'embauche de médecins en région et on a engagé un coordonnateur pour le recrutement des médecins spécialistes à l'Office régional de la santé de Winnipeg afin de continuer à fixer l'attention sur le processus de recrutement.</p> <p>Il existe à l'Office régional de la santé de Winnipeg un processus cohérent pour la nomination des médecins et l'octroi des privilèges.</p> <p>Il existe également à l'Office régional de la santé de Winnipeg un programme qui permet de mentionner les infractions à l'exigence du délai de préavis dans les lettres de référence.</p> <p>Pour combler les postes de premier plan dans le domaine médical, Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) dispose d'un processus de recrutement coordonné comprenant une participation multidisciplinaire.</p> <p>Le Centre des sciences de la santé fait appel à des comités de recrutement pour combler certains postes supérieurs de premier plan.</p> <p>L'Office régional de la santé de Winnipeg et le Centre des sciences de la santé mettent davantage l'accent sur l'évaluation de la capacité de travailler en équipe des personnes qui souhaitent soumettre leur</p>	<p>On mettra de l'avant l'élaboration de directives de sélection normalisées ainsi que les entrevues interdisciplinaires pour le processus de recrutement à l'Office régional de la santé de Winnipeg et on s'assurera de l'application systématique du processus dans le recrutement visant à combler tous les postes de premier plan dans le domaine médical.</p> <p>On terminera la révision des règlements médicaux en matière de recrutement.</p> <p>On effectuera une réévaluation périodique du processus pour vérifier l'efficacité et la régularité de l'inscription de cette mention dans les lettres de référence.</p> <p>On s'assurera de la présence de directives à l'usage des comités de recrutement dans tous les organismes. On inclura également une participation multidisciplinaire dans le processus d'embauche.</p> <p>On insérera des questions sur le travail d'équipe dans les entrevues visant à combler les postes de médecins et on s'assurera de l'application systématique de ces questions.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les établissements de soins de santé de la province devront avoir des politiques et des programmes d'orientation écrits et devront rendre la participation à ces programmes obligatoire pour les nouveaux membres du personnel, y compris les médecins.</li> <li>Le Centre des sciences de la santé devra favoriser une plus grande participation des médecins aux cours sur le travail d'équipe et la gestion des conflits. Cela comprendra, en partie, l'examen de dispositions de rétribution de rechange pour les médecins.</li> <li>Les nouveaux chirurgiens devront observer leurs confrères d'expérience dans le cadre d'un processus de jumelage officiel.</li> </ul>	<p>Tous les offices régionaux de la santé disposent de programmes d'orientation propres à une région ou à un établissement. Les offices régionaux de la santé de Brandon, de Churchill et du Sud-Est ont des programmes auxquels les médecins participent de façon constante. À l'office régional de la santé d'Entre-les-Lacs, le programme pour les médecins est prêt à mettre en œuvre pour les nouveaux médecins à venir.</p> <p>Les autres offices régionaux de la santé ainsi que Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) en sont au stade de la planification. De l'orientation particulière destinée aux médecins est offerte.</p> <p>Le Centre des sciences de la santé a désigné un chef de projet pour coordonner le processus de planification relative à l'orientation des médecins.</p> <p>De la formation sur le travail d'équipe et la gestion des conflits est offerte à certains endroits.</p> <p>À l'Office régional de la santé de Winnipeg, dans le cadre de la nouvelle politique et du nouveau programme sur les incidents graves, on examine et consigne par écrit la manière dont une équipe a travaillé ensemble.</p> <p>L'Office régional de la santé de Winnipeg se penche sur des façons d'inclure ce sujet dans le cursus des médecins résidents.</p> <p>L'Office régional de la santé de Winnipeg a commencé à appliquer un système de jumelage destiné aux nouveaux médecins du programme de chirurgie.</p>	<p>On terminera la mise sur pied de l'orientation des médecins dans tous les autres offices régionaux de la santé et à Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>), y compris l'élaboration d'un guide d'orientation des médecins.</p> <p>On procédera à des périodes de questions et réponses avec les nouveaux médecins de l'Office régional de la santé de Winnipeg.</p> <p>On achèvera la création des programmes pour les médecins et on déterminera des processus pour une participation accrue de leur part.</p> <p>On suivra de près le facteur « travail d'équipe » dans les rapports sur les incidents.</p> <p>Au Centre des sciences de la santé, on mettra au point l'admissibilité aux crédits en formation médicale permanente des ateliers de résolution des conflits visant les médecins.</p> <p>On établira les autres programmes dans lesquels il y a jumelage.</p> <p>On articulera les principes du jumelage.</p> <p>On élaborera un programme de jumelage officiel.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Santé Manitoba et l'Office régional de la santé de Winnipeg devront revoir le processus de recrutement des pathologistes du Centre des sciences de la santé à la lumière de la question des rapports d'autopsie en temps opportun soulevée dans le rapport Sinclair. Il faut donner suite à cette recommandation et en même temps recommander que des changements soient apportés au processus d'évaluation des décès mené par le Bureau du médecin légiste en chef.</li> <li>Santé Manitoba devra relever toute anomalie dans les barèmes d'honoraires des médecins et des chirurgiens (ne correspondant pas aux priorités en matière de santé de la province), et devra demander l'autorisation de mettre en place une stratégie de négociation visant à corriger l'anomalie avant la négociation des droits avec la <i>Manitoba Medical Association</i>.</li> </ul>	<p>L'Office régional de la santé de Winnipeg se prépare à un examen de la charge de travail des pathologistes afin d'aider à planifier le nombre d'employés approprié.</p> <p>Les négociations des droits entre Santé Manitoba et la <i>Manitoba Medical Association</i> a débuté le 5 avril 2002. Santé Manitoba révisé actuellement les barèmes d'honoraires pour toutes les interventions chirurgicales, y compris les interventions infantiles.</p>	<p>On terminera l'examen de la charge de travail et on poursuivra les pourparlers avec le Bureau du médecin légiste en chef afin de revoir les résultats et de déterminer toute modification à apporter aux nombres d'employés.</p> <p>On terminera la révision des barèmes d'honoraires et on déposera une proposition s'il y a lieu.</p>
<p><b>Responsabilité et qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque division responsable de la gestion de programme doit élaborer une « carte de responsabilité » précisant les responsabilités de chacun et déterminant ce qui devra faire l'objet d'un rapport au chef de l'exploitation du Centre des sciences de la santé.</li> <li>On recommande d'aller plus avant avec la mise en œuvre du modèle de gestion de programme au Centre des sciences de la santé en précisant clairement les coûts et en produisant</li> </ul>	<p>Au Centre des sciences de la santé, la hiérarchie des responsabilités est précisée dans les descriptions d'emploi et les organigrammes. Les responsabilités sont constamment renforcées.</p> <p>À l'Office régional de la santé de Winnipeg, le modèle de gestion matricielle renferme les responsabilités de direction générale, de gestion des installations et de gestion de programme ainsi que celles dans le cadre des accords d'exploitation avec les hôpitaux et des accords de rachat du service passé avec les foyers de soins personnels.</p> <p>Il existe au Centre des sciences de la santé un modèle de gestion de programme. Le fonctionnement de ce modèle est constamment amélioré.</p>	<p>On établira une méthode pour déterminer la compréhension qu'ont les employés de la hiérarchie des responsabilités. On déterminera également les mesures à prendre pour aborder les domaines nécessitant de l'éclaircissement et de la formation.</p> <p>On entreprendra une évaluation structurée de la situation de la gestion de programme et on fixera l'attention sur les domaines qui nécessitent un renforcement.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur une base cyclique, le Centre des sciences de la santé devra évaluer la performance de ses comités internes de programmation afin de s'assurer qu'ils fonctionnent sur une base de partage de leadership et que l'expertise de chacun des membres est pleinement utilisée.</li> <li>• Le Centre des sciences de la santé, en collaboration avec le personnel compétent de l'Office régional de la santé de Winnipeg, devra effectuer, sur une base pluriannuelle, un contrôle de la qualité de services cliniques et de soutien particuliers.</li> <li>• On appuie et recommande le financement de l'initiative de vérification de la qualité du programme de santé de l'enfant.</li> <li>• L'obligation redditionnelle du chef de l'exploitation du Centre des sciences de la santé envers le conseil d'administration de l'Office régional de la santé de Winnipeg devra être réévaluée pour faire en sorte que le conseil élabore des directives étendues à l'intention de l'hôpital et effectue un examen minutieux satisfaisant du fonctionnement de l'hôpital, dans le but de s'assurer qu'un personnel qualifié offre aux patients des services sécuritaires et efficaces, et ce, dans le respect des normes déontologiques.</li> </ul>	<p>Officieusement, la direction du Centre des sciences de la santé a axé davantage ses efforts sur la dynamique et la fonction des équipes et a offert de l'encadrement au besoin.</p> <p>Les vice-présidents évaluent les directeurs médicaux de programme.</p> <p>Il existe au Centre des sciences de la santé et à Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) des conseils de la qualité qui examinent et contrôlent l'information sur les contrôles de la qualité, les programmes d'amélioration de la qualité et les résultats.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale est presque terminée.</p> <p>On a élaboré un programme relevant de la compétence d'un directeur de la vérification de la qualité (un médecin) et d'une infirmière gestionnaire. Des plans pour la mise sur pied d'un programme de la qualité intégré sont en cours d'élaboration. Ce programme comprendra l'amélioration de la qualité, la gestion de l'utilisation et la gestion des risques.</p> <p>Le chef de l'exploitation relève directement du directeur général de l'Office régional de la santé de Winnipeg, est membre de la direction de l'Office régional de la santé de Winnipeg et participe au sous-comité sur les programmes et les services du conseil d'administration. Les mécanismes de reddition de compte et de communication sont en place.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale sur le système de santé en est au stade initial.</p>	<p>On établira un système davantage structuré afin d'évaluer le fonctionnement des équipes, y compris des outils d'évaluation normalisés.</p> <p>On assurera le lien entre les contrôles de la qualité et le système de gestion des risques.</p> <p>On étudiera les résultats des plans d'action établis dans les contrôles de la qualité.</p> <p>Les offices régionaux de la santé et Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) travailleront à l'alignement et à la mise en œuvre de la politique provinciale.</p> <p>On poursuivra la mise sur pied du programme. On s'assurera d'intégrer la participation des familles dans le processus.</p> <p>On effectuera une réévaluation périodique afin de s'assurer du fonctionnement efficace du système.</p> <p>On s'assurera que les renseignements fournis au conseil d'administration de façon continue sont de qualité et de quantité suffisantes pour lui permettre de surveiller de manière raisonnable les activités de l'Office régional de la santé de Winnipeg.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>On appuie la mesure du rendement et la communication de l'information sur le rendement en ce qui a trait aux chirurgies et aux programmes. Cependant, on prend note de l'avertissement à l'effet que de telles pratiques suscitent des problèmes analytiques et que la création de structures automatisées d'information entraîne des coûts financiers importants. Santé Manitoba devra jouer un rôle de chef de file en collaborant avec d'autres intervenants du système de santé pour établir les priorités en la matière.</li> </ul>	<p>Toutes les régions ainsi que Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) sont soumis à des procédures d'agrément fondées sur les normes du Conseil canadien d'agrément des services de santé.</p> <p>Le programme de santé de l'enfant prend part au <i>Canadian Pediatric Data Share Network</i>, lequel assure la normalisation des données pour la comparabilité, ainsi qu'au <i>Pediatric Cardiac Care Consortium</i>, dans lequel les résultats se comparent à ceux des organismes semblables.</p> <p>Un modèle pour les données chiffrées de la mesure du rendement a été mis sur pied grâce à une initiative conjointe de Santé Manitoba et des offices régionaux de la santé. Des indicateurs de rendement pour les soins à domicile et la santé mentale sont en cours d'élaboration.</p>	<p>Santé Manitoba continuera de travailler de pair avec les offices régionaux de la santé et Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) en vue d'établir les priorités pour une application ultérieure du cadre mis sur pied.</p>
<p><b>Gestion des risques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>On félicite le Centre des sciences de la santé pour la création, en janvier 2001, du <i>Nursing Practice Council</i>, et on recommande que le conseil devienne une source importante de renseignements sur les questions relatives à l'exercice de la profession d'infirmière ou d'infirmier au sein de l'établissement.</li> <li>La direction du Centre des sciences de la santé devra s'assurer que des changements seront apportés à la mentalité et à la culture de l'établissement, et ce, dans le cadre d'une stratégie intégrée axée sur les changements organisationnels.</li> </ul>	<p>Le conseil est entièrement opérationnel, et deux infirmières de première ligne le président. La participation de toutes les unités de soins a augmenté. Un gestionnaire des risques du Centre des sciences de la santé y participe aussi. Un plan stratégique a été créé. Les questions relatives aux risques sont mises en évidence.</p> <p>Des forums pour permettre la communication entre les employés et la direction ont été établis.</p> <p>Des efforts ont été entrepris en vue de s'attaquer aux problèmes relatifs à la vie au travail qui se sont présentés dans le cadre d'enquêtes sur la satisfaction des employés.</p> <p>La direction de Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>)</p>	<p>Les directeurs de services infirmiers des établissements poursuivront les pourparlers sur la mise en œuvre de modèles semblables dans tous les établissements situés à Winnipeg.</p> <p>On effectuera une évaluation de référence de la culture organisationnelle au Centre des sciences de la santé afin de rendre possible le repérage des points à améliorer ou des points qui requièrent davantage d'attention.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une partie du processus de changement culturel au sein du Centre des sciences de la santé doit comprendre la reconnaissance du caractère inévitable des erreurs médicales et d'autres événements fâcheux, et la nécessité de tirer la leçon de tels événements.</li> </ul>	<p>La nouvelle politique et la politique révisée relatives à l'établissement de rapports sur les incidents graves et la divulgation interne indiquent que la culture change au sein du Centre des sciences de la santé.</p> <p>Quatre conférences sont prévues dans une période de deux ans pour former les professionnels de la santé sur la prévention des erreurs et les meilleures pratiques pour la sécurité des patients. La première a eu lieu le 19 avril 2002. Plus de 390 personnes y ont assisté. Les promoteurs de ces conférences sont l'Office régional de la santé de Winnipeg, le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba, le <i>College of Registered Nurses of Manitoba</i>, l'Association pharmaceutique du Manitoba et Santé Manitoba.</p> <p>D'autre formation et sensibilisation relatives au changement culturel et aux erreurs médicales ont eu lieu au Centre des sciences de la santé, à savoir des forums et des présentations vidéos pour les employés.</p> <p>Le programme de contrôle de Santé Manitoba concernant les recommandations du rapport Thomas agit comme incitation au progrès.</p> <p>Santé Manitoba appuie les initiatives entreprises sur le plan national, telles que le Groupe de travail sur la sécurité des patients.</p>	<p>On mettra en œuvre les deux politiques, qui comprennent la formation des cadres supérieurs et des employés.</p> <p>On suivra de près et étudiera les renseignements provenant du système de rapports.</p> <p>On déterminera des stratégies afin d'appliquer les connaissances acquises lors de ces conférences en vue d'améliorer les systèmes pour la sécurité des patients.</p> <p>On établira au Centre des sciences de la santé des stratégies supplémentaires sur le changement culturel relativement aux erreurs médicales.</p> <p>On continuera à travailler de pair avec les autres provinces en vue de mettre sur pied une stratégie nationale.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>La nouvelle politique du Centre des sciences de la santé relative à la divulgation d'incidents graves devra être renforcée et comprendre la protection contre les représailles des personnes qui soulèvent des préoccupations légitimes et raisonnables.</li> <li>Les divers éléments d'un système équitable de gestion des risques sont déjà en place au Centre des sciences de la santé. Le comité d'étude recommande l'élaboration de plus importantes stratégies de gestion des risques et la diffusion d'une meilleure information sur les différents types de risques.</li> <li>Le Centre des sciences de la santé et les autres hôpitaux du Manitoba devront élaborer des politiques sur la divulgation interne dans le cadre d'une importante stratégie visant à promouvoir la culture et la transparence, et favorisant la résolution de problèmes dans le but de permettre aux particuliers de soulever certaines préoccupations légitimes et raisonnables sans crainte de représailles .</li> </ul>	<p>L'Office régional de la santé de Winnipeg a révisé le système relatif à la divulgation d'incidents graves, qui comprend des politiques sur les incidents cliniques graves, la divulgation d'incidents cliniques graves et d'autres incidents. Ce système a été éprouvé en néonatalogie. Une base de données a été créée.</p> <p>Tous les offices régionaux de la santé ainsi que Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) disposent de diverses formes de rapports pour les incidents graves. Ceux-ci sont actuellement révisés.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale est presque terminée.</p> <p>L'Office régional de la santé de Winnipeg et le Centre des sciences de la santé ont mis sur pied un Comité directeur sur la gestion des risques unifié, un poste de direction désigné et une équipe en matière de risques pour gérer les risques au Centre des sciences de la santé. Le débit de communication est établi dans ce système.</p> <p>Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) a élaboré une stratégie de gestion des risques générale et a révisé les procédés de gestion des risques afin d'établir les points qui demandent davantage d'examen ou d'appui.</p> <p>Une politique sur la divulgation interne a été élaborée à l'Office régional de la santé de Winnipeg. Cette politique définit clairement les procédures à suivre pour la divulgation, lorsqu'un employé a des motifs raisonnables de croire qu'une autre personne a commis une faute qui affecte les soins aux patients.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale sur le système de santé est</p>	<p>On terminera la formation des employés quant aux politiques et à la gestion des enquêtes.</p> <p>Tous les offices régionaux de la santé ainsi que Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) finiront la révision de telles politiques et élaboreront des plans pour leur mise en œuvre.</p> <p>On poursuivra l'élaboration du système en vue d'atteindre ses fonctions complètes.</p> <p>On s'assurera de la révision de l'information sur la gestion des risques par les cadres supérieurs et les conseils d'administration des organismes.</p> <p>On terminera l'élaboration de la politique et on établira un agent de divulgation. De plus, on entreprendra la formation des cadres supérieurs et des employés.</p> <p>On suivra de près l'utilisation et les résultats du système.</p> <p>On évaluera l'efficacité des politiques de divulgation interne après une période de mise en œuvre intégrale.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Santé Manitoba devra superviser l'élaboration de politiques de divulgation interne et leur mise en application dans les hôpitaux, et observer les effets des lois relatives à la dénonciation en vigueur dans les autres provinces. Si, après cinq ans, on observe toujours un manque de réceptivité des hôpitaux aux plaintes et aux problèmes soulevés par le personnel, Santé Manitoba devra alors envisager la création d'une loi relative à la dénonciation pour le domaine de la santé ou le secteur public en général.</li> <li>On félicite la direction du Centre des sciences de la santé de ses efforts visant à améliorer sa politique en matière de consentement éclairé et à informer son personnel du contenu et des exigences relatives à cette politique. Le comité d'étude recommande que la politique en matière de consentement éclairé du Centre des sciences de la santé serve de modèle et soit adoptée par les offices régionaux de la santé et les établissements de santé de la province.</li> </ul>	<p>Santé Manitoba supervisera l'élaboration de politiques de divulgation interne.</p> <p><i>La Loi sur la protection des personnes recevant des soins</i>, promulguée le 1<sup>er</sup> mai 2001, exige la divulgation obligatoire des mauvais traitements infligés aux personnes qui reçoivent des soins dans des hôpitaux et dans des foyers de soins personnels. Toute personne, y compris les professionnels de la santé, est protégée contre les poursuites, si elle dénonce les mauvais traitements infligés. Les soignants ainsi que les autres personnes qui travaillent avec des gens recevant des soins sont protégés contre la divulgation calomnieuse.</p> <p>La formation relative à cette loi a été effectuée dans tous les offices régionaux de la santé.</p> <p>L'Office de protection des personnes recevant des soins de Santé Manitoba est entièrement opérationnel.</p> <p>Les plaintes et les problèmes reçus au cabinet du ministre de la Santé font l'objet d'un suivi, et on y donne suite.</p> <p>La politique révisée de l'Office régional de la santé de Winnipeg et du Centre des sciences de la santé en matière de consentement éclairé est maintenant mise en application. La formation des gestionnaires des soins infirmiers est maintenant terminée.</p> <p>Les offices régionaux de la santé de Churchill, du Nord-Est et du Sud-Est ont terminé la révision de leur politique. Dans les autres offices régionaux de la santé, les politiques sont actuellement en cours d'élaboration.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale sur le système de santé en</p>	<p>On continuera d'effectuer le contrôle.</p> <p>On finira l'élaboration de la brochure du Centre des sciences de la santé destinée aux patients et à leur famille, qui explique la notion de consentement éclairé.</p> <p>On établira un plan pour l'évaluation de la mise en application de la politique, lorsque celle-ci aura été mise en œuvre intégralement pendant un certain temps.</p> <p>On terminera la révision des politiques.</p>



RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé Manitoba doit élaborer et publier un « guide sur les services de santé au Manitoba ». Le guide proposé comprendra l'information suivante : les principes de la <i>Loi canadienne sur la santé</i>, une liste des services de santé assurés et non assurés au Manitoba, le droit des patients à un consentement éclairé, la politique provinciale sur les voyages hors-province pour recevoir des soins médicaux nécessaires, un aperçu de la structure de prestation de services de soins de santé et les coordonnées (adresse, numéro de téléphone et site Web) d'un bureau où le public pourra obtenir des renseignements supplémentaires ou des réponses à ses questions.</li> <li>• Tous les offices régionaux de la santé et les établissements devront élaborer un guide sur les services semblable et nommer une personne-ressource qui pourra répondre aux questions du public.</li> <li>• Le « guide des services de santé au Manitoba » proposé devra clairement préciser que le fait de voyager hors-province pour recevoir des soins médicaux nécessaires ne constitue pas un droit absolu. Le guide devra fournir une adresse où les gens pourront se rendre pour obtenir de l'information sur les conditions d'admissibilité et la nature de l'aide financière accordée pour les voyages hors-</li> </ul>	<p>L'élaboration du « guide sur les services de santé au Manitoba » est presque terminée. Ce guide donnera de l'information sur la <i>Loi canadienne sur la santé</i>, les services de santé assurés, la description des services de santé et les personnes-ressources à qui communiquer ses questions.</p> <p>En mars 2002, des modifications ont été apportées aux règlements en vertu de la <i>Loi sur les offices régionaux de la santé</i> pour permettre le partage de l'information entre Santé Manitoba, les offices régionaux de la santé et les autres fournisseurs de soins de santé, ce qui aide à la gestion des plaintes.</p> <p>Il existe des guides sur les services dans les offices régionaux de Brandon, de Churchill, d'Entre-les-Lacs, de Marquette, du Nord-Est et du Nord. L'élaboration du guide provisoire de l'office régional de la santé de Burntwood est presque terminée. Action cancer Manitoba (<i>CancerCare Manitoba</i>) dispose d'un guide d'information pour les patients. La création du site Web de l'office régional de la santé de Winnipeg sur les établissements et les services est presque achevée. L'élaboration du répertoire des services et de l'information aux patients du Centre des sciences de la santé est pratiquement finie. Il existe dans la plupart des offices régionaux de la santé un système de gestion des problèmes.</p> <p>L'élaboration de la politique provinciale est presque terminée.</p> <p>Santé Manitoba a élaboré une brochure sur les soins médicaux hors-province offerte au public.</p> <p>Le guide comprendra lui aussi cette information, laquelle figure sur le site Web de Santé Manitoba.</p>	<p>On assurera la distribution étendue de ce guide.</p> <p>On terminera l'élaboration de tous les guides ou autres documents destinés à informer les patients.</p> <p>On distribuera cette brochure ainsi que le guide sur les services.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<p><b>Bureau du médecin légiste en chef</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé Manitoba, par le biais des offices régionaux de la santé, devra donner comme consigne aux hôpitaux d’informer le Bureau du médecin légiste en chef de tout « changement significatif » aux programmes ou de toute révision de programme requise à la suite d’un décès relié à l’hôpital.</li> <li>• On appuie le travail du Bureau du médecin légiste en chef visant à améliorer le suivi des décès reliés aux hôpitaux, mais les démarches entreprises en ce sens devront être associées à l’élaboration d’une infrastructure automatisée d’information englobant tout le système de soins de santé.</li> <li>• On doit entreprendre une étude précisant le rôle des médecins légistes, leur nombre et la région où ils sont établis, et ce, en se basant sur les conclusions du différend actuel relativement aux honoraires, entre le ministère de la Justice du Manitoba et la <i>Manitoba Medical Association</i> qui représente les médecins légistes.</li> </ul>	<p>Par le biais du programme de contrôle, les offices régionaux de la santé furent avisés d’informer le Bureau du médecin légiste en chef à ce sujet.</p> <p>Tous les offices régionaux de la santé satisfont aux exigences en matière de rapports de décès en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i>.</p> <p>Plusieurs offices régionaux de la santé ont ajouté le Bureau du médecin légiste en chef à leurs listes de destinataires pour l’information générale. Le Bureau du médecin légiste en chef remarque que la communication a été améliorée.</p> <p>Des discussions ont lieu de façon régulière entre l’Office régional de la santé de Winnipeg et le Bureau du médecin légiste en chef relativement à un échange d’information supplémentaire.</p> <p>L’élaboration de la politique provinciale est presque terminée.</p> <p>La mise à niveau de la base de données du Bureau du médecin légiste en chef en est au stade de la planification, en collaboration avec le ministère de la Justice.</p> <p>Les décès reliés aux chirurgies sont inscrits dans une base de données distincte.</p> <p>Les négociations entre la <i>Manitoba Medical Association</i> et Santé Manitoba (au nom du ministère de la Justice du Manitoba) sont prévues pour les prochains mois, de concert avec les négociations pour les pathologistes. Une étude globale sur le rôle des médecins légistes, leur nombre et le lieu où ils sont établis aura lieu dans le</p>	<p>On mettra au point le processus de communication selon les besoins.</p> <p>On établira un plan pour effectuer la mise à niveau requise.</p> <p>Santé Manitoba, en collaboration avec le ministère de la Justice du Manitoba, devra analyser la situation et formuler des recommandations pour les besoins des négociations.</p> <p>On procédera aux négociations.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Bureau du médecin légiste en chef devra élaborer des directives à l'intention des pathologistes précisant la marche à suivre durant les autopsies et visant à faire en sorte que toutes les perspectives pertinentes soient incluses.</li> <li>Le Bureau du médecin légiste en chef devra effectuer une analyse des étapes du processus d'investigation et d'autopsie afin de déterminer si un processus restructuré peut contribuer à accroître la productivité et à accélérer le processus relatif à l'autopsie.</li> <li>L'avocat qui représente les familles a incité le comité d'étude à retirer la protection actuelle contre la divulgation des poursuites des comités de normalisation, ce qui nécessiterait l'apport de modifications à la <i>Loi médicale</i> et à la <i>Loi sur la preuve</i>. Comme la <i>Loi sur la preuve</i> relève de la responsabilité du ministre de la Justice, le comité d'étude recommande une discussion plus poussée sur la question de la part des ministères de la Justice et de la Santé.</li> </ul>	<p>Des directives sur la marche à suivre durant les autopsies sont en place.</p> <p>Les autopsies ont été regroupées au Centre des sciences de la santé et à l'Hôpital général de Saint-Boniface à Winnipeg. Des économies ont été réalisées quant aux autopsies effectuées, passant de plus de 6 mois en 1994 à 2 à 3 mois actuellement pour le rapport final (y compris les tests accessoires).</p> <p>Des discussions ont eu lieu entre Santé Manitoba et Justice Manitoba en vue de revoir la portée du privilège (soit la protection juridique) dans la province par rapport aux autres provinces.</p>	<p>On effectuera une réévaluation périodique à savoir si les directives sont suivies ainsi que sur les directives en soi.</p> <p>On effectuera un examen continu du processus d'autopsie afin de s'assurer que les délais d'exécution soient respectés.</p> <p>On formulera des recommandations fondées sur cette étude.</p>
<p><b>Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Collège des médecins et des chirurgiens du Manitoba devra adopter une stratégie d'éducation plus proactive afin de sensibiliser le public au rôle qu'il joue au sein du système de santé du Manitoba, y compris son rôle en matière de traitement des plaintes déposées relativement à la conduite des médecins et son pouvoir disciplinaire.</li> <li>Le code de déontologie devra être modifié pour inclure qu'il est du devoir des médecins d'informer les patients et toute autre personne du rôle du Collège et de l'existence du processus de traitement des plaintes.</li> </ul>	<p>La révision de la brochure est en cours.</p> <p>Le comité de direction du Collège a approuvé le projet de modification du code de déontologie.</p>	<p>On terminera l'élaboration de la brochure et on assurera sa large diffusion.</p> <p>On prendra des moyens supplémentaires pour sensibiliser le public au rôle que joue le Collège.</p> <p>On présentera les modifications proposées au moment de l'assemblée annuelle qui se tiendra en juin 2002.</p> <p>On ratifiera les modifications, puis on procédera à leur mise en application.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba devra travailler avec Santé Manitoba et d'autres groupes d'intérêt à l'élaboration d'un système de « profils du médecin » décrivant l'éducation, l'expérience, la formation, les distinctions, les antécédents disciplinaires et toute autre information jugée pertinente sur chaque médecin exerçant au Manitoba. Lors de l'élaboration des profils, il sera important de trouver un juste équilibre entre le droit du public d'être informé et d'accéder facilement à l'information, et le droit des médecins de bénéficier d'un minimum de confidentialité et de voir leurs antécédents professionnels présentés de manière exacte, homogène et équitable.</li> </ul>	<p>Un comité a été mis sur pied pour procéder à l'étude et formuler des recommandations sur un modèle approprié. Dans ce comité, le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba, la <i>Manitoba Medical Association</i>, la <i>Coalition for Improved Access to Physician Profiles</i>, le conseil des directeurs des offices régionaux de la santé, le public et Santé Manitoba sont représentés. Ce comité déterminera l'information à inclure dans les « profils du médecin » ainsi que les sources.</p>	<p>On terminera l'élaboration du plan de travail et on formulera des recommandations sur le modèle adéquat.</p> <p>Une version préliminaire des modifications à apporter à la <i>Loi médicale</i> pour permettre de recueillir et de communiquer ces renseignements est en cours, l'objectif étant d'apporter ces modifications à la loi actuelle.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba devra élaborer un programme officiel d'enseignement médical permanent à l'intention de ses membres.</li> </ul>	<p>Le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba travaille de pair avec le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada et le Collège des médecins de famille du Canada en vue de rendre obligatoire la participation de tous les médecins établis au Manitoba à la formation professionnelle continue pour conserver leur accréditation.</p>	<p>On achèvera ce processus.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Collège devra adopter le <i>Physician Achievement Review Process</i> utilisé en Alberta afin d'inclure l'évaluation par les pairs et les commentaires des patients à l'évaluation du rendement du médecin.</li> </ul>	<p>Le système utilisé en Alberta a été étudié par le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba. Une évaluation provisoire de ce système a soulevé des questions quant à ses coûts et au fait de savoir s'il est efficace pour établir une nouvelle évaluation des médecins.</p>	<p>On trouvera un système convenable. On continuera de travailler avec les provinces de l'Ouest à ce sujet.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Collège, en collaboration avec Santé Manitoba, devra élaborer, au cours des cinq prochaines années, un programme de renouvellement périodique d'accréditation des médecins afin d'assurer la qualité de la pratique médicale et de maintenir la confiance du public et sa foi en la profession.</li> </ul>	<p>Le renouvellement d'accréditation relève de la responsabilité du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada et du Collège des médecins de famille du Canada.</p> <p>Le Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba se charge de la revalidation dans le cadre de plusieurs programmes de vérification</p>	<p>Ce point nécessite une discussion sur le plan national dans une réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres de la Santé.</p>

RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<p><b><i>Western Canadian Children’s Heart Network</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On ne doit plus reprendre la cardiologie infantile au Centre des sciences de la santé. Les ressources financières destinées à un programme manitobain de cardiologie infantile devront être redistribuées au <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i>.</li> <li>• La province du Manitoba doit continuer à appuyer le développement du <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i> et à y jouer un rôle de chef de file, et ce, afin de faire en sorte que les Manitobains puissent bénéficier de services de cardiologie infantile de qualité.</li> <li>• Durant le développement du <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i>, les besoins des familles devront être pris en considération. L’expérience et la satisfaction du patient devront occuper une place importante dans l’évaluation approfondie officielle qui aura lieu plusieurs années après le lancement du programme.</li> <li>▪ Le <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i> devra être considéré comme un prolongement éventuel des programmes chirurgicaux infantiles de l’Est du Canada et d’autres programmes spécialisés, dans la limite où ces programmes interprovinciaux pourront bénéficier au Manitoba.</li> </ul>	<p>On n’a pas repris le programme. Les enfants reçoivent principalement des services à Edmonton et parfois dans d’autres villes canadiennes.</p> <p>Le <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i> continue de se développer, le Manitoba jouant un rôle de chef de file dans son développement.</p> <p>Le <i>Variety Children’s Heart Centre</i> offre du soutien aux familles.</p> <p>On a discuté de l’établissement de lieux d’excellence pour des actes médicaux précis au niveau des premiers ministres provinciaux.</p>	<p>On continuera d’envoyer les enfants dans des centres situés dans les autres provinces.</p> <p>Le développement du <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i> est en cours.</p> <p>Pendant le développement du <i>Western Canadian Children’s Heart Network</i>, on s’assurera que les besoins des familles soient pris en considération.</p> <p>On procédera à d’autres pourparlers et on élaborera des plans.</p>



RECOMMANDATIONS	AVANCEMENT	ÉTAPES SUIVANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Afin de jouer son nouveau rôle, Santé Manitoba devra subir une réorganisation et faire en sorte que ses employés acquièrent de nouvelles connaissances et compétences.</li> <li>Le comité d'étude appuie les récentes mesures et propositions de réforme mises de l'avant par le ministre et le sous-ministre de la Santé du gouvernement du Manitoba.</li> <li>Le comité d'étude appuie le travail du groupe de travail provincial qui élabore une stratégie de technologie de l'information en matière de santé qui servira de base à la création d'un contexte regroupant bon nombre d'information et visant à favoriser une prise de décisions et une gestion éclairée et ainsi, à réduire les risques.</li> <li>On recommande que, dans l'année qui suivra la publication du présent rapport, le ministre de la Santé, en collaboration avec le ministère de la Santé, prépare un rapport d'étape présentant les actions entreprises à ce jour au sein des divers établissements dans le but de mettre en œuvre les recommandations. Ce rapport d'étape devra être rendu public et déposé à l'Assemblée législative du Manitoba.</li> </ul>	<p>Une réorganisation structurelle de Santé Manitoba est en vigueur depuis janvier 2002.</p> <p>Ce point a trait à la réorganisation et aux postes revus de Santé Manitoba susmentionnés.</p> <p>L'élaboration des programmes de technologie pour le <i>Western Children's Heart Network</i>, le registre des fournisseurs, le réseau de télémédecine du Manitoba et le traitement de la facturation des soins médicaux est en cours.</p> <p>L'élaboration de ce rapport d'étape est terminée.</p>	<p>On révisera et mettra au point les postes liés à la structure.</p> <p>On travaillera les processus de transition.</p> <p>On mettra en œuvre le plan d'infrastructure technologique selon ce que permettra le financement.</p>