

# Loi sur la protection des personnes recevant des soins

## Renseignements pour le personnel EN RELATION AVEC UNE ENQUÊTE



La population manitobaine bénéficie d'un système de soins de santé de haute qualité qui compte parmi les meilleurs au monde.

Les offices régionaux de la santé, les associations professionnelles, les organismes de réglementation ainsi que le personnel et les gestionnaires des établissements de santé veillent ensemble au maintien des normes élevées de soins.

### PROCESSUS DE SIGNALEMENT

#### Qu'est-ce que la Loi sur la protection des personnes recevant des soins?

La Loi vise à protéger contre les mauvais traitements et la négligence les adultes recevant des soins dans des foyers de soins personnels, des hôpitaux ou tout autre établissement de santé désigné. Elle protège également les fournisseurs de soins et les autres employés qui travaillent avec des personnes recevant des soins contre les accusations malveillantes de mauvais traitements et de négligence.

#### Qui s'occupe des signalements de cas de mauvais traitements et de négligence?

L'Office de protection des personnes recevant des soins de Santé Manitoba reçoit et examine les signalements de cas présumés de mauvais traitements ou de négligence envers des patients ou des résidents d'établissements de santé de toute la province.

#### L'Office de protection des personnes recevant des soins enquête-t-il sur tous les cas présumés?

Non. Lorsqu'un cas est signalé à l'Office, un membre du personnel professionnel étudie la situation et détermine si une enquête est nécessaire. Les mesures prises dépendent aussi de la nature du signalement. Certaines affaires

ne relèvent pas de la loi et peuvent être renvoyées à l'établissement ou à l'office régional de la santé, qui se chargera du suivi.

#### Qui doit effectuer les signalements?

Les cas présumés de mauvais traitements et de négligence doivent rapidement être signalés à l'Office de protection des personnes recevant des soins par quiconque ayant des motifs raisonnables de croire qu'une personne a été victime, ou pourrait être victime, de mauvais traitements ou de négligence. Si vous êtes un membre du personnel d'un établissement de santé et que vous avez été témoin de mauvais traitements ou de négligence, vous devez aussi en aviser votre superviseur et garder une trace de ce signalement. Si votre établissement a mis en place un processus de signalement des cas présumés, ce processus doit être suivi. Cependant, vous êtes toujours responsable en dernier ressort de signaler le cas présumé à l'Office.

#### Puis-je signaler un cas de manière anonyme?

L'Office a besoin de votre nom et de votre numéro de téléphone au cas où il serait nécessaire de vous rappeler pour obtenir des renseignements. Votre nom sera traité comme un renseignement confidentiel et ne sera communiqué à personne.

#### Suis-je protégé si je signale un cas?

Sous le régime de la Loi sur la protection des personnes recevant des soins, toute personne qui signale un cas de mauvais traitements ou de négligence bénéficie de l'immunité. De plus, il est interdit au gestionnaire d'un établissement de santé de prendre des mesures défavorables liées à l'emploi à l'endroit d'une personne qui a signalé un cas, tant que cela a été fait de bonne foi.

### PROCESSUS D'ENQUÊTE

#### Que se passe-t-il lorsque l'Office de protection des personnes recevant des soins mène une enquête?

L'Office communique avec l'établissement de santé concerné pour l'informer que l'affaire fait l'objet d'une enquête. Le nom de l'enquêteur est donné et l'établissement est tenu de fournir une réponse ainsi que l'information nécessaire afin que l'enquête soit terminée. Il se peut que l'enquêteur veuille rencontrer les personnes susceptibles d'avoir des renseignements au sujet de l'incident signalé ou qu'il veuille obtenir des déclarations de celles-ci. Ces entrevues peuvent avoir lieu dans l'établissement ou ailleurs, le choix dépendra de la personne interrogée.

En outre, les résidents ou les patients nommés dans une affaire peuvent avoir des inquiétudes qui doivent être prises en considération durant l'enquête.

#### Qui mène l'enquête?

Les enquêteurs sont des membres du personnel professionnel de l'Office de protection des personnes recevant des soins qui examinent les signalements de cas de mauvais traitements ou de négligence pour Santé Manitoba. Leur rôle est de recueillir les renseignements et les faits, puis de déterminer s'il y a réellement eu des mauvais traitements ou de la négligence.

#### Puis-je refuser de me présenter à une entrevue?

Si un enquêteur vous demande de vous présenter à une entrevue, votre collaboration est essentielle pour garantir un processus équitable pour toutes les personnes concernées. Vous pouvez refuser de vous y présenter, mais l'enquêteur poursuivra son enquête, tirera des conclusions et fera des recommandations sans connaître votre point de vue. Si vous refusez de vous faire interroger, l'Office peut décider d'obtenir un mandat vous obligeant à vous présenter à l'entrevue.

N'oubliez pas que le processus d'entrevue vous permet de donner votre version des faits. Ainsi, la situation est examinée sous tous ses angles.

Les personnes désignées comme des auteurs présumés de mauvais traitements auront la possibilité de s'exprimer au cours d'une entrevue afin de répondre aux allégations.

#### Puis-je me faire accompagner à l'entrevue?

Vous pouvez demander qu'un représentant de votre syndicat, un superviseur, votre avocat ou une autre personne soit présent en tant qu'observateur indépendant durant l'entrevue. Vous pouvez aussi vous y présenter seul. Les observateurs indépendants seront informés de leur rôle de soutien, mais ne pourront pas intervenir ou poser des questions durant l'entrevue.

#### Un employé qui est interrogé comme témoin est-il protégé?

Oui. En plus d'offrir une protection aux personnes qui signalent un cas de mauvais traitements ou de négligence, la Loi exige de l'Office de protection des personnes recevant des soins qu'il garde le nom des témoins confidentiels.

#### Que se passe-t-il une fois que l'enquête est terminée?

L'enquêteur détermine s'il y a effectivement eu des mauvais traitements ou de la négligence. Avant que l'Office envoie une lettre à l'établissement de santé confirmant les conclusions de l'enquête, l'établissement en question peut être informé verbalement des résultats lors

d'une réunion. En général, l'équipe de gestion de l'établissement concerné ainsi que des représentants de l'Office et de l'office régional de la santé participent à cette réunion. Les ébauches de directives sont étudiées à ce moment-là. L'établissement peut ensuite fournir une réponse par écrit afin de donner suite aux conclusions de l'enquête et aux ébauches de directives, s'il y a lieu.

Une lettre sera ensuite envoyée à l'établissement de santé pour confirmer ces conclusions. Dans certains cas, la lettre peut également contenir des directives précises sur les mesures que l'établissement doit prendre à l'égard de la situation.

#### L'Office de protection des personnes recevant des soins peut-il recommander des mesures disciplinaires?

Non. L'Office peut seulement donner des directives sur la manière de protéger la sécurité du résident ou du patient. L'établissement est chargé de gérer les questions liées aux ressources humaines. L'Office peut toutefois orienter des personnes vers les associations appropriées à des fins d'examen de leur éthique professionnelle.

Si l'Office conclut qu'il y a véritablement eu des mauvais traitements ou de la négligence, il peut également aiguiller une personne vers le comité de protection contre les mauvais traitements infligés aux adultes.

### RESSOURCES POUR LE PERSONNEL

#### Quelles sont les ressources offertes au personnel?

Les employés des établissements de santé ont accès à des ressources appropriées qui leur apportent du soutien durant et après l'enquête, telles que :

- l'appui de la direction ou le renvoi à d'autres ressources (p. ex. : services de consultation spirituelle ou d'éthique);
- le Programme d'aide aux employés
- Tél. : 204 786-8880 ou 1-800-590-5553 (sans frais)

- ATS : 204 775-0586
- Offert 24 h sur 24, sept jours sur sept;
- le représentant de leur syndicat;
- leur association professionnelle;
- l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Manitoba Tél. : 204 774-3477;
- l'Ordre des infirmières et des infirmiers auxiliaires du Manitoba Tél. : 204 663-1212;
- l'Ordre des infirmières et des infirmiers psychiatriques du Manitoba Tél. : 204 888-4841;
- leurs collègues et amis;
- les organismes de counseling privés.

### POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Si vous avez d'autres questions concernant la Loi sur la protection des personnes recevant des soins, le processus d'enquête ou les mauvais traitements, veuillez vous adresser à :

L'Office de protection des personnes recevant des soins  
300, rue Carlton  
Winnipeg MB R3B 3M9

Téléphone : 204-788-6366  
Sans frais : 1-866-440-6366  
(à l'extérieur de Winnipeg)

Télécopieur : 204-775-8055

ATS : 204-774-8618  
Sans frais : 1-800-855-0511

Courriel : [protection@gov.mb.ca](mailto:protection@gov.mb.ca)

Site Web : [www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html)

