

Annexe A

Résumé des responsabilités juridiques pour les représentants de la bienfaisance

Un guide pour tout membre de RTOERO désireux de visiter un autre membre dans un hôpital, une maison de retraite ou un établissement de soins de longue durée

Le protocole suivant est fondé sur un avis juridique. Même si la législation et la jurisprudence ne portent généralement pas sur les devoirs ou responsabilités s'appliquant aux membres du public en visite, les informations contenues dans la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LTCHA)* et la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite (RHA)* fournissent des conseils sur la manière dont les membres de RTOERO doivent se comporter lorsqu'ils visitent des patients/résidents de divers établissements.

Enjeux

- Les familles des patients/résidents de ces établissements doivent-elles être informées au préalable de la visite d'un autre membre de RTOERO?
- Si des patients/résidents partagent des informations sur le personnel de leur établissement, les visiteurs de RTOERO ont-ils le devoir de rapporter ces informations?
- Si des patients/résidents partagent des informations sur les membres de leur famille, en particulier de façon désobligeante, ou font des demandes concernant des questions juridiques comme les successions ou les testaments, que doivent alors faire les visiteurs de RTOERO?
- Si des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique font de faux commentaires sur les visiteurs de RTOERO (par exemple, que les membres de RTOERO ont essayé de leur faire du mal), que devraient faire les membres de RTOERO en visite?
- Si des patients/résidents font de fausses déclarations à l'endroit des visiteurs de RTOERO, quelles mesures les membres de RTOERO doivent-ils prendre?

Membres en visite

- Les résidents d'établissements comme les foyers de soins de longue durée et les maisons de retraite ont le droit d'accueillir les visiteurs de leur choix, tout comme les patients des hôpitaux.
- Si vous désirez rendre visite à des membres dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée et des maisons de retraite, les représentants de la bienfaisance et les autres membres doivent appeler à l'avance pour déterminer le statut des patients/résidents avant de se rendre, pour s'assurer qu'une visite le jour prévu est appropriée.
- Les membres qui rendent visite à d'autres membres doivent indiquer clairement le but de leur visite de « bienfaisance », faire part des salutations de RTOERO et du district, reconforter, etc. Si cela est justifié, déclarer qu'ils ne sont pas disponibles/qualifiés pour donner des conseils sur des aspects financiers, médicaux ou juridiques.

- Il est conseillé aux membres qui rendent visite à un collègue dans l'un de ces endroits de se faire accompagner par un autre membre de RTOERO. Dans l'éventualité où le membre visité accuserait les représentants de la bienfaisance ou d'autres membres de comportement inapproprié, le membre accompagnateur de RTOERO serait alors présent pour corroborer que les bonnes convenances ont été suivies.
- Afin d'éviter les plaintes des résidents, les membres de RTOERO en visite doivent s'assurer que les besoins et les souhaits des patients/résidents sont respectés.
- Par conséquent, les membres de RTOERO n'ont généralement pas besoin d'informer la famille des patients/résidents avant de leur rendre visite, pourvu que ceux-ci soient désireux de rencontrer les membres de RTOERO.
- Si les membres de RTOERO rencontrent des patients/résidents en privé et qu'un patient ou un résident commence à se comporter de manière erratique ou perturbatrice, les membres de RTOERO doivent immédiatement demander l'aide du personnel de l'établissement plutôt que de tenter de contrôler la situation par eux-mêmes.

Patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique

- Des considérations différentes peuvent s'appliquer dans les cas où les patients/résidents n'ont pas la capacité juridique. Ces patients/résidents peuvent avoir un mandataire remplaçant qui supervise tous les aspects du traitement et des soins de la personne.
- Dans les cas où les patients/résidents n'ont pas la capacité juridique, les membres de RTOERO peuvent souhaiter informer au préalable les membres de la famille, afin de s'assurer que ces visites sont conformes aux besoins et aux capacités de chaque patient/résident.
- Les deux législations (LTCHA et RHA) définissent toutes deux le terme « incapable » comme signifiant « inapte à comprendre les renseignements qui sont pertinents à l'égard de la prise d'une décision concernant la question ou inapte à évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou de l'absence de décision ».
- Il est important de noter que la capacité est déterminée en fonction du sujet ou de la décision en question, et n'est pas un concept de tout ou rien. Par exemple, une personne n'ayant pas la capacité d'évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une procédure médicale ou d'un médicament particulier peut quand même avoir la capacité de décider si elle veut ou non accueillir certains visiteurs.
- Lors de rencontres avec des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique, il est conseillé de se réunir dans des zones publiques de l'établissement, où les membres du personnel peuvent superviser l'interaction (à la condition que les patients/résidents soient à l'aise et aptes de le faire).
- Les membres de RTOERO en visite peuvent également envisager d'impliquer dans la réunion un membre de la famille du patient ou du résident n'ayant pas la capacité juridique, ou une autre personne de confiance.

Préjudice/maltraitance des patients/résidents qui sont des membres

- Il existe des obligations législatives de signalement qui s'appliquent dans des circonstances où une personne a des motifs raisonnables de croire qu'un préjudice ou des abus ont été (ou pourraient être) commis à l'endroit de patients/résidents.
- Si des patients/résidents font part à un membre de RTOERO en visite d'informations désobligeantes sur un membre de leur famille, mais que ces informations ne soulèvent pas d'inquiétudes quant aux abus ou autres mauvaises conduites éventuels, le membre de RTOERO n'a alors pas besoin de tout de répondre à ces informations et doit plutôt rester concentré sur les questions dont il veut discuter.
- Si, toutefois, des patients/résidents informent un membre de RTOERO en visite que des membres de leur famille ou du personnel de l'établissement les maltraitent, tentent de détourner ou d'abuser de leur argent, ou causent (ou risquent de causer) un préjudice aux patients/résidents, cela peut alors déclencher l'obligation de faire un rapport en vertu de la LTCHA ou de la RHA, même si le membre de la famille n'est pas un membre du personnel de l'établissement.

Demandes relatives à des questions juridiques

- Si des patients/résidents demandent ou font des demandes concernant des questions juridiques, les membres de RTOERO en visite doivent indiquer clairement qu'ils n'ont pas l'autorité d'aider sur ces aspects.
- Les membres de RTOERO ne doivent pas tenter de fournir des conseils juridiques ou prétendre pouvoir aider les patients/résidents dans leurs démarches juridiques. Les membres doivent plutôt demander aux patients/résidents de discuter de ces questions avec leur avocat, ou leur mandataire remplaçant s'ils n'ont pas la capacité juridique.

Fausse allégations faites par les patients/résidents

- Bien qu'il soit peu probable que les patients/résidents fassent sciemment ou malicieusement de fausses allégations, à l'exception peut-être d'un membre n'ayant pas la capacité juridique (par exemple, en cas de démence), cela peut se produire.
- Si les patients/résidents commencent à se comporter de manière erratique ou perturbatrice, les membres de RTOERO doivent immédiatement demander l'aide du personnel de l'établissement plutôt que d'essayer de contrôler seuls la situation.
- Lorsque vous rencontrez des patients/résidents n'ayant pas la capacité juridique, il est préférable de prévenir leur famille afin qu'un représentant de la famille puisse être présent. De plus, la réunion doit avoir lieu dans une zone publique de l'établissement, afin que le personnel puisse superviser l'interaction qui se produit lors d'une visite.
- Dans l'éventualité où des patients/résidents (vraisemblablement ceux n'ayant pas la capacité juridique) font de fausses allégations qui mènent à une enquête, les membres de RTOERO doivent coopérer pleinement avec l'organisme d'enquête. Cela peut impliquer de rencontrer les enquêteurs et de leur fournir des documents ou des informations concernant l'incident présumé et les raisons de la visite.