

GUIDE EN LANGAGE SIMPLE :
Vue d'ensemble de la nouvelle
Loi de 2010 sur les maisons de
retraite

Avertissement

Le présent guide n'est offert qu'à des fins éducatives. Il ne s'agit pas de conseils juridiques ou professionnels. Les lecteurs ne doivent en aucun cas s'y fier pour obtenir de tels conseils, qu'ils soient généraux ou qu'ils portent sur une question ou un problème en particulier. Ce guide n'a aucune portée juridique. Il ne s'agit pas d'une interprétation juridique officielle de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la « Loi »). Il vous est recommandé de consulter ce guide conjointement avec la Loi et ses règlements. Adressez-vous à votre conseiller juridique en cas de questions au sujet du fonctionnement ou de l'interprétation de la Loi.

Introduction

Le présent guide offre une vue d'ensemble de la nouvelle *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et de ses règlements (la « Loi »). Il a pour but de sensibiliser les gens au sujet de la Loi. Il n'explique pas chaque article de la Loi. L'objectif est de familiariser les lecteurs avec les bases de la Loi. Même si le guide est susceptible d'aider les propriétaires et les membres du personnel des maisons de retraite, ou d'autres personnes, à se renseigner sur la Loi, il ne peut se substituer à la lecture de la Loi en elle-même. Si vous souhaitez savoir quelle incidence particulière la Loi aura pour vous, votre maison ou un être cher, il vous est recommandé de consulter directement la Loi et les règlements. En cas de questions, vous pouvez communiquer avec l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'« ORMR »).

Le guide emploie le terme de « maison » pour désigner une maison de retraite, y compris une maison titulaire de permis en vertu de la Loi. Il utilise aussi l'expression « titulaires de permis » pour faire référence aux maisons titulaires de permis. Le terme « Résident » désigne un résident d'une maison de retraite. Le terme « Loi » englobe les règlements pris en application de la Loi. Parfois, le guide mentionne la « Loi et les règlements » pour accentuer le fait qu'il est conseillé au lecteur de consulter à la fois la Loi et les règlements. Le terme « Règlement » renvoie au Règlement 166/11 pris en application de la Loi.

Nombre des exigences formulées par la Loi en relation avec ce qu'une maison doit faire pour les résidents ou leur offrir font également référence aux « mandataires spéciaux » (« MS ») officiels. Le guide ne fait pas état des obligations des maisons à l'égard des MS. Il convient pour les lecteurs de noter que dans de nombreuses circonstances, les maisons sont tenues de respecter des obligations similaires vis-à-vis des MS et des résidents, notamment pour ce qui est des renseignements que la maison doit fournir à un résident et, le cas échéant, à son MS.

Le guide comporte quatre parties principales :

1. La Loi et l'ORMR

Cette partie dresse un bref historique de la Loi. Elle décrit également l'ORMR et son mandat.

2. Délivrance de permis

Il s'agit d'un résumé du processus et des exigences prévus par la Loi pour délivrer des permis aux maisons de retraite. Il détaille aussi la nature du permis aux termes de la Loi ainsi que certaines des choses liées au permis que les titulaires de permis et l'ORMR doivent faire.

3. Protection des consommateurs

Cette partie décrit un grand nombre des protections établies par la Loi en faveur des résidents et ne concernant pas les soins ou la sécurité. Ces protections portent sur des aspects tels que la divulgation de renseignements, la garde d'argent en fiducie et la déclaration des droits des résidents.

4. Soins et sécurité des résidents

La Loi renferme des normes en matière de soins et de sécurité visant à protéger les résidents. Cette partie décrit ces normes ainsi que les autres exigences fixées par la Loi qui ont trait aux soins et à la sécurité des résidents.

La Loi et l'ORMR

La Loi est un nouveau texte législatif visant à réglementer les maisons de retraite en Ontario. Elle est entrée en vigueur en juin 2010. On peut la consulter sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca) et via le site Web Lois-en-ligne (www.e-laws.gov.on.ca). Le site Web de l'ORMR contient également un certain nombre de fiches d'information sur la Loi.

La Loi impose de posséder un permis pour pouvoir exploiter une maison de retraite. Les titulaires de permis doivent répondre aux normes établies par la Loi qui s'appliquent aux services en matière de soins que la maison fournit aux résidents. Ils doivent également se conformer à des normes de sécurité qui offrent une protection générale aux résidents. Le principe fondamental de la Loi figure ci-dessous.

Principe fondamental de la Loi

Le principe fondamental à appliquer dans l'interprétation de la présente loi et des règlements, ordres, arrêtés, ordonnances ou autres documents pris, donnés, rendus ou délivrés en application de celle-ci est celui selon lequel une maison de retraite doit être exploitée de sorte que ses résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.

Les articles de la Loi ne prendront pas tous effet en même temps. Les exigences aux termes de la Loi entreront en vigueur par étapes, jusqu'au 1^{er} janvier 2014. Le présent guide ne contient aucun renseignement relatif à la date de prise d'effet de certains articles de la Loi. L'ORMR prépare une liste de contrôle de la conformité qui indique les articles concernés à chaque étape. La liste sera disponible sur le site Web de l'ORMR en juin 2012.

La Loi établit l'ORMR. Ce dernier un organisme sans but lucratif possédant son propre conseil d'administration. Il est indépendant du gouvernement mais est tenu de lui rendre compte aux termes d'une entente écrite. Le rôle de l'ORMR consiste à faire appliquer la Loi et à sensibiliser à son sujet. Il fournit également des renseignements au public et conseille le gouvernement en matière de politiques liées aux maisons de retraite. Les fonctions de l'ORMR en vertu de la Loi comprennent la délivrance de permis aux maisons, le traitement des plaintes relatives aux maisons et l'exécution des normes fixées par la Loi.

L'ORMR peut fixer des droits et en exiger le paiement relativement à tout ce qu'il fait dans le cadre de l'application de la Loi.

Le conseil d'administration de l'ORMR doit nommer un registrateur, lequel exerce certaines fonctions prévues par la Loi. Ces fonctions incluent la décision de délivrer ou non le permis et de signifier ou non un ordre à l'égard d'une maison pour non-conformité avec la Loi.

Délivrance de permis

Exigences en matière de délivrance de permis et nature du permis

D'après la Loi, il est obligatoire de posséder un permis pour exploiter une maison de retraite. Un résumé de la définition d'une « maison de retraite » selon la Loi et les règlements figure ci-dessous.

Définition d'une maison de retraite (résumé)

Une maison de retraite est un immeuble, un groupe d'immeubles, ou une partie d'un immeuble (comptant au moins un logement locatif) :

- 1. occupé(e) principalement par des personnes âgées de 65 ans ou plus;**
- 2. occupé(e) ou destiné(e) à être occupé(e) par au moins six personnes qui ne sont pas liées à l'exploitant de la maison;**
- 3. où l'exploitant met (directement ou indirectement) au moins deux services en matière de soins à la disposition des résidents.**

Une maison de retraite n'inclut pas les bâtiments ou parties de bâtiments qui reçoivent un financement ou sont régis par certaines autres lois, comme la *Loi sur les foyers de soins spéciaux* et la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Pour obtenir un permis, il faut présenter une demande au registrateur de l'ORMR. Ce dernier prendra la décision de délivrer ou non le permis en se fondant sur trois critères. Ces critères sont les suivants:

1. la conduite antérieure des personnes qui possèdent ou contrôlent la maison;
2. la capacité de la maison de fournir des services en matière de soins;
3. la compétence à exploiter la maison de façon responsable et conformément à la Loi.

Le registrateur peut délivrer un permis sous certaines conditions.

Il est possible de faire appel de la décision du registrateur de refuser de délivrer le permis ou de l'assujettir à une condition auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

À compter du 1^{er} juillet 2012, il est obligatoire de posséder un permis pour exploiter une maison de retraite en Ontario. Les maisons qui auront présenté une demande à l'ORMR et obtenu un permis avant le 1^{er} juillet 2012 satisferont à cette exigence. Les maisons en activité le 1^{er} juillet 2012 qui auront présenté une demande de permis avant cette date satisferont également à cette exigence de posséder un permis. (En raison de la fête légale de juillet, l'ORMR acceptera les demandes jusqu'au 3 juillet 2012 à 17 h.) La Loi « répute » les maisons en question titulaires d'un permis aux yeux de la Loi. Ces maisons « réputées titulaires de permis » doivent respecter les normes fixées par la Loi aux maisons ayant obtenu un permis. Le statut de maison « réputée titulaire de permis » perdure jusqu'à ce que le registrateur délivre ou refuse de délivrer un permis à la maison.

Le permis est associé à une maison en particulier et ne se transmet pas suite à un achat ou une vente. Lorsqu'un titulaire de permis vend la maison, le nouveau propriétaire doit présenter une demande de permis. Le titulaire de permis doit prendre certaines mesures avant de fermer une maison. La remise d'un plan de transition à l'ORMR et d'un préavis écrit aux résidents figure parmi ces mesures.

La Loi impose à l'ORMR de tenir un registre public de renseignements sur les auteurs de demande et les titulaires de permis. Il comprend notamment des renseignements de base tels que le nom, l'adresse, les services en matière de soins et le nombre de résidents. Il contient également un sommaire des rapports d'inspection et de toute ordonnance/tout ordre prononcé(e) à l'encontre de la maison en vertu de la Loi.

Inspections et exécution

La Loi autorise le registrateur à nommer des inspecteurs. Ces derniers ont le pouvoir de pénétrer dans les maisons et de les inspecter. Une inspection peut avoir lieu pour différents motifs. Elle peut survenir suite à un rapport de préjudice ou de risque de préjudice pour un résident. Elle peut également être menée pour contrôler la conformité avec la Loi. La Loi exige que toutes les maisons fassent l'objet d'une inspection au moins une fois tous les trois ans.

Le registrateur peut signifier certains ordres pour répondre à une infraction à la Loi. Il peut enjoindre à un titulaire de permis de faire quelque chose ou de s'en abstenir pour se conformer à la Loi. Il peut aussi enjoindre à un titulaire de permis de payer une pénalité financière pour infraction à une exigence de la Loi. En outre, le registrateur a le pouvoir de signifier un ordre de révocation du permis.

Les maisons exploitées sans permis après le 1^{er} juillet 2012 contreviendront à la Loi. (Les maisons en activité le 1^{er} juillet 2012 qui auront présenté une demande avant le 3 juillet 2012 ne contreviendront pas à la Loi.) L'ORMR peut pénétrer dans toute maison qu'il suspecte d'être exploitée sans permis et l'inspecter. Le registrateur peut enjoindre à la maison de présenter une demande de permis à l'ORMR avant une date donnée, ou de mettre fin à l'exploitation en tant que maison de retraite avant cette date.

Sources : articles 2, 33 à 49, 76 à 80, 89 à 97, 100 et 106 de la Loi et articles 2, 3, 4.2, 5, 7, 11, 58.1, 60.1, 62 et 63 et du Règlement.

Protection des consommateurs

Les résidents bénéficient d'un certain nombre de protections pour les consommateurs aux termes de la Loi. Ces protections incluent la déclaration des droits des résidents et l'obligation pour les maisons d'indiquer certains renseignements et de les afficher dans leurs locaux. La Loi fixe également des exigences quant à la garde d'argent pour le compte d'un résident et au traitement des plaintes.

Déclaration des droits des résidents

L'article 51 de la Loi prévoit une déclaration des droits des résidents (la « déclaration »). Cette dernière comprend 10 droits différents (certains d'entre eux regroupant plusieurs droits connexes). Ils sont notamment liés au coût et à la prestation des services en matière de soins offerts par la maison aux résidents. La déclaration protège aussi la vie privée et les choix en matière de mode de vie des résidents. Parmi les autres domaines majeurs couverts par la déclaration, citons le droit des résidents de participer à la prise de décisions concernant les soins et de faire part de préoccupations sans craindre de faire l'objet de représailles.

Les maisons doivent respecter et promouvoir la déclaration des droits. Elles doivent l'afficher dans leurs locaux et en fournir un exemplaire aux résidents. Elles doivent s'assurer qu'aucun membre du personnel ne travaille dans la maison sans avoir reçu une formation sur la déclaration.

Une affiche de la déclaration des droits est disponible sur le site Web de l'ORMR dans la section consacrée à la délivrance de permis.

Sources : articles 51, 54 et 55 de la Loi.

Conseil des résidents

Les maisons doivent autoriser les résidents à constituer un conseil des résidents. Seuls les résidents peuvent en être membres. S'ils décident de former un conseil, la maison doit nommer un adjoint du conseil et ne doit pas entraver le conseil ni lui demander des droits. Les pouvoirs du conseil des résidents sont énumérés à l'article 56 de la Loi. Ils comprennent l'information des résidents de leurs droits et la possibilité de tenter de régler les différends opposant la maison de retraite et les résidents.

Sources : articles 56 à 59 de la Loi et article 12 du Règlement.

Droits aux termes de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

Les maisons de retraite abritent des logements locatifs. La *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (la « LLUH ») s'applique à la plupart des logements locatifs de l'Ontario. De nombreuses maisons de retraite sont également des « maisons de soins » aux termes de la LLUH. Ces maisons sont assujetties aux normes fixées aux maisons de soins par la LLUH et sont toujours tenues de s'y conformer, même si elles possèdent un permis de l'ORMR. L'article 52 de la Loi indique que celle-ci ne l'emporte pas et n'a aucune incidence sur les exigences fixées par la LLUH. L'article 119 de la Loi précise que cette dernière ne porte pas atteinte aux droits ou obligations que la LLUH confère ou impose aux locataires et locateurs.

Sources : articles 52 et 119 de la Loi.

Entente avec les résidents et renseignements

Les maisons doivent conclure une entente écrite avec chaque résident avant que ce dernier commence à y résider. Elle doit être exprimée en langage simple, clair et concis. L'article 9 du Règlement prévoit un contenu obligatoire pour l'entente. Le résident doit recevoir un exemplaire de l'entente.

Les maisons doivent également remettre à chaque résident une trousse de renseignements avant qu'il commence à y résider. L'article 54(2) de la Loi et l'article 10 du Règlement dressent la liste du contenu devant se trouver dans la trousse. Les renseignements qu'elle contient doivent être exacts et les maisons sont tenues de la réviser au besoin et de fournir toute révision au résident.

Sources : articles 53 et 54 de la Loi et articles 8, 9 et 10 du Règlement.

Renseignements publics et affichés

Les maisons sont tenues d'afficher certains renseignements dans un endroit facile d'accès. Ces renseignements figurent à l'article 55 de la Loi. Ils incluent la trousse de renseignements pour les résidents et les rapports d'inspection de l'ORMR.

L'article 55 impose aussi à la maison d'afficher dans ses locaux certains renseignements à un endroit bien en vue et facile d'accès. Ces renseignements comprennent la déclaration des droits des résidents, le permis de la maison et les mesures à prendre en cas d'incendie. Ils incluent également une affiche contenant des renseignements sur la manière de signaler les préjudices ou risques de préjudice pour les résidents au registrateur de l'ORMR. L'affiche doit être fournie ou approuvée par le registrateur à cette fin. L'article 55 de la Loi et l'article 11 du Règlement indiquent les renseignements devant être affichés.

Sources : article 55 de la Loi et article 11 du Règlement.

Plaintes

L'article 73 de la Loi exige des maisons qu'elles adoptent une procédure écrite décrivant la façon de porter plainte auprès d'elles au sujet de leur exploitation. La procédure doit indiquer la manière dont la maison traitera les plaintes. L'article 59 du Règlement fixe des exigences relatives à la manière de traiter les plaintes pour les maisons. Ces exigences portent sur des questions telles que le moment de l'enquête, la réponse à la plainte ainsi que les dossiers et examens relatifs aux plaintes.

Sources : article 73 de la Loi et article 59 du Règlement.

Processus de plainte auprès de l'ORMR

Si le registrateur reçoit une plainte au sujet d'une présumée infraction à la Loi, il est tenu de l'examiner. Le registrateur peut prendre certaines mesures prévues par la Loi en réponse à une plainte. Ces mesures peuvent comprendre la conduite d'une inspection de la maison et son avertissement par écrit. Le registrateur peut également sensibiliser la maison ou tenter de régler la plainte par médiation. Il peut décider de ne prendre aucune autre mesure suite à une plainte, auquel cas le plaignant peut demander un examen par un agent d'examen des plaintes (« AEP »). La Loi impose au conseil d'administration de l'ORMR de nommer un AEP. (Cet article n'entre pas en vigueur avant le 1^{er} janvier 2014.)

Sources : articles 25 et 81 à 88 de la Loi.

Comptes en fiducie des résidents

L'article 72 de la Loi impose aux maisons d'ouvrir un compte en fiducie pour l'argent des résidents confié à leur garde. L'article 57 du Règlement fixe des règles en ce qui concerne les comptes en fiducie. Le compte doit être ouvert dans une institution financière telle qu'une banque ou une caisse populaire. Il ne doit pas porter intérêt ni dépasser le montant de l'assurance-dépôts. Les maisons ne doivent pas mêler les fonds qu'elles détiennent en fiducie pour leurs résidents à leurs autres fonds ou comptes. Le montant maximal qu'une maison peut détenir en fiducie pour un résident à un moment donné est de 10 000 \$, et elle ne peut pas exiger de frais de transaction. Le Règlement autorise une maison à exiger des frais raisonnables pour la garde d'argent en fiducie. Les maisons doivent disposer d'une politique et de procédures écrites sur la gestion des comptes et des sommes de petite caisse en fiducie.

Le résident peut autoriser la maison à prélever de l'argent sur son compte en fiducie pour régler un loyer, des services en matière de soins ou d'autres frais légitimes. Cette autorisation doit être écrite. La maison n'est pas obligée de fournir un reçu pour les retraits autorisés. Cependant, elle doit consigner ces retraits dans le relevé trimestriel du résident. Le registrateur de l'ORMR a le pouvoir de demander une vérification des comptes en fiducie et d'exiger que les résultats de celle-ci soient mis à sa disposition pour examen.

Sources : article 72 de la Loi et article 57 du Règlement.

Soins et sécurité des résidents

Le Règlement prévoit des normes en matière de soins et de sécurité au sein des maisons. Certaines normes s'appliquent aux différents services en matière de soins énoncés dans la Loi.

D'autres portent sur les plans de sécurité, la régulation de la température, la préparation de nourriture et d'autres domaines. D'autres encore concernent la formation et la présélection du personnel.

Services et normes en matière de soins

La Loi énumère 13 types différents de services en matière de soins et le Règlement leur associe des normes. Les services sont énoncés à l'article 2 de la Loi et à l'article 2 du Règlement. Les normes sont décrites dans les articles 29 à 42 du Règlement. La maison doit respecter les normes liées aux soins qui s'appliquent à tout service en matière de soins qu'elle offre aux résidents.

Tableau 1 : Normes en matière de soins

Service en matière de soins	Article du Règlement (normes applicables au service en matière de soins)
Service infirmier (fourni par une infirmière ou un infirmier autorisé(e))	28
Service médical (fourni par un médecin appartenant à l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario)	28
Service de pharmacie (fourni par un pharmacien appartenant à l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario)	28
Administration d'un médicament	29 à 33
Aide à la prise des repas	34
Aide pour le bain	35
Soins liés à l'incontinence	36
Aide à l'habillage	37
Aide pour l'hygiène personnelle	38
Aide à la marche	39
Fourniture de repas	40
Soins aux personnes atteintes de démence	41
Soins de la peau et des plaies	42

Un résident peut choisir de recevoir des services en matière de soins d'un prestataire externe. Un prestataire externe est une personne qui fournit un service en matière de soins à un résident et qui n'est ni le titulaire du permis, ni un membre du personnel ou un bénévole de la maison, ni une personne qui fournit des soins dans la maison aux termes d'un contrat avec elle. D'après l'article 61 de la Loi, la maison ne doit pas s'ingérer dans le choix du résident ni dans la fourniture du service en matière de soins par un prestataire externe, à moins que cela ne soit nécessaire pour protéger le résident d'un préjudice. L'article 63 de la Loi impose à la maison de fournir les renseignements disponibles sur les prestataires externes au résident sur demande de ce dernier.

L'article 44 de la Loi exige des maisons qu'elles remettent un préavis écrit aux résidents avant de réduire le nombre de services en matière de soins qu'elles offrent. Le préavis doit être donné 90 jours avant la réduction des services en matière de soins.

Sources : articles 2, 44, 60, 61 et 63 de la Loi et articles 2, 6, et 28 à 42 du Règlement.

Normes et plans de sécurité

Normes de sécurité

L'article 60 de la Loi impose aux maisons de se conformer à des normes de sécurité. Elles sont décrites dans les articles 16 à 23 du Règlement et concernent un certain nombre de domaines, comme la régulation de la température, la préparation de nourriture et la prévention des chutes. Elles mettent l'accent sur les aires communes de la maison, plutôt que sur les chambres des résidents. Le tableau 2 récapitule brièvement les normes de sécurité fixées par la Loi.

Tableau 2 : Normes de sécurité

Norme	Article du Règlement	Résumé
Régulation de la température	16	Procédures pour faire face aux conditions météorologiques extrêmes
Propreté	17	Garder les aires communes de la maison propres et sanitaires (p. ex., les planchers, le linge de maison et les salles de bains)
Lutte contre les ravageurs	18	Élaborer, consigner et mettre en œuvre une procédure de lutte contre les ravageurs
Entretien	19	Maintenir les bâtiments et systèmes opérationnels en bon état
Préparation de nourriture	20	Manipulation, entreposage et élimination sécuritaire de la nourriture, nettoyage et assainissement de la vaisselle et de l'équipement, et recours à des travailleurs des services alimentaires certifiés
Substances dangereuses	21	Étiquetage et maintien hors de la portée des résidents des substances et produits dangereux
Risque de chute	22	Prévenir les chutes des résidents et réagir le cas échéant
Gestion des comportements	23	Gérer et surveiller les comportements des résidents qui leur font courir un danger

Sources : article 60 de la Loi et articles 16 à 23 du Règlement.

Plans de sécurité

Plan de mesures d'urgence

L'article 60 de la Loi exige des maisons de disposer d'un plan de mesures d'urgence et d'un programme de contrôle des infections. Les articles 24 à 27 du Règlement fixent les exigences relatives au plan et au programme précités.

Le Règlement dicte les exigences liées aux plans de mesures d'urgence de l'ensemble des maisons. Ces exigences incluent la mise à l'épreuve du plan, une évacuation planifiée tous les deux ans et la tenue de dossiers. Il existe également des exigences distinctes qui s'appliquent en fonction de la taille de la maison (10 résidents ou moins, et plus de 10 résidents). Les deux catégories de maisons doivent consulter les organismes et les partenaires appelés à intervenir dans une situation d'urgence.

Programme de prévention et de contrôle des infections

L'article 27 du Règlement énonce les exigences relatives au programme de prévention et de contrôle des infections. La maison est tenue de consulter au moins une fois par an le médecin-hygiéniste local (ou son délégué) afin de régler les problèmes liés aux soins de santé au sein de la maison dans le but de réduire le nombre d'épidémies. La maison doit consigner les consultations dans un dossier. Elle doit également établir un protocole écrit de surveillance et un processus de signalement des épidémies. Les autres normes fixées pour le programme portent sur le dépistage et la formation du personnel, l'accès aux renseignements sur l'hygiène adéquate et la disponibilité de désinfectants pour les mains dans la maison.

Sources : article 60 de la Loi et articles 24 à 27 du Règlement.

Évaluations et programmes de soins

La Loi impose aux maisons d'évaluer chaque résident et d'élaborer pour lui un programme de soins écrit, assujéti au consentement du résident. Il y a deux types d'évaluation : l'évaluation initiale et l'évaluation complète. Il y a aussi deux types de programme de soins : le programme de soins initial et le programme de soins complet. Les maisons doivent effectuer une évaluation initiale et élaborer un programme de soins initial au plus tard deux jours après l'arrivée du résident. Elles doivent ensuite effectuer une évaluation complète au plus tard 14 jours après l'arrivée du résident. Un programme de soins complet doit être en place au plus tard 21 jours après l'arrivée du résident dans la maison. Les exigences concernant les évaluations et les programmes de soins sont formulées à l'article 62 de la Loi et aux articles 43 à 48 du Règlement.

La première évaluation ou évaluation « initiale » porte sur les besoins immédiats du résident en matière de soins. L'article 43 du Règlement définit ce dont la maison doit tenir compte au cours de l'évaluation initiale. À titre d'exemple, la maison doit considérer les besoins nutritionnels, le risque de préjudice causé à soi-même et aux autres, et le risque d'errance. L'évaluation sert de base à l'élaboration d'un programme de soins initial, qui doit répondre aux exigences fixées par l'article 62 de la Loi et l'article 43 du Règlement.

L'article 44 du Règlement expose le contenu de la deuxième évaluation ou évaluation « complète », soit notamment la capacité fonctionnelle, le besoin de services en matière de soins, et l'état physique et mental. L'évaluation complète sert de base à l'élaboration d'un programme de soins complet. Ce dernier doit satisfaire aux exigences stipulées à l'article 62 de la Loi et à l'article 47 du Règlement.

Si une évaluation indique que la maison ne peut pas satisfaire les besoins d'un résident en matière de soins, elle est tenue de lui donner des renseignements sur les options autres que la vie en son sein. Si l'évaluation indique que le résident est admissible à un foyer de soins de longue durée, la maison doit lui donner des renseignements sur l'admission à un foyer de soins de longue durée. Sur demande du résident, la maison doit contacter le coordonnateur des placements en vertu de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* dans le but de lui communiquer des renseignements sur les options autres que la vie dans la maison. Cette dernière doit également consigner dans des documents les mesures qu'elle prend pour les résidents aux fins susmentionnées et remettre les documents en question à l'ORMR une fois par an.

Il existe un certain nombre d'exigences supplémentaires en ce qui concerne les programmes de soins et les évaluations. La Loi et les règlements indiquent, entre autres, qui doit approuver le programme et quand la maison doit réévaluer un résident. Si le résident en fait le choix, un prestataire externe (n'appartenant pas au personnel de la maison) peut effectuer l'évaluation. Le résident doit avoir la possibilité de participer à l'élaboration de son programme de soins.

Sources : articles 62 et 63 de la Loi et articles 8, et 43 à 49 du Règlement.

Protection contre les mauvais traitements et la négligence

L'article 2 de la Loi identifie cinq types de mauvais traitements : d'ordre physique, d'ordre sexuel, d'ordre psychologique, d'ordre verbal ou du fait de faire l'objet d'exploitation financière. L'article 1 du Règlement définit chaque type de mauvais traitements.

Chaque titulaire de permis doit protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque et la négligence de la part de la maison ou de son personnel. La Loi exige que les

maisons adoptent une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. Les maisons doivent veiller à ce que cette politique soit respectée. L'article 67 de la Loi et l'article 15 du Règlement détaillent le contenu obligatoire de la politique. Entre autres choses, elle doit prévoir un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence, et énoncer des conséquences pour les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers un résident.

Les maisons doivent immédiatement enquêter sur les cas de mauvais traitements et de négligence, y compris les cas allégués ou soupçonnés. La maison doit prendre des mesures appropriées pour intervenir dans tous les cas de mauvais traitements ou de négligence. Elle doit également aviser la police si elle ou son personnel soupçonnent que les mauvais traitements ou la négligence constituent une infraction criminelle.

Sources : articles 2, 67 et 74 de la Loi et articles 1 à 15 du Règlement.

Appareils d'aide personnelle (« AAP »), appareils et contention

L'article 50 de la Loi donne une définition des AAP. Les ceintures abdominales et les tablettes de fauteuil roulant sont des exemples d'AAP. Les maisons doivent adopter une politique écrite concernant l'utilisation d'AAP dans leurs locaux. L'article 69 de la Loi énonce les exigences relatives à l'utilisation d'AAP. Ces exigences prévoient notamment l'approbation de l'utilisation, le consentement du résident et l'étude d'autres options. La Loi mentionne que les maisons ne doivent utiliser un AAP que pour aider un résident à accomplir une activité courante de la vie quotidienne.

La Loi interdit le recours à la contention au sein de la maison, à moins qu'il ne soit nécessaire de prendre des mesures immédiates pour éviter au résident ou à autrui de subir un préjudice physique grave. La Loi et le Règlement formulent des exigences quant au recours à la contention à cette fin. Le Règlement interdit aussi à la maison d'utiliser certains appareils tels que des camisoles de force et des barres à roulettes sur les fauteuils roulants. En outre, la Loi prévoit des exigences liées au confinement de résidents dans une unité de sécurité. Il est interdit aux maisons ou prestataires externes de confiner des résidents dans une unité de sécurité si ce n'est conformément à la Loi.

Sources : articles 50, 68 à 71 de la Loi et articles 51 à 54 du Règlement.

Obligation de faire rapport et protection des dénonciateurs

L'article 75 de la Loi impose à quiconque soupçonne qu'un résident a subi un préjudice ou risque de subir un préjudice en raison de circonstances données de faire rapport au registrateur. La négligence, l'administration de soins ou d'un traitement inappropriés, et un acte illégal

comptent notamment parmi les circonstances susmentionnées. Quiconque soupçonne la mauvaise utilisation de l'argent d'un résident est également tenu de faire rapport. Les résidents ne sont pas obligés de faire rapport, mais le peuvent. Pour certaines personnes, l'omission de faire rapport constitue une infraction aux termes de la Loi.

Les maisons doivent placer une affiche fournissant des renseignements sur la manière de faire rapport au registrateur dans un endroit bien en vue. La Loi exige du registrateur qu'il envoie un inspecteur dans la maison si le rapport répond aux critères de l'article 75.

La Loi prévoit de puissantes protections pour les personnes qui rapportent ou divulguent des problèmes au registrateur ou à un inspecteur de l'ORMR. Ces protections sont énoncées dans les articles 115 et 116 de la Loi. Dans l'ensemble, nul ne doit exercer de représailles contre une personne qui fait un rapport ou divulgue des renseignements à l'ORMR. Les maisons ne doivent pas dissuader la divulgation.

Sources : articles 75, 115 et 116 de la Loi et articles 11, 58 et 60 du Règlement.

Personnel et bénévoles

Qualités et formation

Les membres du personnel qui travaillent dans la maison doivent avoir les qualités et compétences voulues pour ce faire. Les règlements peuvent énoncer les qualités prescrites, mais ce n'est pas le cas pour l'instant.

Les maisons sont tenues de former les membres du personnel dans un certain nombre de domaines avant qu'ils ne commencent à travailler dans leurs locaux. Les domaines en question comprennent la déclaration des droits des résidents, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence ainsi que la prévention des incendies et la sécurité. Les membres du personnel doivent également recevoir une formation continue dans les domaines évoqués et d'autres, et ce, au moins une fois par année. Le personnel chargé des soins directs doit recevoir une formation dans des domaines complémentaires au plus tard six mois après avoir commencé à travailler dans la maison, puis une fois par an. La prévention des mauvais traitements, les questions de santé mentale et la réduction au minimum du recours aux AAP figurent parmi ces domaines.

Les maisons doivent former les bénévoles qui interagissent avec les résidents. Ces bénévoles doivent recevoir une formation sur la mise en œuvre du plan de mesures d'urgence et du programme de contrôle des infections. Les maisons doivent également les former sur la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Sources : articles 65 et 66 de la Loi et article 14 du Règlement

Présélection

Les maisons doivent effectuer une vérification policière des antécédents des membres du personnel et des bénévoles avant qu'ils ne travaillent pour elles. L'article 13 du Règlement fixe les exigences et exceptions en ce qui concerne les vérifications.

Sources : article 64 de la Loi et article 13 du Règlement.

Conclusion

Le but du présent guide était de présenter la nouvelle *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Il s'agit d'une vue d'ensemble. Le guide ne peut se substituer à la lecture de la Loi et du Règlement en eux-mêmes. Si vous avez des questions concernant la façon dont la Loi s'applique à vous ou à votre maison, vous pouvez communiquer avec l'ORMR ou vous adresser à votre conseiller juridique. Vous pouvez également visiter le site Web de l'ORMR à l'adresse www.ormr.ca. Il contient des ressources supplémentaires pour vous aider à comprendre la Loi. Il vous est aussi possible de communiquer avec l'ORMR à l'adresse et au numéro de téléphone ci-dessous.

Office de réglementation des maisons de retraite
160, avenue Eglinton Est, 5^e étage
Toronto (Ontario)
M4P 3B5

Téléphone : 1 855 275-7472 (ASK-RHRA)
Courriel : info@rhra.ca