

## FICHE D'INFORMATION : Comprendre les droits des résidents

La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la loi) est une loi fondée sur les principes de protection des consommateurs et de sécurité des résidents. La loi énonce les droits et les protections des résidents et les obligations correspondantes des exploitants de maisons de retraite.

### Quelles sont vos responsabilités en tant qu'exploitant?

En vertu de la loi, un certain nombre d'obligations incombe aux exploitants en matière de droits et de protection des résidents. Parmi ces obligations, citons l'affichage et le respect de la Déclaration des droits des résidents.

La loi prévoit d'autres droits et protections, notamment :

- les droits et obligations en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*;
- les ententes et les trousse de renseignements;
- la publication et l'affichage de renseignements;
- le conseil des résidents.

### Droits en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*

Les droits des résidents en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* ne sont pas modifiés par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Les droits et obligations des locataires et des locateurs continuent donc de s'appliquer dans les maisons de retraite. Si une maison de retraite est également une « maison de soins » régie par les exigences fixées par la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*, alors ces obligations continuent de s'appliquer.

La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* prolonge la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* en ajoutant des mesures de protection visant à aider les résidents à faire des choix éclairés concernant leurs soins.

### Ententes et trousse de renseignements

La trousse de renseignements à l'intention des résidents doit inclure une liste exhaustive d'éléments. Citons notamment la Déclaration des droits des résidents, la politique de la maison de retraite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, la procédure mise en place par la maison de retraite pour le traitement des plaintes, des renseignements relatifs au conseil des résidents et à l'ORMR, ainsi qu'une mention du fait que les résidents peuvent acheter des services en matière de soins ou d'autres services auprès de prestataires externes.

Toutes les maisons de retraite doivent conclure une entente écrite avec chaque résident avant que ce dernier commence à résider dans l'établissement. L'entente doit être claire et concise, et inclure, notamment, une mention indiquant si la maison de retraite indemnise ou non le résident pour la perte de ses effets personnels, ainsi qu'un avis portant sur le fait que les inspecteurs de l'ORMR sont autorisés à accéder aux renseignements personnels concernant les résidents dans le cadre d'une inspection.

Des exemplaires de l'entente et de la trousse de renseignements doivent être remis au résident ou à son mandataire spécial avant que le résident commence à résider dans l'établissement. En outre, toute révision ou modification importante de la trousse doit être annoncée.

### Publication et affichage de renseignements

La loi exige que certains renseignements soient publiquement affichés dans la maison de retraite à un endroit facilement accessible pour tous (p. ex., le bureau d'accueil principal). Parmi ceux-ci figurent la trousse de renseignements à l'intention des résidents, des copies des rapports finaux d'inspection, des ordres et des décisions de l'ORMR au cours des deux dernières années, ainsi que le procès-verbal de la réunion la plus récente du conseil des résidents si ce dernier le fournit.

D'autres renseignements doivent être affichés dans un endroit ouvert au public et facilement accessible, notamment :

- l'affiche relative à l'obligation de faire rapport (article 75);
- la Déclaration des droits des résidents;
- le permis de la maison de retraite;
- les coordonnées de l'ORMR;
- les procédures à suivre en cas d'incendie ou d'évacuation;
- les langues dans lesquelles les services sont fournis au sein de l'établissement;
- le rapport d'inspection.

### **Conseil des résidents.**

Les résidents sont autorisés à constituer un conseil des résidents pour la maison de retraite s'ils le souhaitent. Seuls les résidents peuvent en être membres. Les pouvoirs du conseil sont énoncés par la loi et ce dernier est notamment habilité à faire ce qui suit :

- informer les résidents de leurs droits;
- tenter de régler les différends opposant la maison de retraite et les résidents;
- parrainer et planifier des activités pour les résidents;
- donner des conseils et faire des recommandations à la maison de retraite concernant son exploitation;
- améliorer les soins et la qualité de vie;
- agir comme association de locataires en application de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

En ce qui concerne le conseil, l'établissement est tenu de satisfaire à des obligations particulières. Par exemple, si elle est informée de préoccupations concernant son exploitation, la maison de retraite doit répondre au conseil des résidents par écrit dans les dix (10) jours qui suivent la réception de l'information ou de l'avis. La mise à la disposition du conseil, si possible, d'un lieu de réunion et d'endroits où afficher des avis, fait également partie des obligations de l'établissement. En outre, ce dernier est tenu de nommer un adjoint du conseil que celui-ci juge acceptable pour l'aider à fonctionner. L'adjoint ne doit pas gêner ou entraver le conseil dans l'exercice de ses fonctions.

### **Pour en savoir plus**

Veuillez communiquer avec l'ORMR aux coordonnées suivantes :

55, rue York, bureau 700  
Toronto (Ontario) M5J 1R7  
Téléphone : 1 855 275-7472  
Télécopieur : 416 487-1223

Courriel : [info@rhra.ca](mailto:info@rhra.ca)  
Site Web : [www.ormr.ca](http://www.ormr.ca)