

## Protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario

### Table des matières

**À propos de l'ORMR** 1

**Trouver une maison de retraite** 4

**Signaler un préjudice** 8

**Plaintes : connaître vos options** 10

**Fonds d'urgence** 13



# À PROPOS DE L'ORMR

## Le garant de la protection des personnes âgées en Ontario

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est chargé de garantir la protection des personnes âgées résidant dans les maisons de retraite titulaires d'un permis en Ontario. Toutes les actions menées par l'ORMR visent à faire en sorte que les résidentes et résidents des maisons de retraite vivent dans la dignité et disposent du soutien et des renseignements dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.

Nous sommes un organisme indépendant et sans but lucratif dont le mandat consiste à s'assurer, pour le compte du gouvernement de l'Ontario, que les maisons de retraite de l'Ontario respectent la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après, la Loi). En étroite collaboration avec des partenaires communautaires et d'autres organismes, l'ORMR joue un rôle de surveillance globale afin d'assurer la protection de plus de 60 000 personnes âgées résidant dans les maisons de retraite titulaires d'un permis dans l'ensemble de la province.

L'ORMR est chargé de garantir la protection et la sécurité des personnes âgées résidant dans les maisons de retraite de l'Ontario. Pour ce faire :

- nous délivrons des permis aux maisons de retraite en Ontario et nous procédons à leur inspection;
- nous rendons des ordonnances pour garantir le respect de la Loi;
- nous imposons des sanctions administratives de nature pécuniaire (amendes), le cas échéant;
- nous ordonnons aux exploitants concernés, le cas échéant, de cesser l'activité de leurs maisons de retraite;
- nous informons le public et nous sensibilisons les acteurs du secteur des maisons de retraite et les résidents au sujet de la Loi, des règlements et du rôle de l'ORMR;
- nous fournissons au public des renseignements détaillés sur les maisons de retraite titulaires d'un permis par l'intermédiaire de notre Base de données sur les maisons de retraite.

## Choisir votre maison de retraite en toute connaissance de cause

L'Ontario compte plus de 750 maisons de retraite titulaires d'un permis. La Base de données sur les maisons de retraite tenue par l'ORMR permet d'accéder facilement aux renseignements importants sur les maisons de retraite, tels que l'existence ou non d'un permis, les éventuelles conditions associées au permis ou les services offerts en matière de soins. Les rapports d'inspection relatifs à chaque maison de retraite fournissent une image plus complète de chaque établissement en ce qui concerne la conformité avec la Loi, ce qui vous aidera à prendre des décisions éclairées.

## Un lieu de référence si vous avez besoin d'aide

Les résidents peuvent adresser leurs plaintes ou leurs inquiétudes concernant un établissement de l'Ontario titulaire d'un permis à l'ORMR, qui prendra les mesures nécessaires. Les maisons de retraite doivent satisfaire aux exigences et aux normes énoncées dans la Loi. L'ORMR doit, quant à lui, veiller à ce que ces exigences et ces normes soient effectivement respectées et organiser un suivi en cas de non-conformité.

L'ORMR peut prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- informer les résidents et les membres de la famille des options à leur disposition;
- répondre aux rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice, et notamment des mauvais traitements, un acte de négligence ou une mauvaise utilisation de l'argent d'un résident ou d'une résidente;
- répondre aux plaintes déposées contre des maisons de retraite qui sont soupçonnées de ne pas respecter la Loi;
- inspecter des maisons de retraite ou prendre des mesures coercitives;
- assurer la liaison avec d'autres partenaires communautaires pour répondre aux préoccupations ne relevant pas de la compétence de l'ORMR.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour déposer une plainte, veuillez composer le numéro **1 855 275-7472** ou vous rendre à l'adresse **[www.rhra.ca/fr](http://www.rhra.ca/fr)**.

## Les droits des résidents

La Loi instaure une déclaration des droits des résidents, qui prévoit notamment le droit de vivre dans un environnement sûr et propre, le droit de connaître l'éventail de services offerts en matière de soins et les coûts associés, et le droit de participer pleinement à la planification et à la prise de décisions concernant leurs propres soins.

Les maisons de retraite sont également tenues de respecter et de promouvoir ces droits en les affichant au sein de leur établissement et en sensibilisant leur personnel à leur sujet. La déclaration des droits des résidents et la Loi expliquent clairement ce que les résidents sont en droit d'attendre et les responsabilités incombant aux exploitants des maisons de retraite pour garantir le respect desdits droits.

# TROUVER UNE MAISON DE RETRAITE

## Des renseignements fiables à portée de main

La Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR vous fournit des renseignements sur les inspections réalisées dans chaque maison de retraite titulaire d'un permis dans la province, son statut au regard de la conformité et les services qu'elle fournit en matière de soins.

Ce registre est simple à utiliser et propose différents critères de recherche, notamment le nom de la résidence, la localisation, le statut du permis, le nombre de chambres, et les services de soins proposés. Quelques clics suffisent pour obtenir des renseignements sur :

- les demandes de permis refusées;
- les maisons de retraite titulaires d'un permis assujetti à certaines conditions;
- les permis révoqués;
- les mesures coercitives ou les poursuites;
- les maisons de retraite exploitées sans permis.

## Droits et contrats de location

Outre la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, les exploitants de ces établissements doivent également respecter la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Cette dernière régit, en effet, les relations entre locateurs et locataires, notamment en ce qui concerne le loyer et certains autres points relatifs aux services en matière de soins et au droit à la vie privée. Pour toute question sur votre loyer ou d'autres points intéressant les locataires, veuillez communiquer avec la **Commission de la location immobilière de l'Ontario** en composant le **1 888 332-3234** ou en vous rendant à l'adresse **[www.tribunalsontario.ca/cli](http://www.tribunalsontario.ca/cli)**.

## De quels services avez-vous besoin?

Quand il s'agit de trouver une maison de retraite, il est essentiel de veiller à ce que les services offerts correspondent à vos besoins en matière de soins, afin que vous puissiez mener une vie digne, et aussi autonome que possible.



L'ORMR aide le public à s'informer sur les services en matière de soins offerts par chaque maison de retraite, en proposant une liste de contrôle normalisée qui permet de comparer plus facilement les établissements, sur la base des services fournis et non fournis.

### Conseils pour trouver une maison de retraite

**Planifier.** Dressez une liste des services dont vous avez ou pourriez avoir besoin en matière de soins, aujourd'hui et à l'avenir. Ces services s'entendent aussi bien de l'aide pour le bain ou la préparation des repas que de l'administration des médicaments.

**Réfléchir.** Il est temps de penser à quoi ressemblerait votre environnement idéal. Prenez soin de réfléchir à la collectivité dans laquelle vous aimeriez vivre, à la taille et au type d'établissement qui vous conviendraient, au type d'hébergement que vous préféreriez et à la distance que votre famille ou vos amis seraient prêts à parcourir pour vous rendre visite. La maison de retraite permet-elle de mener une vie autonome et quels événements ou activités communautaires propose-t-elle en complément des services en matière de soins?

**Rechercher.** Consultez la Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR, qui vous donnera accès aux rapports d'inspection et à la liste des services fournis dans les quelque 750 maisons de retraite titulaires d'un permis en Ontario. Recherchez des établissements par nom, par statut du permis, par ville ou encore par code postal. Consignez par écrit toute question sur laquelle vous souhaiteriez revenir concernant les maisons de retraite qui ont retenu votre attention.

**Visiter.** Visitez, en personne, les maisons de retraite qui recueillent vos préférences. Nombreux sont les établissements qui proposent des visites, des réunions avec le personnel et même des occasions de participer à une activité ou à un repas. Cela vous permettra de savoir plus précisément si une maison de retraite correspond à vos attentes. Afin de tirer le meilleur parti de votre visite, assurez-vous d'apporter votre liste de questions.

## Quelle est la différence entre maisons de retraite et foyers de soins de longue durée?

Il existe de nombreuses différences entre les maisons de retraite et les foyers de soins de longue durée. Voici ce qu'il faut savoir si vous recherchez une maison de retraite :

**Surveillance.** Les maisons de retraite sont régies par l'ORMR en application de la *Loi sur les maisons de retraite*, tandis que les foyers de soins de longue durée sont placés sous la houlette du ministère des Soins de longue durée (MSLD) en application de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. Ces deux textes législatifs prévoient l'obligation de protéger les résidents.

**Admissibilité.** En règle générale, il n'existe pas de critère particulier à remplir pour vivre dans une maison de retraite. Le choix vous appartient entièrement. Pour séjourner dans un foyer de soins de longue durée, il faut généralement satisfaire à certains critères d'admissibilité.

**Assistance.** Le degré d'autonomie des personnes vivant dans des maisons de retraite varie énormément et certains résidents ont parfois besoin de soins d'une grande complexité. Les maisons de retraite sont libres de choisir les services qu'elles fourniront à leurs résidents en matière de soins. Les résidents peuvent acheter n'importe quel service de soins proposé par leur maison de retraite ou faire appel à des fournisseurs de soins externes, qu'ils soient ou non financés par les deniers publics. Les personnes séjournant dans des foyers de soins de longue durée ont besoin d'une prise en charge quotidienne en continu. Le foyer évalue les soins cliniques dont les résidents ont besoin et assure leur prise en charge. En contrepartie, ces derniers doivent payer des frais d'hébergement. Les personnes qui n'ont pas les moyens de payer ces frais peuvent présenter une demande afin de bénéficier de subventions publiques.

**Financement.** Les maisons de retraite ne sont pas financées par le gouvernement. Ce sont les résidents qui assument intégralement le coût de leur hébergement et des services de soins qu'ils sollicitent directement auprès de la maison de retraite. Les résidents peuvent obtenir de l'aide sur les subventions disponibles pour le financement des services de santé auprès des services de santé régionaux.

Si vous avez le sentiment qu'un foyer de soins de longue durée répondrait mieux à vos besoins, vous trouverez des renseignements plus détaillés à ce sujet sur le site Web du **ministère des Soins de longue durée**, à l'adresse **[www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca)**, ou sur le site Web de l'**Ontario Long-Term Care Association**, à l'adresse **[www.oltca.com](http://www.oltca.com)** (en anglais uniquement).



# SIGNALER UN PRÉJUDICE

## Un devoir commun de protection à l'égard des résidents

La Loi protège les résidents des maisons de retraite, notamment en obligeant quiconque soupçonne qu'un résident ou une résidente a subi un préjudice, ou risque d'en subir, à le signaler immédiatement à l'ORMR dans les cas de figure suivants :

- mauvais traitements infligés à un résident ou une résidente ou acte de négligence commis envers un résident ou une résidente;
- administration d'un traitement ou de soins à un résident ou une résidente de façon inappropriée ou incompétente;
- acte illégal;
- mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente.

Aux termes de la Loi, quiconque constate une situation qui porte préjudice ou risque de porter préjudice à un résident ou à une résidente, ou qui a des raisons de penser qu'une telle situation s'est produite ou pourrait se produire, a l'obligation d'en faire rapport à l'ORMR. Cette obligation concerne, entre autres, le personnel et les exploitants des maisons de retraite, les fournisseurs de soins externes, les mandataires spéciaux, ainsi que les membres de la famille des résidents. Les membres de professions de la santé réglementées, tels que les médecins, le personnel infirmier, et les travailleuses et travailleurs sociaux, sont également tenus de signaler ce type de situations. C'est ce qu'on appelle un signalement obligatoire.

Les résidents ont également la possibilité, sans y être toutefois tenus, de signaler un préjudice ou de fournir des renseignements à l'ORMR.

La Loi protège contre toute forme de représailles quiconque effectue un signalement auprès de l'ORMR. Les signalements obligatoires peuvent également être présentés de manière anonyme.

Si vous souhaitez effectuer un signalement auprès de l'ORMR, veuillez composer le numéro **1 855 275-7472**.

## Que fait l'ORMR après réception d'un rapport signalant un préjudice?

À la réception d'un rapport signalant un préjudice, l'ORMR demande des renseignements afin de déterminer si la maison de retraite en cause est conforme aux exigences prévues par la Loi. L'ORMR peut également dépêcher une inspectrice ou un inspecteur pour procéder à une inspection inopinée de la maison de retraite.

La Loi confère aux inspecteurs de l'ORMR différents pouvoirs, au titre desquels ils peuvent :

- inspecter la maison de retraite visée et contrôler ses activités;
- examiner, copier et supprimer des dossiers et d'autres documents;
- interroger des résidents et d'autres personnes;
- solliciter l'aide d'autres spécialistes.

Les inspecteurs peuvent également, au besoin, faire appel à d'autres organismes ou autorités, telles que la police, les pompiers, des entités de santé publique et des ordres de professions de la santé réglementées.

## Que se passe-t-il après une inspection?

À l'issue d'une inspection, une copie du rapport d'inspection préliminaire est remise à l'exploitant de la maison de retraite contrôlée, qui a la possibilité de formuler des commentaires en retour. Le rapport d'inspection final (exempt de tout renseignement confidentiel) est ensuite publié dans la Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR et affiché dans la maison de retraite concernée.

Si une maison de retraite n'est pas conforme aux exigences prévues par la Loi, l'ORMR décidera des autres mesures à prendre à l'encontre de l'exploitant fautif, comme lui envoyer une lettre d'avertissement, lui imposer une sanction de nature pécuniaire ou lui ordonner de se mettre en conformité. L'ORMR pourra ensuite procéder à une inspection de contrôle pour vérifier si la maison de retraite en cause s'est bien mise en conformité avec la Loi.

# PLAINTES : CONNAÎTRE VOS OPTIONS

## Quels types de plaintes l'ORMR peut-il traiter?

L'ORMR est habilité à traiter les plaintes pour violation de la Loi ou des règlements connexes concernant :

- les services en matière de soins;
- les normes de sécurité;
- d'autres formes de protection (telles que la formation du personnel et des bénévoles, ou l'administration des comptes en fiducie).

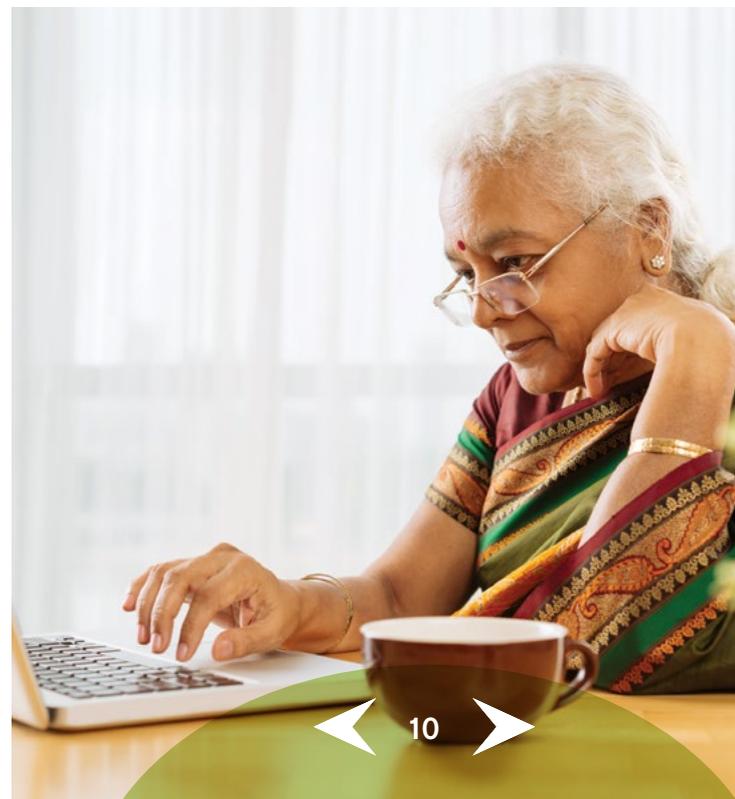
Si vos inquiétudes ne sont pas spécifiquement liées à des points visés par la Loi, le personnel de l'ORMR peut, malgré tout, vous renseigner sur d'autres sources d'aide à votre disposition.

## Comment déposer plainte?

Il se peut qu'à un moment donné vous ayez besoin d'obtenir de plus amples renseignements, ou que vous rencontriez un problème avec la maison de retraite dans laquelle vous vivez ou nourrissez des inquiétudes à son sujet.

Toutes les maisons de retraite sont tenues de mettre en place une procédure qui permette un traitement rapide des plaintes, notamment en formant leur personnel et en partageant l'information sur le sujet avec leurs résidents. Les maisons de retraite doivent examiner les plaintes qui leur sont adressées et y répondre sous dix jours ouvrables. À défaut, elles doivent informer la plaignante ou le plaignant de la date de résolution prévue pour les problèmes évoqués dans sa plainte.

En cas d'inquiétude, la meilleure solution consiste, d'abord, à en parler directement au personnel de votre établissement ou à l'équipe de direction. Nous sommes conscients qu'il n'est pas forcément facile de confier ses inquiétudes au personnel de sa maison de retraite, mais le personnel de l'ORMR peut vous aider à préparer cet entretien délicat, en vous fournissant des renseignements et des suggestions utiles.



Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes ou pour déposer une plainte officielle auprès de l'ORMR concernant une maison de retraite, il suffit de remplir le Formulaire de plainte de l'ORMR, qui est téléchargeable sur notre site Web à l'adresse **[www.rhra.ca/fr](http://www.rhra.ca/fr)**, ou de nous appeler en composant le **1 855 275-7472**.

### Dans quel cas faire appel à l'ORMR?

Si vous avez le sentiment qu'une maison de retraite ne respecte pas la Loi, ou son propre processus de traitement des plaintes, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ORMR.

Dans ce cas, la Loi vous protège et protège toute personne qui fournit des renseignements à l'ORMR à l'appui de cette plainte contre d'éventuelles représailles. D'ailleurs, l'ORMR peut même prendre des mesures, y compris imposer une amende ou une peine de prison, à l'égard de quiconque dissuaderait une personne de porter plainte, ou userait de menaces ou exercerait des représailles contre une personne ayant porté plainte.

Une fois rempli, le Formulaire de plainte, accompagné de tous les renseignements demandés, doit être envoyé à l'ORMR à l'adresse figurant sur le formulaire.

Si vous rencontrez des difficultés pour remplir le Formulaire de plainte ou si vous avez des questions sur le processus, veuillez nous appeler en composant le **1 855 275-7472**. Notre personnel qualifié se fera un plaisir de vous aider.

### Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte?

Le personnel de l'ORMR examine toutes les plaintes avec attention et met un point d'honneur à traiter aussi rapidement que possible celles ayant trait au non-respect de la Loi ou des règlements connexes. Si votre plainte est sans rapport avec la Loi ou ses règlements, l'ORMR vous renseignera, dans la mesure de ses possibilités, sur d'autres sources d'assistance susceptibles de répondre à votre problème ou à votre inquiétude.

Lors de l'examen d'une plainte, l'ORMR peut :

- communiquer avec le plaignant ou la plaignante pour discuter plus en détail de sa plainte;
- demander des renseignements au sujet des problèmes soulevés dans la plainte;
- procéder à une inspection de la maison de retraite en cause;
- régler la plainte ou la soumettre à la médiation;
- sensibiliser le plaignant ou la plaignante, ou l'exploitant;
- envoyer une lettre d'avertissement à l'exploitant;
- prendre d'autres mesures.

L'ORMR avisera ensuite par écrit le plaignant ou la plaignante de toute décision ou mesure prise en rapport avec sa plainte.

### En cas de désaccord avec la décision de l'ORMR

Si après examen de votre plainte, l'ORMR décide de ne prendre aucune autre mesure, vous avez le droit de demander un examen de votre plainte par l'agente ou l'agent d'examen des plaintes, qui travaille indépendamment de l'Office. Pour connaître la procédure à suivre pour présenter une demande écrite d'examen et savoir ce qu'il advient une fois que l'agente ou l'agent d'examen des plaintes a été sollicité, veuillez consulter le site Web de l'ORMR, à l'adresse **[www.rhra.ca/fr](http://www.rhra.ca/fr)**.



## FONDS D'URGENCE

Le Fonds d'urgence de l'ORMR a été constitué pour venir en aide aux résidents (et anciens résidents) d'une maison de retraite. Ces personnes peuvent demander une indemnisation sur le Fonds si les conditions suivantes sont réunies :

- une perte ou des dommages causés à leur maison de retraite ont provoqué une situation d'urgence;
- du fait de cette situation d'urgence, l'exploitant de la maison de retraite n'a pas été en mesure de leur fournir l'hébergement ou les soins habituels au sein de son établissement;
- elles ont engagé des frais pour trouver un autre hébergement, y emménager ou le payer, ou pour avoir accès à d'autres fournisseurs de soins.

Le règlement prévoit d'autres critères pris en compte pour déterminer l'admissibilité d'une personne à présenter une demande d'indemnisation. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec l'ORMR en composant le **1 855 275-7472**.

### Vue d'ensemble des ressources de l'ORMR

L'ORMR met à disposition sur son site Web des ressources utiles que vous pouvez télécharger à l'adresse **[www.rhra.ca/fr](http://www.rhra.ca/fr)**, puis imprimer :

- Brochure de l'ORMR
- Affiche sur la déclaration des droits des résidents
- Guide en langage simple de l'ORMR consacré à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*
- Guide explicatif sur la constitution d'un conseil des résidents (disponible uniquement en anglais)

Si vous préférez recevoir ces documents par courrier, veuillez composer le **1 855 275-7472** pour demander des exemplaires à notre personnel.





## Contactez-nous

55, rue York  
Bureau 700  
Toronto (Ontario)  
M5J 1R7

1 855 275-7472  
info@rhra.ca  
**www.rhra.ca/fr**

*La Loi de 2010 sur les maisons de retraite* est disponible  
à l'adresse **<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/10r11>**

