



Document d'orientation

# Mauvais traitements et négligence

**ORMR**

Office de  
réglementation  
des maisons  
de retraite

## À propos de ce document

Le présent document d'orientation a pour but d'aider les titulaires de permis et les exploitants des maisons de retraite à comprendre les exigences énoncées dans certaines parties de la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#) (la Loi) et du [Règlement de l'Ontario 166/11](#) (le règlement). Il vise à préciser les attentes de l'ORMR en matière de conformité avec la Loi et le règlement. Il ne remplace pas les exigences figurant dans la Loi et le règlement ni la formation sur les mauvais traitements et la négligence qui doit être dispensée dans chaque maison de retraite.

Tous droits réservés. Mars 2024.

Le présent document peut être reproduit sans autorisation à des fins non commerciales uniquement et sous réserve d'une mention appropriée de son auteur, l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR). Aucune modification ne peut y être apportée sans l'autorisation écrite expresse de l'ORMR.

Veillez noter que les directives, les recommandations et les renseignements figurant dans le présent document d'orientation sont fournis à titre d'aide générale uniquement et qu'ils doivent être lus conjointement avec la Loi et le règlement. Ce document d'orientation ne couvre que certains aspects de la Loi et du règlement. En cas de conflit entre ce document et les dispositions de la Loi ou du règlement, ce sont ces dispositions qui prévalent.

Les directives énoncées dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

Les titulaires de permis doivent se reporter à la Loi et au règlement pour connaître les dispositions législatives en vigueur et les exigences de conformité.

Ce document d'orientation ne constitue pas un avis juridique; les utilisateurs sont invités à consulter leur conseiller ou conseillère juridique aux fins d'interprétation de la Loi et du règlement.

# Tables des matières

<b>Introduction</b> .....	4	Enquêtes .....	14
<b>Protection contre les mauvais traitements et prévention de la négligence : définitions et justifications</b> .....	4	Documents .....	14
Définition des mauvais traitements et de la négligence .....	5	Entrevues .....	14
Mauvais traitements d'ordre psychologique .....	5	Ressources externes .....	15
Mauvais traitements d'ordre verbal .....	5	<b>Notification et analyse</b> .....	15
Mauvais traitements d'ordre physique .....	6	Notification .....	15
Mauvais traitements d'ordre sexuel .....	6	Analyse .....	15
Exploitation financière .....	7	<b>Signalement</b> .....	16
Négligence .....	8	Obligation de faire rapport à l'ORMR .....	16
<b>Protection contre les mauvais traitements et prévention de la négligence</b> .....	8	Qui doit faire rapport .....	16
Éléments principaux .....	8	Protection des dénonciateurs .....	16
<b>Créer et évaluer</b> .....	9	Procédure de signalement .....	17
Politique écrite de tolérance zéro .....	9	Quand faire rapport .....	17
Conformité .....	10	Signalement aux organismes de réglementation de la santé .....	17
Évaluation annuelle .....	10	Signalement à la police .....	18
<b>Protéger et prévenir</b> .....	11	<b>Conclusion</b> .....	18
Mesures du programme et éléments à prendre en compte .....	11		
Conséquences .....	11		
Vérification des antécédents du personnel .....	11		
Dotation suffisante en personnel .....	12		
Formation du personnel .....	12		
Services en matière de soins .....	13		
Veiller à la protection des résidents .....	14		

## Introduction

En Ontario, les titulaires de permis et les membres du personnel des maisons de retraite doivent faire en sorte que les résidents de ces établissements puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort. L'obligation faite aux titulaires de permis de protéger les résidents contre les mauvais traitements et de prévenir la négligence est un principe fondamental à cet égard.

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) propose le présent document d'orientation sur la protection des résidents contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence pour faciliter la compréhension des principaux éléments requis aux termes de la Loi et du règlement.

L'ORMR élabore actuellement, en complément de ce document d'orientation, des modules d'aide à la conformité fondés sur des scénarios, qui seront publiés courant 2024.

## Protection contre les mauvais traitements et prévention de la négligence : définitions et justifications

En vertu de la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#) (la Loi) et du [Règlement de l'Ontario 166/11](#) (le règlement), tout titulaire de permis doit protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque et veiller à ce que les résidents ne fassent pas l'objet de négligence de la part du personnel de la maison. Il doit veiller à ce que soit mise en place et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. La prévention des mauvais traitements et de la négligence concerne les mauvais traitements commis par « quiconque », et pas seulement par des membres du personnel de la maison de retraite ou par le titulaire de permis. Il est important de comprendre que les membres de la famille, les amis, les proches et d'autres personnes, comme les prestataires externes et les bénévoles, peuvent également être responsables de mauvais traitements.

## Définition des mauvais traitements et de la négligence

La Loi et le règlement définissent ce qu'est la négligence et établissent cinq catégories de mauvais traitements.



### Mauvais traitements d'ordre psychologique

Les **mauvais traitements d'ordre psychologique** désignent tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, l'isolement social forcé, l'ostracisme, le délaissement, le manque de reconnaissance ou l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'un résident. Ils s'entendent également de tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants ou intimidants de la part d'un résident qui suscitent la crainte ou la peur chez un autre résident, si le résident responsable des gestes, actes, comportements ou remarques en comprend la nature et les conséquences. Il faudra peut-être tenir compte des problèmes de santé mentale ou d'autres affections susceptibles d'empêcher le résident en cause de comprendre les répercussions de ses actes. Il y a notamment lieu de prendre en compte l'évaluation du résident, ses antécédents médicaux, son diagnostic actuel et ses capacités cognitives.



### Mauvais traitements d'ordre verbal

Les **mauvais traitements d'ordre verbal** désignent toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi. Ils s'entendent également de toute forme de communication verbale de nature menaçante ou intimidante, de la part d'un résident, qui amène un autre résident à craindre pour sa sécurité.

Pour déterminer si le résident responsable de mauvais traitements d'ordre verbal en comprend la nature et les conséquences, il convient de prendre en compte, entre autres facteurs, son évaluation, ses antécédents médicaux, son diagnostic actuel et ses capacités cognitives.

Il est important de souligner que le fait qu'un résident soit capable de recevoir une menace ou une communication de cette nature ne doit pas entrer en ligne de compte s'il craint pour sa sécurité au moment de l'incident. Le fait qu'un résident ne se souvienne pas des détails d'un incident en raison de problèmes cognitifs **ne décharge pas** le titulaire de permis de la responsabilité qui lui incombe de mener une enquête et de respecter toutes les exigences prévues dans la politique en matière de mauvais traitements.



## Mauvais traitements d'ordre physique

Les **mauvais traitements d'ordre physique** désignent, selon le cas, soit de l'usage de la force physique de la part d'une autre personne qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur, soit l'administration ou la privation de médicaments à une fin inappropriée, soit de l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident.

Est exclu de cette définition l'usage de la force qui est approprié dans le cadre de la prestation de soins ou au titre d'aider un résident avec leurs activités de la vie quotidienne, n'est pas excessif dans les circonstances.

Les cas où l'employé refuse de donner un médicament sont considérés comme de mauvais traitements d'ordre physique lorsqu'il y a une volonté de refuser le médicament sans avoir reçu l'ordonnance d'un médecin ou une directive médicale. L'oubli accidentel d'un médicament peut relever de la négligence ou d'une erreur médicamenteuse, selon les circonstances. En cas d'erreur médicamenteuse, la maison de retraite doit veiller à ce que les politiques et procédures de documentation et de signalement de l'erreur soient respectées.

Contrairement aux mauvais traitements d'ordre verbal et psychologique, les mauvais traitements d'ordre physique entre résidents doivent être traités de la même manière, quelle que soit la capacité cognitive des résidents concernés. Le fait qu'un résident ne se souvienne pas des détails d'un incident ou ne comprenne pas les conséquences de ses actes en raison de problèmes cognitifs **ne décharge pas** le titulaire de permis de la responsabilité qui lui incombe de mener une enquête et de respecter toutes les exigences prévues dans la politique. Le fait de ne pas prendre les mesures qui s'imposent, notamment pour protéger les résidents contre d'autres cas de mauvais traitements, pourrait donner lieu à un constat de non-conformité et à des mesures coercitives.



## Mauvais traitements d'ordre sexuel

Les **mauvais traitements d'ordre sexuel** désignent, selon le cas, soit des attouchements, des comportements ou des remarques de nature sexuelle, consensuels ou non, ou une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'un titulaire de permis ou d'un membre du personnel, soit des attouchements, des comportements ou des remarques de nature sexuelle non consensuels ou une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une personne autre qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel.

Les attouchements, les comportements ou les remarques de nature clinique qui sont appropriés dans le cadre de la fourniture de soins ou au titre de l'aide fournie à un résident pour se livrer aux activités de la vie quotidienne ne sont pas considérés comme de mauvais traitements d'ordre sexuel.

Aux termes du règlement, on ne peut pas parler de mauvais traitements d'ordre sexuel si un résident et un titulaire de permis ou un membre du personnel entretiennent une relation intime de nature consensuelle si cette relation a commencé avant que le résident commence à résider à la maison de retraite ou avant que le titulaire de permis ou le membre du personnel soit employé à la maison de retraite.

Contrairement aux mauvais traitements d'ordre verbal et psychologique, les mauvais traitements d'ordre sexuel entre résidents doivent être traités de la même manière, quelle que soit la capacité cognitive des résidents concernés. Le fait qu'un résident ne se souvienne pas des détails d'un incident ou ne comprenne pas les conséquences de ses actes en raison de problèmes cognitifs **ne décharge pas** le titulaire de permis de la responsabilité qui lui incombe de mener une enquête et de respecter toutes les exigences prévues dans la politique. Le fait de ne pas prendre les mesures qui s'imposent pourrait donner lieu à un constat de non-conformité et à des mesures coercitives.

## **Exploitation financière**

L'**exploitation financière** désigne le détournement ou la mauvaise utilisation de l'argent ou des biens d'un résident. Elle comprend le vol des fonds ou des biens d'un résident et les cas où un résident est contraint, intimidé ou manipulé pour fournir des fonds ou des biens à une autre personne.

Bien que ces cas ne soient pas définis dans la Loi et le règlement comme de l'exploitation financière, il est interdit aux titulaires de permis, aux membres du personnel, aux prestataires externes et aux bénévoles d'emprunter de l'argent ou d'autres biens à un résident ou de recevoir ou de détenir l'argent ou d'autres biens appartenant à un résident, sauf dans le cas d'une fiducie ou pour le paiement de frais légitimes liés à la maison de retraite. L'objectif est d'empêcher les titulaires de permis de tirer un profit financier du déséquilibre de pouvoir entre les résidents et les titulaires de permis ou les membres du personnel. Il ne s'agit pas d'empêcher les cadeaux que les résidents et les membres du personnel s'offrent de bonne foi et de manière consensuelle.



## Négligence

La **négligence** désigne le défaut de fournir à un résident les soins et l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être, y compris une inaction ou une tendance à l'inaction qui met en danger la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs résidents. Cette définition est générale et doit être interprétée dans un sens large.

Cette disposition s'applique uniquement au titulaire de permis et au personnel de la maison de retraite. Toutefois, si le personnel soupçonne qu'un résident fait l'objet de négligence de la part d'un prestataire externe et n'intervient pas, le défaut d'intervention et de signalement pourrait lui-même constituer une « négligence » au sens de la Loi. Cette disposition ne s'applique pas aux résidents qui sont absents de la maison au moment des faits de négligence, à moins que le personnel de la maison ou le titulaire de permis continue de leur fournir des services en matière de soins pendant leur absence (par exemple, dans le cas où un résident recevant habituellement des services d'aide à la marche est accompagné d'un membre du personnel dans le cadre d'une sortie, puisqu'il incombe au personnel de continuer à fournir une aide à la marche, même si le résident se trouve à l'extérieur de la maison retraite).

## Protection contre les mauvais traitements et prévention de la négligence

### Éléments principaux

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence dans les maisons de retraite sont au cœur de la fonction de réglementation de l'ORMR. À cet égard, chaque incident doit être pris au sérieux. Lorsqu'elle mène des inspections en réponse à des signalements de mauvais traitements ou de négligence, l'ORMR examine un ensemble de renseignements, notamment en ce qui concerne le respect des exigences par la maison.

Ses examens portent sur les éléments suivants :

- le contenu des politiques écrites de tolérance zéro établies par la maison retraite ainsi que l'évaluation annuelle de ces politiques
- la manière dont la maison retraite applique ses politiques, y compris les mesures prises pour protéger les résidents et prévenir les mauvais traitements et la négligence
- le respect de l'obligation d'enquêter sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence et d'y donner suite, notamment d'analyser tous les incidents
- le respect de l'obligation de faire rapport

# Créer et évaluer

## Politique écrite de tolérance zéro

Chaque titulaire de permis doit avoir une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. Cette politique doit être établie sous une forme lisible et utilisable qui peut être numérique et qui permet d'en produire facilement une copie complète.

Dans sa politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements, la maison doit faire mention de l'objectif visé et préciser les mesures qu'elle prend pour :

- protéger les résidents de la maison contre les mauvais traitements de la part de quiconque
- veiller à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de la part du titulaire de permis et du personnel de la maison
- protéger contre les mauvais traitements et la négligence les résidents qui sont absents de la maison mais qui continuent de recevoir des services en matière de soins de la maison (par exemple, lors d'une sortie récréative)

Aux termes de la législation en vigueur, la politique doit également :

- établir clairement ce que sont les mauvais traitements et la négligence
- indiquer que les mauvais traitements et la négligence ne doivent pas être tolérés
- prévoir un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence
- expliquer en quoi consiste l'obligation de faire rapport
- indiquer la procédure à suivre pour enquêter sur les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements et de négligence envers des résidents et pour y donner suite
- énoncer les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents
- préciser les exigences en matière de formation et de recyclage du personnel concernant la politique
- prévoir comment se déroulera l'enquête sur des faits allégués, y compris qui sera chargé de l'enquête et qui en sera avisé
- comporter des exigences en matière de formation et de recyclage sur les circonstances susceptibles d'aboutir à de mauvais traitements et à la négligence et sur la façon de les prévenir

## Conformité

La maison de retraite doit veiller au respect de sa politique de tolérance zéro. En d'autres termes, il ne suffit pas de se doter d'une politique écrite de tolérance zéro : le titulaire de permis doit veiller à ce que le personnel et tous les autres membres de la maison de retraite se conforment à cette politique.

Lorsqu'un cas allégué ou soupçonné de mauvais traitements est signalé, le titulaire de permis doit veiller à la mise en œuvre de chaque mesure prévue dans la politique de tolérance zéro. Le non-respect des dispositions de la politique pourrait donner lieu à un constat de non-conformité si l'affaire fait l'objet d'une inspection.

Si vous ne savez pas si un incident constitue un cas de mauvais traitements ou de négligence ou si la politique de tolérance zéro s'applique, la maison de retraite doit faire preuve de prudence et suivre toutes les mesures énoncées dans la politique de tolérance zéro.

## Évaluation annuelle

Les titulaires de permis doivent évaluer la politique et son efficacité au moins une fois par année civile. L'évaluation doit tenir compte de tous les cas de mauvais traitements et de négligence qui se sont produits au cours de l'année afin de déterminer quelles sont les modifications et les améliorations à apporter pour éviter que de tels faits ne se reproduisent. Cette évaluation peut aider à repérer les tendances et les causes profondes concernant des résidents ou des membres du personnel en particulier.

Elle peut aussi contribuer à définir les domaines dans lesquels un recyclage est nécessaire, comme la gestion du comportement, et permettre de déterminer si la politique doit être actualisée. Les connaissances ainsi acquises donnent au titulaire de permis la possibilité d'apporter des modifications importantes qui participent à la création d'un environnement plus sûr pour les résidents. Le titulaire de permis doit établir un compte rendu écrit de l'évaluation, dans lequel doivent figurer :

- la date de l'évaluation
- le nom des personnes qui y ont participé
- les conclusions tirées, notamment en ce qui concerne les modifications et les améliorations nécessaires
- la date de mise en œuvre des modifications et des améliorations

Toutes les modifications et les améliorations recensées lors de l'évaluation doivent être mises en œuvre.

## Protéger et prévenir

### Mesures du programme et éléments à prendre en compte

Les titulaires de permis sont tenus de mettre en place un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence. Ce programme doit prévoir une gamme complète de procédures, de mesures et d'éléments en matière de protection et de prévention afin d'optimiser la santé et la sécurité des résidents. Il devrait être abordé dans le cadre des programmes d'orientation et de formation continue du personnel de la maison et prévoir ce qui suit :

- les conséquences pour les auteurs de mauvais traitements et de faits de négligence
- la vérification des antécédents des nouveaux membres du personnel
- la dotation suffisante en personnel
- la formation du personnel
- les services en matière de soins

### Conséquences

La politique de la maison de retraite doit préciser les conséquences auxquelles s'expose toute personne qui fait subir de mauvais traitements à un résident. Elle doit décrire les mesures, notamment disciplinaires, qui seront prises par la maison à l'égard de toute personne ayant commis de mauvais traitements ou fait preuve de négligence envers un résident. Les conséquences doivent être raisonnables et s'appliquer aux membres du personnel, aux bénévoles, aux visiteurs, aux prestataires externes et à toute autre personne qui inflige de mauvais traitements à un résident.

### Vérification des antécédents du personnel

Lors du recrutement et de l'embauche des membres du personnel, la maison de retraite doit procéder aux contrôles qui s'imposent pour vérifier l'authenticité des qualifications et des compétences présentées par les candidats. Les titulaires de permis sont également tenus d'effectuer des vérifications policières et/ou judiciaire, notamment des vérifications de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables. Il est aussi possible de mener une vérification des références, des affiliations professionnelles et de l'existence de restrictions quant à la capacité d'exercer. Ces dossiers doivent être conservés par la maison dans un format qui peut être facilement présenté sur demande.

## **Dotation suffisante en personnel**

Il incombe au titulaire de permis de s'assurer que la maison de retraite dispose d'un personnel suffisant pour assurer la prestation des services en matière de soins et des services supplémentaires auxquels les résidents ont droit. Le niveau des effectifs doit être surveillé et ajusté en fonction de l'évolution des besoins des résidents.

## **Formation du personnel**

La maison de retraite doit organiser une formation d'orientation et une formation annuelle pour veiller à ce que le personnel comprenne :

- la politique de la maison visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents
- en quoi consistent les mauvais traitements et la négligence
- le déséquilibre de pouvoir entre le personnel et les résidents et les risques de mauvais traitements et de négligence
- les circonstances qui peuvent entraîner de mauvais traitements et de la négligence et la façon de les prévenir
- les fonctions et attributions du personnel en ce qui concerne la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- les signes possibles de mauvais traitements et de négligence
- la procédure à suivre en interne pour signaler des cas soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence
- les exigences et les procédures de signalement concernant l'obligation de faire rapport à l'ORMR
- les mesures de protection des dénonciateurs

En outre, les titulaires de permis doivent transmettre aux prestataires externes des renseignements sur la politique en matière de mauvais traitements. L'ORMR recommande de communiquer une « fiche d'information » concernant les principaux éléments de la politique en matière de mauvais traitements et de conserver des dossiers indiquant le nom des prestataires à qui la fiche a été transmise ainsi que la date et l'heure de remise.

L'ORMR tient à ce que ces renseignements soient donnés au début de l'intervention de la personne dans la maison ou avant. Les personnes qui sont embauchées ou dont les services ont été retenus en cas d'urgence ou de circonstances exceptionnelles et imprévues doivent suivre une formation sur la politique en matière de mauvais traitements dans la semaine qui suit la date de leur prise de fonctions dans la maison.

Doivent notamment être abordés les principaux éléments suivants :

- les définitions de « mauvais traitements » et de « négligence » au sens de la Loi
- la responsabilité de signaler immédiatement les cas de mauvais traitements et de négligence, et à qui
- la procédure mise en place par le titulaire de permis pour signaler les cas allégués, soupçonnés et observés de mauvais traitements et de négligence et pour y donner suite
- les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents

### **Services en matière de soins**

La maison doit avoir mis en place des mécanismes de telle sorte que les services en matière de soins soient consignés et fournis conformément aux [programmes de soins](#). Lorsqu'un résident a besoin de services en matière de soins supplémentaires pour des raisons de santé et de bien-être, la maison de retraite doit veiller à ce que les évaluations nécessaires soient menées, à ce que les programmes de soins soient actualisés et à ce que des discussions aient lieu avec les parties responsables concernant la prestation de ces services. Ces discussions doivent se dérouler de manière à protéger la confidentialité des résidents. Si le résident consent à la communication de ses renseignements personnels sur la santé, les services en matière de soins fournis par des prestataires externes doivent être précisés dans le programme de soins.

Si la maison de retraite se rend compte que les besoins d'un résident en matière de soins ne sont pas satisfaits, même si elle ne fournit pas directement les services en matière de soins, elle est tenue de prendre des mesures pour que le résident bénéficie des soins nécessaires. Par exemple, si un résident reçoit des soins de la part de prestataires externes, mais qu'un rendez-vous est manqué en raison de l'absence du prestataire externe ou de problèmes d'horaire, la maison de retraite doit immédiatement traiter le problème avec l'organisme du prestataire, le cas échéant, et, au besoin, fournir elle-même les soins ou prendre des mesures immédiates pour qu'une personne qualifiée fournisse les soins qui ne sont pas disponibles à la maison de retraite.

Des situations difficiles peuvent se produire lorsqu'un résident ou sa famille décline des services qui pourraient s'avérer nécessaires pour protéger le bien-être du résident ou refuse de les payer. Dans ce cas, la maison doit consigner :

- le détail et la date des conversations tenues avec le résident, sa famille ou les titulaires de procuration et le médecin
- les mesures recommandées pour protéger le résident et les options qui pourraient être envisagées
- la liste des autres mesures d'adaptation, si la maison de retraite a épuisé toutes les options et ne peut pas fournir ou faire fournir les soins nécessaires

## Veiller à la protection des résidents

Lorsqu'un cas soupçonné de mauvais traitements ou de négligence est signalé, le titulaire de permis doit prendre des mesures immédiates pour garantir la protection du résident concerné. La politique de tolérance zéro doit indiquer la procédure à suivre pour protéger et accompagner les résidents en cas de soupçon de mauvais traitements ou de négligence. Il peut s'agir de séparer immédiatement le résident de l'auteur présumé, de mener une évaluation physique et mentale, de fournir des soins médicaux ou des services de consultation et de renforcer la surveillance. L'inaction ou le défaut de protéger les résidents contre d'autres préjudices en cas de mauvais traitements allégués pourrait donner lieu à un constat de non-conformité, même si l'incident ne peut être confirmé. Il est important de se rappeler que les types de mesures à prendre face à l'incident peuvent différer en fonction de la situation et du type de mauvais traitements ou de négligence allégués.

## Enquêtes

Les titulaires de permis ont l'obligation d'enquêter immédiatement sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence. Pour ouvrir une enquête, il n'est pas nécessaire que les cas de mauvais traitements soient confirmés. Une enquête raisonnable exige que le titulaire de permis ou le membre du personnel chargé de l'enquête obtienne les renseignements pertinents pour prendre une décision éclairée concernant l'allégation ou le soupçon. Il peut être nécessaire d'interroger différentes personnes (dont la victime présumée), de prendre des photographies des éléments probants, d'examiner des dossiers, des documents et des séquences vidéo et d'en conserver des copies. Les maisons de retraite peuvent choisir d'élaborer des formulaires d'enquête, des modèles ou des listes de contrôle pour s'assurer que toutes les mesures prévues dans la politique sont prises en compte. La procédure d'enquête est essentielle pour rassembler des éléments probants permettant de confirmer les détails de l'incident et joue un rôle déterminant dans la prévention de futurs cas de mauvais traitements.

## Documents

Il est essentiel de conserver des documents écrits. Les maisons de retraites doivent garder la documentation écrite de leurs enquêtes et de tous les éléments probants recueillis. Elles doivent envisager de conserver des dossiers distincts pour chaque enquête. Ces documents doivent être conservés sous une forme qui peut être produite sur demande en cas d'inspection.

## Entrevues

Dans le cadre d'une enquête, il faut recueillir et consigner des renseignements complets et précis au moyen d'entrevues et d'autres sources d'information disponibles. Au minimum, le titulaire de permis ou la personne qui le représente doit interroger la victime présumée, l'auteur des faits allégués et tout témoin pour obtenir la version des faits de chacun. Si la police intervient et indique qu'il n'est pas utile d'interroger telle ou telle personne en raison d'une enquête en cours, le détail de cette information doit être consigné.

## Ressources externes

Pour les situations qui ne relèvent pas de la capacité habituelle d'un titulaire de permis d'enquêter efficacement, le titulaire de permis est encouragé à envisager des ressources externes pour garantir une enquête approfondie, efficace et complète.

## Notification et analyse

### Notification

La maison de retraite doit aviser **immédiatement** le résident, son mandataire spécial ou d'autres proches, comme des membres de sa famille, si le cas de mauvais traitements ou de négligence a causé au résident une lésion physique, de la douleur ou des souffrances qui pourraient nuire à sa santé ou à son bien-être.

Pour tous les autres cas de mauvais traitements et de négligence, la maison doit aviser le mandataire spécial ou toute autre proche, comme des membres de la famille, dans les 12 heures.

La maison doit également informer le résident ou son mandataire spécial des résultats de l'enquête dès que les investigations sont terminées. Ces renseignements permettent aux mandataires spéciaux et aux membres de la famille d'offrir du soutien au résident et de déterminer s'ils souhaitent lui trouver un autre lieu de vie.

### Analyse

Pour assurer la sécurité des résidents, des visiteurs et des membres du personnel, il est nécessaire de procéder promptement à une analyse de chaque cas de mauvais traitements et de négligence envers un résident dès que le titulaire de permis en prend connaissance. L'analyse doit être mise par écrit et comprendre les éléments suivants :

- la date de l'analyse
- le nom des personnes concernées
- les conclusions tirées
- les modifications ou les améliorations nécessaires
- la date de mise en œuvre des modifications et améliorations nécessaires

# Signalement

## Obligation de faire rapport à l'ORMR

Pour protéger les résidents des maisons de retraite, la législation prévoit notamment que quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un résident ou pourrait se produire doit en faire rapport immédiatement à l'ORMR. Dans le cadre de cette obligation de faire rapport, il importe de signaler ce type de situations immédiatement, sans attendre qu'une enquête soit terminée. Pour consulter la liste des situations couvertes par l'obligation de faire rapport, veuillez consulter [l'article 75 de la Loi](#).

## Qui doit faire rapport

Aux termes de la législation, toute personne autre qu'un résident qui observe ou soupçonne une situation de mauvais traitements ou de négligence causant un préjudice ou un risque de préjudice à un résident doit en faire part à l'ORMR.

L'obligation de faire rapport à l'ORMR s'applique à toute personne autre que les résidents. Elle ne s'applique pas aux seuls titulaires de permis. Les professionnels de la santé réglementés, comme les médecins, les infirmières et infirmiers et les travailleuses et travailleurs sociaux, doivent eux aussi signaler à l'ORMR les préjudices ou les risques de préjudice, même si les renseignements sont confidentiels. Les membres de la famille, les mandataires spéciaux, les membres du personnel des maisons de retraite, les prestataires externes, les bénévoles et les visiteurs ont la responsabilité de contribuer à protéger les résidents des maisons de retraite en faisant rapport à l'ORMR.

## Protection des dénonciateurs

Aux termes de la Loi, il est interdit d'exercer des représailles contre une personne ou de menacer de le faire, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, du fait que cette personne a divulgué quoi que ce soit au registrateur ou à un inspecteur ou fourni un témoignage ou des preuves. Ainsi, un titulaire de permis n'a pas le droit de prendre les mesures suivantes du fait qu'une personne a divulgué des faits au registrateur ou fourni des preuves à l'ORMR :

- congédier ou suspendre un membre du personnel d'une maison de retraite ou lui imposer une peine disciplinaire
- expulser un résident d'une maison de retraite
- faire subir un traitement discriminatoire à un résident d'une maison de retraite
- prendre des sanctions contre une personne
- intimider, contraindre ou harceler une personne

Les titulaires de permis qui ne veillent pas à la protection des dénonciateurs ne respectent pas la législation et mettent en danger la sécurité des résidents.

### Procédure de signalement

Si vous constatez ou soupçonnez qu'un résident d'une maison de retraite est victime de préjudice ou risque de l'être, veuillez appeler l'ORMR au 1 855 275-7472.

Pour que l'ORMR puisse donner suite à un signalement de préjudice, il importe de communiquer le plus de détails possible, notamment :

- le nom de la maison de retraite
- une description des faits
- le moment et le lieu où les circonstances ou l'incident se sont déroulés, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison
- les personnes en cause

Chaque maison de retraite doit veiller à ce que des explications concernant l'obligation de faire rapport soient affichées dans un endroit bien en vue et facile d'accès.

### Quand faire rapport

Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner un cas de mauvais traitements ou de négligence doit **immédiatement** signaler à l'ORMR ses soupçons et les renseignements sur lesquels ils sont fondés. Une personne a des « motifs raisonnables de soupçonner » de tels faits lorsqu'elle dispose de renseignements qui amèneraient une personne ordinaire, faisant preuve d'un jugement normal et honnête, à penser qu'un cas de mauvais traitements ou de négligence s'est produit ou pourrait se produire. Une personne n'est pas obligée de faire rapport si elle sait qu'une autre personne a déjà signalé des soupçons ou les faits en question.

### Signalement aux organismes de réglementation de la santé

Les professionnels de la santé réglementés ont l'obligation de faire rapport à leurs organismes de réglementation dans certains cas. Si le jugement clinique d'un professionnel de la santé réglementé est mis en cause dans un cas de négligence ou si de mauvais traitements sont commis par un professionnel de la santé réglementé, la maison est invitée à prendre contact avec l'organisme de réglementation de ce professionnel pour déterminer si elle doit signaler son comportement.

## Signalement à la police

La Loi et le règlement exigent que la maison avise immédiatement la police de tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers un résident qui, d'après le titulaire de permis ou le personnel de maison, pourrait constituer une infraction criminelle.

Les résidents ou les membres de leur famille n'ont pas à déterminer s'il convient d'appeler la police et à quel moment le faire, car c'est à la maison de retraite qu'il revient de procéder au signalement.

## Conclusion

Pour optimiser l'état de préparation de votre maison ainsi que la santé et la sécurité de ses résidents, vous devez en permanence garder à l'esprit les exigences de conformité et les responsabilités qui vous incombent. La protection des résidents contre les risques de mauvais traitements, la prévention de la négligence et la mise en œuvre des mesures nécessaires en cas d'incident sont non seulement des exigences aux termes de la Loi, mais elles contribuent également à préserver le droit des résidents à vivre avec dignité et en toute sécurité.