

Questions et réponses

Modifications de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et du Règlement de l'Ontario 166/11

1. Quelles modifications de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (LMR), qui n'avaient pas été promulguées au moment de la sanction royale, sont désormais en vigueur?

R. Si bon nombre des modifications législatives apportées à la LMR sont entrées en vigueur à la date de la sanction royale, le 9 décembre 2021, plusieurs exigeaient l'application de réglementations supplémentaires pour qu'elles puissent prendre effet ou pour laisser au secteur le temps de se préparer. Diverses modifications législatives sont entrées en vigueur le 16 mars 2022, notamment les suivantes :

Listes de prix :

- Les titulaires de permis sont tenus de fournir des listes de prix pour l'hébergement et les services sur papier et/ou sous forme électronique lorsqu'une personne en fait la demande (résidents actuels ou potentiels, familles, grand public).

Ordres dans des circonstances extraordinaires :

- Le registrateur de l'ORMR a le pouvoir de signifier les ordres suivants dans des circonstances extraordinaires (prescrites dans la proposition de règlement) en cas de préjudice ou de risque de préjudice causé à un ou plusieurs résidents :
 - un ordre de gestion en vertu duquel le registrateur peut désigner une personne chargée de superviser ou d'aider à gérer les activités d'un établissement;
 - un « autre ordre » en vertu duquel le registrateur peut enjoindre le titulaire de permis d'accomplir un acte ou de s'en abstenir pour faire face aux circonstances extraordinaires, y compris de se conformer aux conseils de personnes possédant l'expertise voulue pour réagir aux circonstances extraordinaires.

Collecte des coordonnées :

- L'ORMR est autorisé à recueillir les coordonnées d'un résident ou de son mandataire spécial auprès des titulaires de permis et à enjoindre les titulaires de permis de les divulguer par écrit, au nom de l'ORMR.

2. Quand les modifications de la LMR promulguées dernièrement et les récentes modifications réglementaires entreront-elles en vigueur? À quelle date les maisons de retraite doivent-elles les mettre en application?

R. Les modifications législatives non promulguées au moment de la sanction royale sont entrées en vigueur le 16 mars 2022, en même temps que les modifications réglementaires venant appuyer, élargir ou appliquer lesdites modifications législatives.

Les exigences inhérentes à bon nombre de ces modifications formulées clairement dans les articles correspondants de la LMR et du Règlement pris en application de cette dernière. Néanmoins, s'il est jugé que certains volets nécessitent des directives complémentaires, l'ORMR se chargera de rédiger des ressources d'appoint pour aider les titulaires de permis à mieux comprendre les exigences en question. Tout document ainsi élaboré sera mis à disposition sur le site Web de l'ORMR et son personnel, y compris les inspecteurs de l'ORMR, sera formé sur les nouveaux pouvoirs et outils de l'organisme.

Questions et réponses

3. L'ORMR peut-elle recueillir les coordonnées d'un résident ou de son mandataire spécial, pour quelque raison que ce soit?

R. Les modifications apportées à la LMR autorisent l'ORMR à recueillir les coordonnées d'un résident ou de son mandataire spécial dans le but d'accomplir sa mission, telle qu'énoncée aux paragraphes 16 a) et 16 b) de la LMR.

4. Quelles modifications ont été apportées à l'exigence en vertu de laquelle les exploitants de maison de retraite sont tenus de former le personnel occasionnel qui ne fournit pas de soins directs aux résidents (musiciens, par exemple)?

R. L'article 14 du Règlement a été modifié de façon à soustraire aux exigences de formation le personnel occasionnel qui ne fournit pas de soins directs aux résidents, par exemple les personnes qui viennent leur jouer de la musique. Cela signifie que les exploitants de maison de retraite ne sont plus tenus de dispenser une formation complète aux personnes qui ne doivent fournir qu'à l'occasion des services d'entretien ou de réparation, ou des services de divertissement, religieux ou récréatifs. Il incombe toujours aux exploitants de superviser ces membres du personnel et de leur fournir, avant qu'ils n'exécutent un travail, des renseignements essentiels au sujet de la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents, du plan de mesures d'urgence et du programme de prévention et de contrôle des infections, entre autres.

Pour que l'exemption de formation s'applique, le membre du personnel :

- doit être une personne visée par l'alinéa b) ou c) de la définition de « personnel » au paragraphe 2 (1) de la LMR;
- ne doit fournir qu'à l'occasion des services d'entretien ou de réparation, ou des services de divertissement, religieux ou récréatifs;
- ne doit pas fournir de soins directs aux résidents.

5. Dans quelles circonstances les exploitants de maison de retraite sont-ils tenus de fournir des renseignements aux prestataires externes? Quels sont les renseignements à transmettre?

R. L'article 14.1 du Règlement a été modifié en vue d'exiger des exploitants de maison de retraite qu'ils informent les prestataires externes au sujet de la politique de l'établissement visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents dès que les circonstances le permettent après avoir appris qu'un tel prestataire externe fournit des services en matière de soins à un résident dans la maison de retraite.

La communication de ces renseignements à toute personne fournissant des soins directs à un résident a pour but d'assurer la sécurité et la protection de tous les résidents. S'il arrive souvent que les exploitants de maison de retraite travaillent directement avec des agences qui font intervenir des prestataires de soins externes dans l'établissement, ils ne sont pas toujours informés lorsque les résidents font appel à un fournisseur de soins indépendant, comme une infirmière en soins podologiques ou une dame de compagnie. Quand ils l'apprennent (en discutant avec le résident, le prestataire, la famille, etc.), ils doivent s'assurer de fournir les renseignements requis au prestataire externe à la prochaine occasion.

Cette modification permet un juste équilibre entre les exigences de mise en œuvre incombant aux exploitants et la nécessité de protéger les résidents.

Questions et réponses

Le paragraphe 15 (3) du Règlement a été modifié en vue d'exiger que la politique des maisons de retraite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents contienne également une explication de l'interdiction d'emprunter, de recevoir ou de détenir de l'argent ou d'autres biens appartenant à un résident.

6. Qui les exploitants de maison de retraite doivent-ils aviser en cas de mauvais traitements avérés ou allégués si le mandataire spécial du résident est présumé responsable?

- R. L'article 15 du Règlement a été modifié en vue d'exempter les titulaires de permis de l'obligation d'aviser le mandataire spécial ou toute autre personne que précise le résident des cas de mauvais traitements ou des résultats d'une enquête s'il est raisonnable de croire que le mandataire spécial ou la personne en question est l'auteur présumé des mauvais traitements.

Les exploitants de maison de retraite doivent prendre contact avec l'autorité compétente (registrateur, service de police, hôpital, etc.) et peuvent informer une autre personne désignée par le résident en lieu et place du mandataire spécial.

7. Comment les maisons de retraite mettent-elles à l'épreuve les plans de mesures d'urgence ayant trait aux épidémies et aux pandémies?

- R. L'alinéa 24 (5) a) du Règlement a été modifié de façon à inclure les épidémies et les pandémies dans la liste des circonstances que toutes les maisons de retraite agréées doivent prévoir dans leur plan de mesures d'urgence et mettre à l'épreuve au moins une fois par an.

En réponse à la pandémie de COVID-19, certains exploitants de maison de retraite ont élaboré des plans de mesures d'urgence applicables en cas d'épidémies et de pandémies, auquel cas il convient de les inclure dans le plan de mesures d'urgence en vigueur au sein de l'établissement. Sinon, les maisons de retraite doivent élaborer un plan ayant trait aux épidémies et aux pandémies et l'inclure dans leur plan de mesures d'urgence. Pour mettre à l'épreuve les plans de mesures d'urgence ayant trait aux épidémies et aux pandémies, les maisons de retraite peuvent s'inspirer de ce qui se fait dans des environnements d'habitation collective similaires (hôpitaux, établissements de soins de longue durée, etc.) ou consulter les ressources de préparation aux situations d'urgence/pandémies disponibles sur les sites Web de l'[Organisation mondiale de la Santé](#), des [Centers for Disease Control and Prevention](#) ou de l'[Ontario Chamber of Commerce](#).

8. Comment les exploitants de maison de retraite peuvent-ils apporter une aide aux résidents ayant des limitations physiques et/ou cognitives pendant la mise à l'épreuve du plan de mesures d'urgence ou les évacuations planifiées de l'établissement?

- R. L'article 24 du Règlement a été modifié afin qu'il soit possible d'utiliser des fonds de pouvoir pour les résidents ayant des limitations physiques et/ou cognitives lors de l'évacuation planifiée d'une maison de retraite, dans la mesure où il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. Il s'avère toutefois important que le plan de mesures d'urgence de l'établissement prévoit les soutiens nécessaires à l'intention des résidents pouvant avoir besoin d'aide (en raison de limitations physiques et/ou cognitives, par exemple) au cours d'une situation d'urgence.

Questions et réponses

9. Quelles autres modifications ayant trait aux plans de mesures d'urgence ont été apportées aux règlementations?

- R. Les articles 25 et 26 du Règlement ont été modifiés de façon à clarifier le fait que les exigences inhérentes au plan de mesures d'urgence dépendent de la *capacité* d'une maison de retraite, et non du nombre réel de résidents qui y vivent/s'y trouvent actuellement.

Par exemple, une maison de retraite pouvant recevoir plus de dix résidents, mais qui n'en accueille que huit, doit établir un plan de mesures d'urgence satisfaisant à toutes les exigences stipulées dans les articles 24 et 25 du Règlement. De la même façon, une maison de retraite pouvant recevoir jusqu'à dix résidents, mais qui n'en accueille que six, doit établir un plan de mesures d'urgence satisfaisant à toutes les exigences stipulées dans les articles 24 et 26 du Règlement.

10. Pourquoi le ministère a-t-il modifié les exigences nutritionnelles concernant les menus dans les maisons de retraite?

- R. Le paragraphe 40 b) du Règlement a été modifié en vue d'ajouter une référence au [Guide alimentaire canadien](#) et de clarifier les normes minimales que les exploitants de maison de retraite doivent respecter en ce qui concerne la préparation des repas, à l'appui de l'objectif gouvernemental visant à rédiger des règlementations claires dans un langage simple.

Faisant figure de norme nationale pour une alimentation saine, le Guide alimentaire canadien a été élaboré à la lumière de preuves scientifiques et reflète le processus de consultation et de mobilisation des parties prenantes et de la population canadienne mené par Santé Canada. Ce Guide permet de s'adapter en tenant compte du coût, de la variété, de la pertinence culturelle et de la disponibilité des produits sous diverses formes (frais, congelés, séchés, en conserve, etc.).

11. Le personnel des maisons de retraite a-t-il le droit d'accepter de l'argent de la part des résidents?

- R. Pour protéger encore davantage les résidents des maisons de retraite contre les mauvais traitements, le Règlement a été modifié de façon à interdire explicitement aux titulaires de permis, membres du personnel, bénévoles et prestataires de soins externes d'emprunter de l'argent ou d'autres biens auprès d'un résident, ou encore de recevoir ou de détenir de l'argent ou des biens appartenant à un résident, sauf dans les cas prévus à l'article 72 de la LMR (Garde de l'argent d'un résident en fiducie) ou aux fins du paiement d'un loyer, de services en matière de soins ou d'autres frais légitimes en lien avec la maison de retraite.

Cette interdiction ne s'applique pas aux personnes ayant un lien de parenté avec le résident (liens du sang, membres de la famille par alliance ou par adoption, etc.) *sauf* si la politique de la maison de retraite ou le contrat de travail de la personne apparentée l'interdit.

12. Dans quelles situations l'ORMR peut-il signifier un ordre de gestion ou un autre ordre sans indiquer de contravention à la LMR?

- R. La LMR a été modifiée en vue d'autoriser le registrateur de l'ORMR à signifier deux nouveaux ordres en cas de circonstances extraordinaires qui causent un préjudice ou un risque de préjudice à un résident d'une maison de retraite et nécessitent une intervention immédiate. L'un de ces ordres octroie au registrateur l'autorité de nommer une personne chargée de gérer une maison de retraite, tandis que l'autre lui permet d'enjoindre l'exploitant d'une maison de retraite d'accomplir immédiatement un acte ou de s'en abstenir, face à des circonstances extraordinaires, pour prévenir ou atténuer le préjudice

Questions et réponses

ou le risque de préjudice aux résidents, et ce, sans qu'il y ait contravention à la LMR.

Les situations suivantes sont prescrites comme circonstances extraordinaires dans le Règlement :

- Les actes de la nature, tels que les phénomènes météorologiques extrêmes ou d'autres catastrophes naturelles.
- Les inondations graves (par exemple, en cas d'explosion de tuyauterie ou d'autres incidents sans lien avec un phénomène météorologique ou une catastrophe naturelle).
- Les pénuries de personnel qui atteignent un seuil critique (indépendamment de leur cause).
- Les pénuries de fournitures essentielles ou les interruptions de services essentiels, notamment en ce qui concerne la nourriture, le chauffage, l'eau et l'électricité.
- Les incendies, les explosions, les déversements de produits chimiques ou les risques majeurs similaires.
- Les actes de terrorisme.
- Les pannes importantes ou la destruction d'infrastructures matérielles ou technologiques essentielles, notamment les pannes causées par des rançongiciels ou des cyberattaques.
- Les épidémies ou les pandémies, y compris les quarantaines nécessaires.

13. À quelle fréquence l'ORMR demandera-t-il aux exploitants de maison de retraite de communiquer des données ayant trait aux mesures de prévention et de contrôle des infections?

R. Le Règlement a été modifié en vue d'autoriser l'ORMR à recueillir des données anonymisées pour favoriser le renforcement des mesures de prévention et de contrôle des infections. Cette modification n'impose pas la collecte desdites données, mais autorise l'ORMR à les demander aux maisons de retraite s'il en a besoin et si ces dernières constituent la meilleure source d'information, auquel cas les exploitants de maison de retraite sont tenus de les lui communiquer. Lesdites données peuvent porter sur le nombre d'infections actives ainsi que sur la vaccination et l'immunisation des résidents et des membres du personnel.

La collecte de ces renseignements est assujettie à la politique de demande d'information de l'ORMR.

14. Dans quels cas les exploitants de maison de retraite doivent-ils aviser l'ORMR d'une fermeture temporaire ou d'une évacuation non planifiée de leur établissement?

R. L'article 63 du Règlement a été modifié en vue d'exiger des titulaires de permis qu'ils informent l'ORMR dans les plus brefs délais en cas de fermeture temporaire ou d'évacuation non planifiée de leur maison de retraite.

Les exploitants de maison de retraite doivent donner avis des événements suivants à l'ORMR :

- L'établissement est temporairement fermé.
- Une partie de l'établissement est temporairement fermée et cette fermeture a une incidence importante sur l'hébergement d'un résident ou sur les services en matière de soins ou les autres services qui lui sont fournis (exemples : une aire d'activités récréatives en extérieur est fermée et les résidents n'ont accès à aucun autre espace extérieur sécurisé; le logement d'un résident est fermé; un incendie s'est produit dans la cuisine, ce qui empêche les résidents de prendre leurs repas dans

Questions et réponses

l'établissement).

- Une évacuation non planifiée de la maison de retraite (à la suite d'un incendie, par exemple) entraîne le déplacement des résidents pendant plus de six heures.
- La maison de retraite ou une partie de l'établissement est relocalisée temporairement dans d'autres locaux (un ou plusieurs lieux).

La priorité absolue des exploitants de maison de retraite reste la sécurité et la protection des résidents. En cas de fermeture temporaire ou d'évacuation non planifiée d'un établissement, il incombe donc à l'exploitant de veiller d'abord à ce que tous les résidents soient en sécurité et à l'abri de tout risque de préjudice. Dans un second temps, aussitôt que possible après l'événement, lorsqu'il a les moyens de le faire sans danger et/ou dès que les circonstances le permettent, il doit aviser l'ORMR par écrit (en envoyant un courriel, par exemple).

15. Comment les maisons de retraite peuvent-elles avoir la certitude que les entités auxquelles l'ORMR communique des données préserveront la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents et de leurs renseignements personnels sur la santé?

R. Le Règlement a été modifié en vue d'étoffer la liste des exemptions à l'exigence de préservation de la confidentialité des renseignements personnels. Cette modification autorise l'ORMR à communiquer des renseignements à d'autres organismes de réglementation et partenaires du secteur de la santé, entre autres, lesdites entités étant généralement assujetties à des exigences de protection des renseignements personnels et de respect de la vie privée semblables à celles que les maisons de retraite doivent respecter. Par ailleurs, l'ORMR n'est aucunement tenu de communiquer des renseignements en cas de demande d'une autre entité; néanmoins, l'organisme est en droit de le faire s'il le juge nécessaire.

16. Quelles modifications ayant trait au Fonds d'urgence ont été apportées aux réglementations?

R. La modification de l'alinéa 64.2 (1) c) et l'ajout de l'article 64.2.1 du Règlement séparent les obligations du résident visant à minimiser les frais engagés afin d'obtenir un autre hébergement et des soins appropriés de celles incombant à l'exploitant. Le Règlement autorise ainsi l'ORMR à aider un résident (c'est-à-dire à l'indemniser sur le Fonds d'urgence) sans que l'exploitant soit injustement pénalisé en cas de non-respect de l'obligation de minimisation.

17. Les renseignements personnels sur la santé d'un résident qui sont recueillis par l'ORMR en vue de les communiquer à d'autres entités seront-ils protégés et lesdites entités seront-elles tenues au secret comme l'exigent diverses lois sur le respect de la vie privée?

R. Le paragraphe 113 (3) de la LMR inclut des dispositions qui restreignent l'accès aux renseignements personnels sur la santé des résidents et en protègent la confidentialité. Par ailleurs, le protocole d'entente conclu entre le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité et l'ORMR inclut un Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée qui doit être approuvé par le ministère. Ce Code restreint les circonstances dans lesquelles l'ORMR est autorisé à communiquer les renseignements personnels et/ou les renseignements personnels sur la santé qui sont en sa possession.