

Gestion des plaintes

Module d'aide à la conformité

ORMR

Office de réglementation des maisons de retraite

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Le présent module d'aide à la conformité est conçu pour aider les exploitants à comprendre les exigences prévues par certains articles de la Loi et du Règlement. Il ne fait pas partie de la formation spécifique à chaque maison de retraite qui est requise par la Loi et le Règlement. *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et le Règlement de l'Ontario 166/11.

Tous droits réservés, novembre 2019.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation préalable expresse de l'ORMR.

L'ORMR a créé des modules d'aide à la conformité (MAC) pour les titulaires de permis afin de clarifier ses attentes en matière de conformité à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après « la Loi ») et au Règlement de l'Ontario 166/11 (ci-après le « Règlement »).

Veuillez prendre note des points suivants : Les renseignements, les indications et les recommandations figurant dans les MAC constituent uniquement une aide générale et doivent être associés aux dispositions de la Loi et du Règlement. Un MAC couvre uniquement certains aspects de la Loi et du Règlement, et en cas de conflit entre le MAC et la Loi ou le Règlement, c'est la Loi ou le Règlement qui prévaut.

Un MAC peut être modifié à tout moment sans préavis.

Les titulaires de permis sont invités à consulter la Loi et le Règlement pour connaître la législation en vigueur et les exigences de conformité actuelles.

Les MAC ne constituent pas un avis juridique. Les utilisateurs sont invités à consulter leur propre conseiller juridique aux fins d'interprétation de la Loi et du Règlement.

Table des matières

Introduction 1
Procédure de présentation d'une plainte au titulaire de permis 2
Objectifs du module 2
Conseils pour traiter efficacement les plaintes 2
Exigences de la Loi et du Règlement 3
Procédure de plainte écrite 3
Traitement des plaintes 3
Tenue des dossiers 5
Protection contre les mauvais traitements et la négligence 7
Définition des termes « mauvais traitement » et « négligence » 7
Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence 9
Enquêtes sur les mauvais traitements et les actes de négligence 11
Procédure de plainte ou politique sur les mauvais traitements et la négligence? 12
Contrôle des connaissances 13
Trousses de renseignements à l'intention des résidents 14
Formation 15
Contrôle des connaissances 16
Établissement de procédures conformes à la législation 18
Pratiques exemplaires et exigences 19
Pratiques exemplaires pour la consignation des plaintes 19
Pratiques exemplaires pour l'analyse des tendances relatives aux plaintes 19
Appliquer la norme de conformité 20
Exigences et pratiques exemplaires 21
Conformité et pratiques exemplaires 21
Contrôle des connaissances 21
Résumé des points clés 22

Scénarios d'application 23
Scénario nº 1 : Les couverts de la salle à manger 23
Scénario nº 2 : La température de la soupe 24
Scénario nº 3 : Démence et objets déplacés 25
Scénario nº 4 : Traitement brusque 26
Avez-vous encore des questions? 27
Ressources 28

Introduction

Bienvenue dans le module d'aide à la conformité de l'ORMR consacré à la gestion des plaintes.

Ce module a trois principaux objectifs :

- Vous donner des renseignements essentiels sur le cadre juridique, réglementaire et d'inspection qui régit l'exploitation des maisons de retraite en Ontario
- Expliquer les dispositions énoncées dans la Loi et le Règlement en ce qui concerne la façon dont les maisons de retraite doivent traiter les plaintes des résidents, des membres de la famille et d'autres personnes
- Présenter quelques scénarios courants qui vous permettront d'évaluer si vous avez compris comment il faut recevoir une plainte et y donner suite.

En mettant en application les connaissances acquises dans le cadre de ce module, vous vous conformerez aux exigences prévues par la législation en matière de gestion des plaintes.

Procédure de présentation d'une plainte au titulaire de permis

Objectifs du module

Le présent module porte sur les exigences légales et réglementaires relatives au traitement des *plaintes* auxquelles chaque maison de retraite est tenue de se conformer.

Ce module présente :

- les dispositions exactes de la Loi et du Règlement sur le sujet
- la marche à suivre pour établir une procédure de plainte conforme à la législation dans votre maison de retraite
- la différence entre les exigences légales et les pratiques exemplaires
- quelques suggestions sur la tenue des dossiers relatifs aux plaintes que vous recevez et sur la façon d'analyser les tendances

Conseils pour traiter efficacement les plaintes

Avant d'examiner en détail les dispositions législatives relatives au traitement des plaintes, soulignons d'abord quelques pratiques personnelles qui vous aideront à gérer les plaintes efficacement.

Tout d'abord, il est important de connaître à l'avance les modalités de la procédure de plainte en vigueur dans votre maison de retraite. Vous devez savoir comment accuser réception de la plainte, comprendre comment y donner suite et veiller à éviter les retards de traitement des plaintes.

Traiter les plaintes efficacement :

- Connaître à l'avance la procédure mise en place par votre maison de retraite pour le traitement des plaintes
- Prendre toutes les plaintes au sérieux
- Prendre acte de la plainte formulée par la personne et pratiquer une écoute active
- Déterminer les attentes
- Rester vigilant face à toute plainte concernant des allégations de mauvais traitements ou de négligence
- Considérer les plaintes comme des occasions d'amélioration

Exigences de la Loi et du Règlement

En vertu de la Loi, les maisons de retraite doivent établir une procédure de plainte écrite conforme aux exigences du Règlement.

De plus, les maisons de retraite doivent pouvoir démontrer qu'elles appliquent effectivement la procédure.

La législation ne précise pas comment la procédure de chaque maison de retraite doit être organisée ou écrite. Chaque maison est libre d'élaborer une procédure adaptée à sa situation particulière.

Il faut toutefois que la procédure soit conforme aux exigences minimales définies dans la Loi et le Règlement.

Un traitement efficace des plaintes est un bon moyen d'éviter que la personne visée prenne contact avec l'ORMR au sujet d'une plainte concernant *votre* maison de retraite.

Les exigences législatives relatives aux procédures de plainte visent quatre domaines principaux :

- l'obligation d'établir une procédure de plainte écrite
- le traitement des plaintes
- la tenue des dossiers
- l'analyse des plaintes

Dans de nombreux cas, les plaintes sont étroitement liées à d'autres dispositions législatives relatives aux allégations de mauvais traitements et de négligence.

Il existe également des exigences législatives connexes concernant les trousses de renseignements sur la procédure de présentation des plaintes ainsi que sur les mauvais traitements et la négligence.

Procédure de plainte écrite

Au fil des ans, l'expérience dans les maisons de retraite a démontré que les plaintes des résidents, des membres de la famille et d'autres personnes peuvent être très utiles pour cerner les problèmes de sécurité qui nuisent à la qualité de vie des résidents.

En vertu de la Loi, chaque maison de retraite doit établir une procédure écrite indiquant, d'une part, comment les résidents peuvent présenter une plainte sur le fonctionnement de la maison et, d'autre part, comment elle traitera les plaintes reçues.

Voici le libellé exact de la Loi :

> **Procédure de plainte écrite**
>
> [Loi] 73. (1) Le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce que soit adoptée une procédure écrite indiquant la façon de porter plainte auprès de lui au sujet de l'exploitation de la maison ainsi que la manière dont il doit traiter les plaintes.

Traitement des plaintes

On trouve dans le paragraphe 73 (2) de la Loi des indications supplémentaires sur les exigences relatives à la procédure de plainte écrite. Il y est précisé que la procédure en question doit être conforme aux exigences énoncées dans le Règlement.

Une procédure de plainte écrite doit répondre à quatre exigences réglementaires :

- Chaque plainte doit faire l'objet d'une enquête. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un ou plusieurs résidents, il faut immédiatement mener une enquête.
- Dans la mesure du possible, il faut régler la plainte et donner une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Si le règlement de la plainte prend plus de 10 jours ouvrables, il faut donner, dans un délai de 10 jours ouvrables, un accusé de réception indiquant une estimation de la date à laquelle le règlement devrait raisonnablement avoir lieu.
- La réponse adressée à l'auteur de la plainte doit expliquer les mesures prises pour régler la plainte ou indiquer pourquoi la maison de retraite estime la plainte non fondée.

Voici le libellé exact des dispositions de la Loi et du Règlement à ce sujet :

Exigences applicables à la procédure

[Loi] 73. (2) La procédure est conforme aux règlements. 2010, chap. 11, par. 73 (2).

Procédure de présentation d'une plainte au titulaire de permis

[Règl.] 59. (1) Le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation de la maison soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.
2. La plainte fait l'objet d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 4 est donnée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
3. Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et d'un règlement dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception de celle-ci est donné dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, énonçant notamment la date à laquelle l'auteur de la plainte peut raisonnablement s'attendre à un règlement, et une réponse conforme à la disposition 4 est donnée dès que possible dans les circonstances.
4. Est donnée à l'auteur de la plainte une réponse qui indique, selon le cas :
   i. les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte,
   ii. le fait que le titulaire de permis croit la plainte non fondée, motifs à l'appui. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 59 (1).

Tenue des dossiers

Les plaintes des résidents peuvent être formulées à l'oral ou par écrit.

Dans les deux cas, les maisons de retraite doivent tenir un dossier écrit concernant les plaintes reçues. Ce dossier doit comprendre au minimum :

- la nature de la plainte et la date à laquelle elle a été reçue
- les mesures prises pour régler la plainte, notamment la date des mesures déjà entreprises et le calendrier des mesures de suivi
- une description du règlement définitif de la plainte, le cas échéant
- une description de la réponse donnée à l'auteur de la plainte, incluant la date de la réponse
- la réponse formulée par l'auteur de la plainte

Les maisons de retraite doivent également veiller à ce que les dossiers soient conservés sous une forme lisible et utilisable qui permet d'en produire facilement une copie intégrale à la demande d'un inspecteur.

Veuillez noter que le Règlement prévoit une exception aux règles de tenue des dossiers dans le cas de plaintes verbales réglées dans un délai de 24 heures. De plus amples explications sont fournies sur l'écran suivant.

Voici le libellé exact du Règlement sur la tenue des dossiers :

Tenue des dossiers

[Règl.] 59. (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit conservé à la maison de retraite un dossier écrit où figurent les renseignements suivants :

a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
b) la date de réception de la plainte;
c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
d) le règlement définitif de la plainte, le cas échéant;
e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

Forme et conservation des dossiers

[Règl.] 56. (1) La définition qui suit s'applique au présent article.
«dossier» Tout document ou dossier de renseignements, y compris des renseignements personnels sur la santé, se présentant sous quelque forme que ce soit. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (1).

(2) Le présent article s'applique à tous les dossiers que le titulaire de permis d'une maison de retraite est tenu de conserver en application de la Loi ou du présent règlement, notamment les dossiers relatifs à un résident, et les documents que le titulaire de permis est tenu de conserver lorsqu'il fournit un service en matière de soins à un résident. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (2).

(3) Le titulaire de permis veille à ce que chacun des dossiers soit conservé sous une forme lisible et utilisable qui permet d'en produire une copie intégrale facilement. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (3).

(4) Le titulaire de permis veille à ce que chacun des dossiers soit conservé pendant une période raisonnable déterminée selon la nature du dossier. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (4).

(5) Outre qu'il doive se conformer au paragraphe (4), le titulaire de permis, si un dossier en est un que le paragraphe 55 (1) l'oblige à tenir relativement à un résident d'une maison de retraite, veille à ce que le dossier soit conservé pendant au moins sept ans à compter du dernier jour où la personne réside dans la maison et à ce qu'une copie du dossier soit disponible à la maison en tout temps durant cette période. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (5).
(6) Le titulaire de permis veille à ce que les dossiers relatifs à un résident ou à la vérification de dossiers de police exigée à l'article 64 de la Loi ou aux déclarations exigées au paragraphe 13 (3) du présent règlement relativement au personnel qui travaille dans la maison de retraite soient conservés d'une manière qui protège leur sécurité et leur confidentialité. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (6).
(7) Le titulaire de permis élabore une politique écrite indiquant la façon dont il se conformera aux exigences du présent article. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 56 (7).

Comme indiqué sur l'écran précédent, le Règlement prévoit une exception aux règles de tenue des dossiers dans le cas de plaintes verbales réglées dans un délai de 24 heures.

Si la plainte verbale ne porte pas sur un cas de mauvais traitement ou de négligence et qu'elle peut être réglée dans un délai de 24 heures, il n'est pas nécessaire d'en conserver un dossier.

Une plainte est dite « réglée » si elle est traitée conformément aux exigences énoncées dans la législation. Cela *ne signifie pas* forcément que l'issue doit être satisfaisante pour l'auteur de la plainte.

Voici le libellé exact du Règlement :

Procédure de présentation d'une plainte au titulaire de permis

[Règl.] 59 (4) Les paragraphes (2) et (3) ne s'appliquent pas à l'égard des plaintes verbales que le titulaire de permis peut régler dans les 24 heures de leur réception. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 59 (4).Analyse des plaintes

Votre maison de retraite doit analyser ses dossiers écrits relatifs aux plaintes au moins une fois tous les trois mois afin de déceler les tendances qui pourraient orienter les améliorations à apporter à son fonctionnement.

Là encore, le Règlement prévoit une exception à l'exigence d'analyse dans le cas de plaintes verbales réglées dans un délai de 24 heures.

Analyse des plaintes

[Règl.] 59 (3) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

a) le dossier écrit est examiné et analysé pour déceler les tendances au moins une fois tous les trois mois;

b) les résultats de l'examen et de l'analyse sont pris en considération pour décider des améliorations devant être apportées à la maison de retraite;

c) sont consignés dans un dossier chaque examen effectué et les améliorations apportées en conséquence. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 59 (3).

Exception : analyse

[Règl.] 59 (4) Les paragraphes (2) et (3) ne s'appliquent pas à l'égard des plaintes verbales que le titulaire de permis peut régler dans les 24 heures de leur réception. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 59 (4).

Protection contre les mauvais traitements et la négligence

Aux termes de la Loi, les maisons de retraite ont l'obligation fondamentale de protéger les résidents contre tout mauvais traitement infligé par des membres du personnel, d'autres résidents, des membres de la famille ou d'autres personnes. Elles doivent également veiller à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de leur part ou de la part de leur personnel.

Pour contribuer à instaurer un climat de sécurité, les maisons de retraite doivent élaborer une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence et en assurer le respect.

Voici les dispositions en vigueur :

Protection contre les mauvais traitements et la négligence

[Loi] 67 (1) Le titulaire de permis d'une maison de retraite protège les résidents de la maison contre les mauvais traitements de la part de quiconque. 2010, chap. 11, par. 67 (1).

Idem : négligence

[Loi] 67 (2) Le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel de la maison. 2010, chap. 11, par. 67 (2).

Absence de la maison

[Loi] 67 (3) Les obligations visées aux paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas lorsque le résident est absent de la maison de retraite, à moins qu'il ne continue de recevoir des services en matière de soins du titulaire de permis ou du personnel de la maison. 2010, chap. 11, par. 67 (3).

Politique de promotion de la tolérance zéro

[Loi] 67 (4) Sans préjudice de la portée générale des obligations prévues aux paragraphes (1) et (2), le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. 2010, chap. 11, par. 67 (4).

Définition des termes « mauvais traitement » et « négligence »

Lorsqu'il est question de mauvais traitements ou de négligence, les définitions sont importantes.

NÉGLIGENCE

La négligence, relativement à un résident, s'entend du fait de ne pas lui fournir les soins et l'aide dont il a besoin pour sa santé, sa sécurité ou son bien-être. S'entend notamment de toute inaction, ponctuelle ou répétée, qui met en danger la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs résidents.

MAUVAIS TRAITEMENT

Un mauvais traitement, relativement à un résident, s'entend d'un mauvais traitement d'ordre physique, d'un mauvais traitement d'ordre sexuel, d'un mauvais traitement d'ordre psychologique ou d'un mauvais traitement d'ordre verbal ou du fait de faire l'objet d'exploitation financière, au sens des règlements dans chaque cas.

MAUVAIS TRAITEMENT D'ORDRE PHYSIQUE

Le terme « mauvais traitement d'ordre physique » s'entend :

a) 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

b) soit de l'administration ou la privation de médicaments à une fin inappropriée

c) soit de l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident

Les mauvais traitements d'ordre physique ne comprennent pas l'usage de la force qui est approprié 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, sauf si cet usage est abusif compte tenu des circonstances.

MAUVAIS TRAITEMENT D'ORDRE SEXUEL

Le terme « mauvais traitement d'ordre sexuel » s'entend :

a) soit d'attouchements, de comportements ou de remarques de nature sexuelle, consensuels ou non, ou d'une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'un titulaire de permis ou d'un membre du personnel, sauf :
   - 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
   - les attouchements, les comportements ou les remarques de nature sexuelle consensuels entre un résident et un titulaire de permis ou un membre du personnel qui s'affichent dans le cadre d'une relation intime ayant commencé avant que le résident ne commence à résider dans la maison de retraite ou avant que le titulaire de permis ou le membre du personnel ne devienne tel

b) soit d'attouchements, de comportements ou de remarques de nature sexuelle non consensuels ou d'une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une autre personne qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel

MAUVAIS TRAITEMENT D'ORDRE PSYCHOLOGIQUE

Le terme « mauvais traitement d'ordre psychologique » s'entend :

a) de tous gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une autre personne qu'un résident

b) 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

MAUVAIS TRAITEMENT D'ORDRE VERBAL

Le terme « mauvais traitement d'ordre verbal » s'entend :

a) de toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une autre personne qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi

b) 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, si le résident qui en est responsable en comprend la nature et les conséquences

EXPLOITATION FINANCIÈRE

Le terme « exploitation financière » s'entend du détournement ou de la mauvaise utilisation de l'argent ou des biens d'un résident. L'ORMR considère que l'exploitation financière comprend le vol des fonds ou des biens d'un résident.

Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence

Compte tenu des protections prévues par la Loi contre les mauvais traitements et la négligence, les maisons de retraite doivent établir une politique écrite de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, dans laquelle elles doivent indiquer qu'elles ne tolèrent en aucun cas les comportements de maltraitance ou de négligence et qu'elles appliquent des procédures pour les prévenir et y remédier.

Une politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence doit notamment :

- expliquer ce que sont les mauvais traitements et la négligence
- indiquer que les mauvais traitements et la négligence ne sauraient être tolérés
- définir les procédures visant à prévenir les mauvais traitements et la négligence dans la maison de retraite et enquêter sur les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements et de négligence
- mentionner l'obligation de signaler à l'ORMR tout cas de mauvais traitement ou de négligence qui cause un préjudice ou un risque de préjudice à un résident
- préciser les conséquences auxquelles s'exposent les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents

Voici la liste complète des exigences prévues par la Loi et le Règlement en ce qui concerne la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence :

Contenu

[Loi] 67 (5) Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

a) établit clairement ce qui constitue un mauvais traitement et de la négligence;

b) prévoit que les mauvais traitements et la négligence ne doivent pas être tolérés;

c) prévoit un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence;

d) contient une explication de l'obligation, prévue à l'article 75, de faire rapport au registrateur sur les questions précisées à cet article;

e) indique 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;

f) énonce les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents;

g) est conforme aux exigences prescrites, le cas échéant, relatives aux questions visées aux alinéas a) à f);

h) traite de toute question supplémentaire, le cas échéant, qui est prescrite. 2010, chap. 11, par. 67 (5).

Politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence

[Règl.] 15. (1) Le programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence, visé à l'alinéa 67 (5) c) de la Loi, comporte des exigences en matière de formation et de recyclage visant tous les membres du personnel de la maison de retraite, notamment en ce qui concerne ce qui suit :

a) le lien entre le déséquilibre du pouvoir entre les membres du personnel et les résidents et le risque que soient infligés des mauvais traitements et que soit commise une négligence par ceux qui sont en situation de confiance et d'autorité et chargés des soins des résidents;

b) les circonstances qui peuvent entraîner des mauvais traitements et la négligence et la façon de les prévenir. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 15 (1).

[Règl.] 15 (2) La procédure à suivre, visée à l'alinéa 67 (5) e) de la Loi, pour enquêter sur les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements et de négligence envers des résidents et pour y donner suite indique qui sera chargé de l'enquête et qui en sera avisé. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 15 (2).

[Règl.] 15 (3) La politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents, visée au paragraphe 67 (4) de la Loi, réunit les conditions suivantes :

a) elle contient une procédure et des mesures d'intervention visant à aider et à appuyer les résidents qui ont ou auraient été victimes de mauvais traitements ou de négligence;

b) elle contient une procédure et des mesures d'intervention visant à composer avec les personnes qui ont ou auraient infligé des mauvais traitements à des résidents ou commis une négligence envers eux, selon ce qui est approprié;

c) elle indique les mesures à prendre et les stratégies à suivre pour prévenir les mauvais traitements et la négligence;

d) elle prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite veille à ce que les mandataires spéciaux du résident, si celui-ci en a, et toute autre personne que précise le résident :

(i) soient avisés dès qu'il prend connaissance d'un incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident qui lui a causé une lésion physique ou de la douleur ou encore des souffrances qui pourraient nuire à sa santé ou à son bien-être,

(ii) soient avisés dans les 12 heures suivant le moment où il prend connaissance de tout autre incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident;

e) elle prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite veille à ce que le résident et ses mandataires spéciaux, s'il en a, soient informés des résultats de toute enquête visée à l'alinéa 67 (5) e) de la Loi, et ce, dès la fin de l'enquête;

f) elle prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite veille à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle;

g) elle prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite veille à ce qui suit :

(i) il est procédé promptement à une analyse de chaque cas de mauvais traitement ou de négligence envers un résident de la maison après que le titulaire en prend connaissance,

(ii) au moins une fois par année civile, il est procédé à une évaluation qui permet de déterminer l'efficacité de la politique et de formuler les modifications et améliorations qui s'imposent afin de prévenir les récidives de mauvais traitements et de négligence envers les résidents,

(iii) les résultats de l'analyse effectuée en application du sous-alinéa (i) sont pris en considération dans le cadre de l'évaluation visée au sous-alinéa (ii),

(iv) les modifications et améliorations visées au sous-alinéa (ii) sont mises en oeuvre promptement;

(v) sont consignés promptement dans un dossier tout ce que prévoient les sous-alinéas (ii) et (iv), notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé et la date à laquelle les modifications et améliorations ont été mises en oeuvre. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 15 (3).

Enquêtes sur les mauvais traitements et les actes de négligence

Les maisons de retraite doivent immédiatement enquêter sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence, quelle que soit la façon dont elles en prennent connaissance.

Elles ont également l'obligation de prendre les mesures appropriées en réponse à chaque incident.

ENQUÊTES SUR LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LES ACTES DE NÉGLIGENCE

[Loi] 74 Le titulaire de permis de la maison veille à ce qui suit :

a) les incidents suivants qui sont allégués, soupçonnés ou observés et dont il a connaissance ou qui lui sont signalés font l'objet d'une enquête immédiate :

(i) des mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit,

(ii) un acte de négligence commis envers un résident par le titulaire de permis ou le personnel de la maison,

(iii) toute autre chose précisée dans les règlements;

b) les mesures appropriées, dans le contexte de la présente partie et compte tenu des circonstances, sont prises en réponse à chaque incident visé à l'alinéa a);

c) les exigences prescrites, le cas échéant, relativement aux enquêtes et aux mesures exigées par les alinéas a) et b) sont respectées.

Procédure de plainte ou politique sur les mauvais traitements et la négligence?

Comme vous l'avez appris, la loi en Ontario oblige les maisons de retraite à mettre en place des politiques et des procédures pour traiter deux types de plaintes différents.

Dans le cadre de la *procédure de plainte*, les résidents, les membres de la famille et d'autres personnes font part de leurs préoccupations concernant la qualité des soins, les dangers physiques, la nourriture, les habitudes de repas et de nombreux autres facteurs contribuant à la qualité de la vie dans la maison.

En revanche, les plaintes concernant un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence doivent être traitées avec une urgence et une rigueur accrues. C'est pourquoi chaque maison de retraite doit mettre en place une *politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence*.

Une seule de ces procédures ne peut s'appliquer à une même plainte.

> Si une plainte concerne un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence, c'est la *politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence* qui doit être appliquée.
>
> Si une plainte est initialement examinée au moyen de la procédure de plainte et qu'il devient évident qu'un mauvais traitement ou un acte de négligence a pu avoir lieu, il convient d'abandonner la procédure de plainte et de poursuivre l'enquête en suivant la procédure définie dans la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Le recours à une procédure plutôt qu'à l'autre dépend parfois de la différence entre allégations de préjudice ou de risque de préjudice et allégations de mauvais traitements ou de négligence.

Prenons un exemple : la résidente d'une maison de retraite se plaint qu'une porte munie d'un dispositif de fermeture automatique se referme souvent avant qu'elle n'ait pu complètement la franchir. Elle s'est ainsi cognée et a failli tomber à plusieurs reprises.

Cette plainte concerne-t-elle un préjudice/risque de préjudice ou bien un cas de mauvais traitement/négligence?

La femme qui se sent en danger en raison d'une porte qui se ferme de façon prématurée est tout à fait en droit de porter plainte. La porte présente assurément un risque de préjudice.

Faut-il traiter ce cas en suivant la procédure de plainte ou bien en appliquant la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence?

Il faut tout d'abord se poser la question suivante : la résidente a-t-elle fait l'objet d'un mauvais traitement d'ordre physique, sexuel, psychologique ou verbal ou encore d'exploitation financière, au sens donné à ces expressions par la législation? La réponse est clairement NON.

Il faut ensuite se demander : S'agit-il d'un cas de négligence, c'est-à-dire qu'on n'a pas fourni à la résidente les soins et l'aide dont elle a besoin pour sa santé, sa sécurité ou son bien-être? S'agit-il d'une inaction, ponctuelle ou répétée, qui aurait mis en danger la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs résidents? Non, ce n'est pas le cas non plus.

Ainsi, bien que ce cas concerne un éventuel préjudice, il ne relève pas du mauvais traitement ni de la négligence. C'est pourquoi la plainte fera l'objet d'une enquête conformément à la

procédure de plainte habituelle, et non selon la politique, plus stricte et plus urgente, visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Toutefois, souvenez-vous : dans le cadre d'une telle plainte, où il est allégué qu'un risque de préjudice a été causé à un résident, il faut immédiatement entamer une enquête pour que le risque soit traité dans les plus brefs délais.

Contrôle des connaissances

Penchons-nous maintenant sur un deuxième scénario. La fille d'une résidente se plaint que sa mère a un bleu inexpliqué au bras gauche. La maison de retraite entame immédiatement une enquête en suivant la procédure de plainte établie. La mère souffre d'une légère déficience cognitive, mais, lors d'un moment de lucidité, elle affirme que ce bleu est apparu après qu'un « homme méchant » l'a attrapée par le bras.

À la lumière de cette nouvelle information, faut-il poursuivre l'enquête selon la procédure de plainte de la maison ou bien selon la marche à suivre définie dans la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence?

A. Il faut poursuivre la procédure de plainte.
B. Il faut continuer l'enquête en suivant la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Réponse

La bonne réponse est B.

Étant donné que cette plainte concerne des allégations de mauvais traitements d'ordre physique, il convient d'abandonner la procédure de plainte et de poursuivre l'enquête en suivant la marche à suivre définie dans la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Trousses de renseignements à l'intention des résidents

La maison de retraite doit remettre à chaque résident et à ses mandataires spéciaux, avant que le résident ne commence à y résider, une trousse de renseignements comprenant :

- la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents de la maison de retraite
- la procédure à suivre pour présenter une plainte au sujet du fonctionnement de la maison

Certaines maisons de retraite préfèrent que la trousse de renseignements comprenne une version abrégée ou simplifiée de ces politiques. Cela est acceptable à condition qu'elles y fassent figurer certains renseignements de base. Dans tous les cas, la trousse de renseignements doit inclure des renseignements sur la manière d'obtenir une copie *intégrale* des politiques.

Voici le texte des articles pertinents de la Loi et la liste des exigences minimales relatives à la trousse de renseignements :

Renseignements à l'intention des résidents

54 (1) Le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce qui suit :

a) une trousse de renseignements conforme au présent article est remise à chaque résident de la maison et à son mandataire spécial, s'il en a un, avant que le résident commence à y résider;

Table des matières

54 (2) La trousse de renseignements comprend, au minimum, ce qui suit :

c) la politique du titulaire de permis, prévue au paragraphe 67 (4), visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;

d) la procédure, prévue au paragraphe 73 (1), mise en place par le titulaire de permis pour la présentation des plaintes;

Contenu minimum de la trousse de renseignements

La trousse de renseignements remise aux résidents et à leurs mandataires spéciaux doit inclure, au minimum, les renseignements suivants sur la *politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence* et la *procédure de plainte* de votre maison de retraite.

Veuillez noter que ces exigences minimales ne s'appliquent qu'à la trousse de renseignements, et non à la politique et à la procédure en elles-mêmes, qui doivent inclure tous les renseignements requis par la Loi et le Règlement.

Résumé – Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence :

La politique doit comprendre :

- une déclaration générale selon laquelle les mauvais traitements et la négligence ne sauraient être tolérés
- une définition des termes « mauvais traitement » et « négligence » utilisés dans la politique

- l'obligation de faire rapport sur les mauvais traitements et sur la négligence (à l'ORMR en vertu de l'article 75 de la Loi, à la police, aux mandataires spéciaux et aux autres personnes précisées par le résident)
- des renseignements clairs à l'intention des résidents (et d'autres personnes) concernant la procédure suivie par la maison de retraite pour enquêter sur les cas de mauvais traitements et de négligence, ainsi que la nature des informations qui seront communiquées aux résidents et aux mandataires spéciaux, et à quel moment
- des renseignements sur la façon d'obtenir une copie intégrale de la politique

Résumé – Procédure de plainte :

La procédure doit clairement préciser aux résidents (et aux autres) :

- comment porter plainte
- la réponse de la maison à laquelle ils peuvent s'attendre
- des renseignements sur la façon d'obtenir une copie intégrale de la procédure

Formation

En vertu de l'article 14 du Règlement, les membres du personnel des maisons de retraite doivent recevoir une formation concernant la procédure de plainte de leur maison.

Cette formation doit être renouvelée au moins une fois par année civile. Elle doit également être consignée.

Formation du personnel

[Règl.] 14. (1) Pour l'application de l'alinéa 65 (2) j) de la Loi, le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce que tout le personnel qui travaille dans la maison reçoive une formation sur la procédure visée au paragraphe 73 (1) de la Loi, laquelle indique la façon de porter plainte auprès du titulaire de permis. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 14 (1).

(2) Pour l'application du paragraphe 65 (4) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que les personnes qui sont tenues de recevoir une formation en application du paragraphe 65 (2) de la Loi la reçoivent au moins une fois par année. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 14 (2).

(3) Pour l'application de la disposition 5 du paragraphe 65 (5) de la Loi, le titulaire de permis d'une maison de retraite veille à ce que chaque membre du personnel qui fournit un service en matière de soins à un résident ait reçu ou reçoive une formation sur ce qui suit :

a) les façons d'encourager la stimulation intellectuelle des résidents et de fournir une telle stimulation à ces derniers ainsi que les effets bénéfiques découlant de telles activités;

b) chaque service en matière de soins offert dans la maison, de façon à ce que le membre du personnel soit en mesure de comprendre la nature générale de chacun de ces services, les normes applicables à chacun de ces services en vertu de la Loi et les aspects de chacun de ces services qui peuvent se rapporter aux fonctions du membre dans la maison. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 14 (3).

(4) Le titulaire de permis veille à ce que chaque membre du personnel reçoive la formation visée au paragraphe (3) et au paragraphe 65 (5) de la Loi le plus tôt possible, mais dans tous les cas au plus tard six mois après le jour où la personne devient membre du personnel de la maison. Règl. de l'Ont. 166/11, par. 14 (4).

(5) Le titulaire de permis veille à ce que les personnes qui sont tenues de recevoir la formation visée au paragraphe 65 (5) de la Loi la reçoivent de façon continue, à savoir au moins une fois par année après avoir reçu la formation visée au paragraphe (4). Règl. de l'Ont. 166/11, par. 14 (5).

Contrôle des connaissances

Question 1 : Les maisons de retraite doivent immédiatement enquêter sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence, quelle que soit la façon dont elles en prennent connaissance.

A. Vrai
B. Faux

Réponse

La bonne réponse est Vrai.

Les maisons de retraite doivent immédiatement enquêter sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence, quelle que soit la façon dont elles en prennent connaissance, et elles doivent prendre les mesures appropriées en réponse à chaque incident.

Question 2 : Votre maison de retraite est tenue de remettre aux résidents une trousse de renseignements incluant, entre autres, le minimum d'informations requis concernant votre politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence et votre procédure de plainte.

Votre maison doit-elle également fournir aux résidents et aux mandataires spéciaux, à leur demande, les versions intégrales de la politique et de la procédure?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Oui.

Les maisons de retraite peuvent fournir, dans la trousse de renseignements, une version abrégée de la procédure de plainte et de la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, mais elles doivent également mettre à la disposition des résidents et des mandataires spéciaux les versions intégrales, s'ils les demandent.

Établissement de procédures conformes à la législation

Comme nous l'avons vu, les maisons de retraite doivent établir une procédure écrite indiquant, d'une part, comment les résidents peuvent présenter une plainte sur le fonctionnement de la maison et, d'autre part, comment elles traiteront les plaintes reçues.

Si un inspecteur de l'ORMR constate que votre maison n'a pas établi de procédure de plainte, si les procédures ne sont pas entièrement conformes aux exigences de la Loi et du Règlement, ou si les plaintes ne sont pas traitées, votre maison de retraite sera citée pour non-respect des règles.

Votre maison doit alors prendre des mesures pour mettre ses procédures (et leur application) en conformité avec la Loi et le Règlement.

Conformément aux exigences législatives et réglementaires évoquées plus haut, une procédure de plainte est dite conforme si elle :

- ✓ est présentée dans un document écrit
- ✓ respecte les exigences minimales prévues par la Loi et le Règlement dans leur intégralité
- ✓ est mise en œuvre dans la maison, c'est-à-dire que les procédures décrites sont effectivement suivies
- ✓ est facilement accessible, sur demande des inspecteurs de l'ORMR, en vue d'un examen

Il N'EST PAS nécessaire que la procédure de plainte de votre maison :

- X soit présentée dans un format particulier
- X dépasse les exigences minimales énoncées dans la Loi et le Règlement, bien que cela soit tout à fait possible si votre maison le souhaite
- X mentionne les pratiques exemplaires suggérées par un inspecteur de l'ORMR, bien qu'elles puissent être incluses si votre maison le souhaite

Pratiques exemplaires et exigences

Comme nous l'avons vu, l'une des principales responsabilités de l'ORMR est d'inspecter les maisons pour veiller à leur conformité à la *Loi sur les maisons de retraite* et à ses règlements d'application.

En plus d'indiquer les attentes à l'égard de votre maison, un inspecteur ou un autre membre du personnel de l'ORMR peut également formuler des suggestions concernant l'adoption de pratiques exemplaires qui ont aidé d'autres maisons à effectuer certaines tâches avec plus d'efficacité et d'efficience.

En ce qui concerne les procédures de plainte, deux pratiques exemplaires ont été identifiées concernant :

- la consignation des plaintes
- l'analyse des tendances en matière de plaintes

D'autres pratiques exemplaires pourront être ajoutées ultérieurement.

Pratiques exemplaires pour la consignation des plaintes

Chaque maison de retraite est tenue de conserver des dossiers écrits en qui a trait spécifiquement aux plaintes traitées.

Toute forme de dossier est acceptable tant que le dossier inclut les renseignements requis et qu'il peut être présenté facilement sans qu'un membre du personnel ait besoin de rassembler différents documents provenant de différents emplacements.

Toutefois, la mise en place d'un registre central des plaintes constitue une pratique exemplaire qui peut vous aider à améliorer la tenue de vos dossiers.

Dans certaines maisons, le registre central des plaintes prend la forme d'un livre manuscrit ou d'un classeur; dans d'autres, il s'agit d'un tableur informatique. Quelle que soit la forme choisie, le registre doit être mis à la disposition du personnel et des inspecteurs dans un endroit facile d'accès.

Les maisons sont autorisées à combiner, dans un tel registre, leurs dossiers relatifs aux plaintes et aux enquêtes sur les cas de mauvais traitements et de négligence si cela leur semble approprié.

Pratiques exemplaires pour l'analyse des tendances relatives aux plaintes

L'analyse des plaintes est étroitement associée à la tenue des dossiers. Sans une bonne tenue de dossiers, il est impossible d'effectuer des analyses utiles.

Comme nous l'avons vu plus tôt, le paragraphe 59 (3) du Règlement exige que les dossiers écrits relatifs aux plaintes soient examinés et analysés au moins une fois tous les trois mois pour déceler les tendances en matière de plaintes. Par exemple, le nombre de plaintes liées au bain a-t-il augmenté au cours du dernier trimestre? Plusieurs plaintes ont-elles été reçues concernant des sols glissants au niveau des entrées du bâtiment? Si tel est le cas, ces tendances doivent faire l'objet d'une enquête approfondie et des mesures appropriées doivent être adoptées.

Il faut également conserver un dossier écrit concernant chaque examen mené et les améliorations apportées en conséquence.

Appliquer la norme de conformité

Pour aider les maisons de retraite à s'acquitter de l'obligation de faire un suivi des plaintes reçues et d'analyser les tendances tous les trimestres, l'ORMR a recensé plusieurs pratiques exemplaires que les maisons peuvent adopter.

Ces pratiques exemplaires servent de base à l'amélioration continue de la sécurité, de la protection et du confort des résidents.

Registre et analyse des plaintes : pratiques exemplaires

Toutes les maisons de retraite doivent faire un suivi des plaintes et mener une analyse des tendances une fois tous les trois mois, conformément aux paragraphes 59 (2) et 59 (3) du Règlement. La taille d'une maison de retraite influe sur le niveau d'analyse qu'elle peut entreprendre, mais toutes les maisons peuvent tirer parti des pratiques suivantes exemplaires :

- Conserver toutes les plaintes et les réponses apportées dans un registre centralisé au moyen d'un outil simple comme MS Excel. Grâce à un tel registre, il est plus facile pour une maison de prouver qu'elle respecte les règles en matière de tenue des dossiers et de mener des analyses trimestrielles.
- Lors de la consignation des renseignements requis par la législation, inclure le plus de détails possible pour faciliter les analyses ultérieures. En particulier, consigner toutes les mesures prises pour traiter et régler la plainte, ainsi que des détails sur les réponses formulées par l'auteur de la plainte, comme son niveau de satisfaction, ou d'autres commentaires qu'il fait sur le règlement définitif de la plainte par la maison.
- En plus de faire un suivi des renseignements requis par la législation, il est également possible, dans le cadre de l'analyse, de prendre en compte :
    - le type de plaintes (plaintes sur le personnel, les installations, la qualité de la nourriture, la qualité du service, etc.)
    - le type d'auteurs des plaintes (résidents, membres de la famille, autres personnes, etc.)
    - la gravité des plaintes (critique, majeure, mineure, etc.)
- Une fois par trimestre, passer en revue le registre et relever les tendances en matière de plaintes (par exemple, les trois plaintes les plus fréquentes, l'évolution des types de plaintes récurrentes/courantes au fil du temps).
- Déterminer les mesures à prendre pour remédier aux tendances relevées dans le cadre de l'analyse, et consigner leur mise en œuvre.
- Surveiller et examiner chaque trimestre l'efficacité des mesures prises pour traiter les plaintes courantes dans le cadre de l'analyse des plaintes reçues (par exemple, réduction du nombre de plaintes, augmentation de la satisfaction).

Exigences et pratiques exemplaires

Les inspecteurs de l'ORMR sont tenus de mentionner les cas de non-conformité aux exigences de la Loi et du Règlement. Cependant, les *pratiques exemplaires* qui ont été suggérées dans le passé ne sont pas mentionnées, même si elles n'ont pas été mises en œuvre.

Il faut se rappeler que votre maison de retraite n'est pas tenue de mettre en œuvre une pratique exemplaire, comme instaurer un registre central des plaintes.

L'essentiel consiste à s'assurer que votre maison satisfait, à sa manière, aux exigences prévues par la Loi et le Règlement.

Conformité et pratiques exemplaires

Comment répondriez-vous à cette question?

Si une maison de retraite dispose déjà d'un processus d'analyse des plaintes qui semble efficace, doit-elle modifier ses pratiques pour se conformer aux pratiques exemplaires suggérées par l'ORMR en matière d'analyse des plaintes?

Contrôle des connaissances

Si une maison de retraite dispose déjà d'un processus d'analyse des plaintes qui semble efficace, doit-elle modifier ses pratiques pour se conformer aux pratiques exemplaires suggérées par l'ORMR en matière d'analyse des plaintes?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non.

Les maisons n'ont aucunement l'obligation de mettre en œuvre les pratiques exemplaires suggérées par l'ORMR. Elles sont uniquement tenues de respecter les exigences minimales prévues par la Loi et le Règlement. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire qu'elles modifient leur processus d'analyse de plaintes s'il s'avère efficace.

Résumé des points clés

Pour récapituler ce module, voici quelques-unes des idées clés à retenir.

- Les maisons de retraite doivent disposer d'une procédure de plainte écrite et prouver qu'elles en respectent les dispositions.
- Les maisons sont tenues de conserver un dossier écrit relatif aux plaintes.
- Il faut analyser les dossiers de plainte au moins une fois tous les trois mois afin de déceler les tendances et de déterminer les améliorations à apporter au fonctionnement de votre maison.
- Les maisons de retraite doivent élaborer une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence et en assurer le respect.
- Il est important de connaître la définition des termes « négligence » et « mauvais traitement » et des cinq types de mauvais traitements (mauvais traitements d'ordre physique, psychologique, sexuel et verbal, et exploitation financière).
- Les maisons de retraite doivent immédiatement enquêter sur tous les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence et prendre les mesures qui s'imposent.
- Les maisons de retraite doivent remettre aux résidents et aux mandataires spéciaux une trousse de renseignements comprenant, au minimum :
    - la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents de la maison de retraite
    - la procédure à suivre pour la présentation d'une plainte au sujet du fonctionnement de la maison
    - la version intégrale de la politique et de la procédure, sur demande
- Les maisons de retraite doivent veiller à ce que tous les membres du personnel reçoivent chaque année une formation sur ces deux politiques et tiennent des dossiers à ce sujet.
- L'ORMR peut suggérer quelques pratiques exemplaires qui ont aidé des maisons de retraite à effectuer certaines tâches plus efficacement. Souvenez-vous que ces suggestions NE SONT PAS des exigences.
- Toutes les plaintes doivent être prises au sérieux.

Scénarios d'application

Dans ce programme, vous avez acquis des connaissances sur les exigences légales et réglementaires relatives à la façon de recevoir les plaintes et d'y donner suite dans les maisons de retraite.

Nous vous invitons maintenant à tester vos connaissances en envisageant plusieurs scénarios que vous avez peut-être déjà rencontrés dans votre maison de retraite.

Scénario nº 1 : Les couverts de la salle à manger

Un résident se plaint auprès d'un préposé aux services d'alimentation que les couverts devraient être disposés sur la table à manger avant que les résidents ne viennent s'asseoir, au lieu d'être apportés avec le repas. Les exigences de la procédure de plainte énoncées dans la Loi et le Règlement s'appliquent-elles dans ce cas?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Oui. Les maisons de retraite doivent veiller à ce que toute plainte écrite ou verbale adressée à l'exploitant ou à un membre du personnel au sujet des soins d'un résident ou du fonctionnement de la maison soit traitée conformément à la Loi et au Règlement.

Quelle que soit la nature de la plainte, il faut veiller au respect des exigences en vigueur. Les plaintes sont parfois symptomatiques d'autres problèmes. Il est important d'être à l'écoute de la personne qui porte plainte et de discuter de ses préoccupations afin de comprendre la cause profonde du problème.

Scénario nº 2 : La température de la soupe

Un résident se plaint que sa soupe n'est pas assez chaude. La maison de retraite suit sa procédure de plainte en respectant toutes les exigences de la Loi et du Règlement. La direction répond au résident que la température de la soupe est soigneusement contrôlée pour éviter les brûlures. Cette réponse ne satisfait pas le résident. La maison doit-elle résoudre la plainte de manière à satisfaire le résident pour se conformer aux exigences du Règlement en matière de traitement des plaintes?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Non. Les maisons de retraite sont encouragées à régler la plainte d'une manière qui satisfera, dans la mesure du possible, les auteurs de plaintes. Dans cet exemple, il est possible d'envisager d'autres solutions créatives pour dissiper les préoccupations du résident.

Cependant, il n'est pas toujours possible de régler une plainte en donnant satisfaction au résident. Veillez à bien documenter ces cas, y compris les mesures prises pour régler la plainte, la réponse de l'auteur de la plainte et les éventuelles mesures de suivi.

Scénario nº 3 : Démence et objets déplacés

Un résident atteint de démence s'agite dès qu'on enlève une plante du rebord de la fenêtre de sa chambre. Il se plaint au personnel chaque fois qu'il constate que la plante a été déplacée. La procédure de plainte doit-elle s'appliquer à chaque plainte formulée par le résident, même s'il se plaint du même problème?

A. Oui
B. Non

Réponse

La bonne réponse est Oui. La procédure de plainte doit s'appliquer chaque fois que le résident se plaint du changement de place de la plante.

Pour éviter la répétition d'incidents et de plaintes, la maison de retraite doit tenter de déterminer et de régler le problème sous-jacent. A-t-on consigné dans le programme de soins du résident l'importance de remettre la plante sur le rebord de la fenêtre, et l'ensemble du personnel en a-t-il été avisé?

La situation est différente si le résident se plaint à plusieurs reprises d'un même incident en oubliant que sa plainte a été réglée. Si la maison de retraite règle un incident dans le cadre de la première plainte formulée par le résident, il n'est pas nécessaire qu'elle applique de nouveau la procédure de plainte lors des plaintes successives formulées par le résident au sujet de ce même incident. Elle pourrait mettre en place une stratégie pour remédier à l'amnésie du résident et lui assurer que la plainte précédente a bien été traitée. Il convient de consigner cette stratégie, par exemple dans le programme de soins du résident. Il est également important de faire participer le mandataire spécial du résident, le cas échéant.

Scénario nº 4 : Traitement brusque

Le mandataire spécial d'un résident se plaint qu'on lui donne son bain à la hâte et de façon brusque. Dans ce cas, faut-il suivre la procédure de plainte ou bien la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence de votre maison de retraite?

A. Il convient de suivre la procédure de plainte.
B. Il convient de suivre la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

Réponse

La bonne réponse est B. Bravo! Il est possible qu'une plainte porte sur des allégations de mauvais traitements ou de négligence. Dans ce type de cas, les maisons de retraite doivent immédiatement mener une enquête et traiter l'affaire en question conformément aux exigences applicables en cas d'allégations de mauvais traitements ou de négligence et à leur *politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence*. La procédure de plainte ne s'applique plus à cet aspect de la plainte.

Avez-vous encore des questions?

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires concernant la *Loi sur les maisons de retraite*, les règlements d'application, les inspections, les ressources pédagogiques, le traitement d'une plainte inhabituelle ou tout autre sujet connexe, veuillez communiquer avec l'ORMR de l'une des façons suivantes :

Site Web de l'ORMR : www.RHRA.ca/fr

Courriel : info@RHRA.ca

Téléphone : 1 855 275-7472

Vous pouvez aussi utiliser ce module d'aide à la conformité comme outil de référence.

Nous espérons qu'il vous aidera à mieux comprendre la Loi et à vous conformer aux dispositions en vigueur. Nous vous invitons à nous donner votre avis sur l'utilité de ce programme d'apprentissage en répondant à un court sondage.

Vos commentaires nous sont précieux. Merci de bien vouloir remplir notre sondage.

Ressources

Règlement de l'Ontario 166/11	https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110166
Loi de 2010 sur les maisons de retraite	https://www.rhra.ca/wp-content/uploads/2017/10/Guide-en-langage-simple-de-lORMR.pdf

ORMR

Office de
réglementation
des maisons
de retraite