ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Série Éclairages

NUMÉRO 1

Tendances en matière de conformité dans le domaine de la protection contre les mauvais traitements et de la prévention de la négligence

Vision

Les aînés sont libres de choisir et peuvent vivre avec dignité et en toute confiance dans les maisons de retraite agréées.

Mission

Travailler en collaboration pour protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario grâce à une réglementation adaptée et efficace.

Pour accomplir sa mission, l'ORMR :

- utilise des données, des éléments probants et des analyses afin de prendre des décisions fondées sur l'analyse des risques
- informe, sensibilise et mobilise les résidents actuels et potentiels, les familles, les partenaires et les autres parties prenantes
- informe, guide, inspecte et sensibilise les maisons de retraite pour les aider à se conformer aux normes et réglementations en matière de soins, et délivre des permis aux établissements
- utilise tous les outils à sa disposition pour protéger les résidents, notamment en matière d'exécution de la loi

Valeurs

Excellence

Efficacité, efficience et amélioration continue.

Intégrité

Principes, honnêteté et respect.

Capacité d'adaptation

Réactivité, proaction et innovation.

Responsabilisation

Mesures transparentes et éclairées.

Table des matières

Message de la registrateure adjointe 4

À propos de la série Éclairages 5

Partenaire en protection – Les ressources de l'ORMR pour aider les titulaires de permis et les maisons de retraite 6

Inspections : Le processus employé par l'ORMR pour déterminer si un défaut de conformité a eu des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes 8

Tendances : Les domaines de non-conformité les plus étroitement associés à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes 9

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence 10

Pour nous joindre 14

Message de la registratrice adjointe

Favoriser une culture de soins implique de reconnaître les causes sous-jacentes de la non-conformité et d'offrir un soutien adapté qui tient compte des réalités opérationnelles des maisons de retraite.

Au nom de l'ORMR, j'ai le plaisir de vous présenter le premier numéro de la série Éclairages, une initiative clé qui dote les maisons de retraite d'une nouvelle source de données sectorielles et nous permet de tenir notre engagement de communiquer au secteur les renseignements liés à la conformité.

Nous savons avec quel dévouement les titulaires de permis, les exploitants, les gestionnaires et les membres du personnel prennent soin des personnes âgées dans les maisons de retraite agréées de toute la province. L'ORMR a à cœur d'appuyer ces efforts en collaboration avec vous.

La **série Éclairages** fournit des données sectorielles destinées à orienter les activités et les pratiques de votre établissement afin de respecter les normes de conformité et de renforcer, en fin de compte, la santé, la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes. En faisant partager ces connaissances, nous avons pour but de vous aider à promouvoir une solide culture de soins au sein de votre établissement, où elles pourront servir à alimenter les discussions courantes sur les améliorations qui s'imposent.

Ce premier bulletin met l'accent sur **la protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence**. Il présente des données sectorielles recueillies lors des inspections, mettant en lumière les principales tendances en matière de non-conformité et leur incidence sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes.

Libre aux titulaires de permis et aux exploitants d'utiliser ces renseignements pour orienter, réviser et renforcer leurs pratiques et intervenir dans les domaines abordés dans le bulletin.

Prônant une réglementation proportionnée, engagée, collaborative et fondée sur des données probantes, l'ORMR est déterminé à concevoir des renseignements, des documents d'orientation et des ressources qui aident les titulaires de permis et les exploitants à se conformer et à favoriser la santé, la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes. La série Éclairages concourra à cet effort accru et complètera les documents d'orientation et les ressources sur les mauvais traitements et la négligence qui seront mis à la disposition du secteur au début.

Nous vous remercions de vos efforts visant à prendre soin et à assurer le bien-être des résidents et des résidentes des maisons de retraite agréées de l'Ontario. Si vous avez des questions au sujet du contenu de la série Éclairages ou si vous souhaitez savoir comment l'ORMR peut vous offrir des conseils et une aide à la conformité, nous vous invitons à vous mettre en relation avec notre équipe de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis.

Nous apprécions et valorisons les efforts dévoués de toutes les personnes travaillant dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario et nous nous réjouissons à l'idée de communiquer avec vous.

Anastasia Shiamptanis
Registratrice adjointe de l'ORMR

À propos de la série Éclairages

La série Éclairages renforce notre engagement à apporter soutien et conseils aux titulaires de permis et à aider les établissements à respecter les normes que les maisons de retraite agréées doivent respecter. Grâce à des bulletins périodiques, nous proposerons des perspectives sur les maisons de retraite des quatre coins de l'Ontario, livrant de précieux renseignements sur les facteurs qui affectent les résidents et résidentes ainsi que des conseils connexes.

Le premier numéro renseigne les titulaires de permis et les exploitants sur les domaines législatifs qui ont la plus grande incidence sur la santé, la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes. Pour les membres du public et les autres parties prenantes, la série met en lumière des tendances plus générales et des possibilités de collaboration.

La série Éclairages vise à compléter les renseignements figurant dans la ***Loi de 2010 sur les maisons de retraite*** et son **règlement d'application**, ainsi que dans les ressources pertinentes que nous avons élaborées pour aider le secteur à s'y conformer. Chaque article de la série Éclairages est conçu pour être à la fois pratique et exploitable. Les titulaires de permis et les exploitants sont encouragés à se servir des renseignements en déterminant comment ils s'appliquent à leurs propres environnements.

Les futurs numéros de la série Éclairages porteront sur d'autres sujets choisis pour améliorer la sécurité des résidents et des résidentes, comme la gestion des comportements et la sécurité des médicaments. Les titulaires de permis et les exploitants sont invités à utiliser les ressources mises à disposition par l'ORMR mentionnées dans le présent bulletin et à communiquer avec l'équipe de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis par courriel à **info@rhra.com** s'ils ont besoin de renseignements ou d'un soutien plus personnalisés.

Dans la section suivante, nous présentons les mesures de soutien que l'ORMR a déjà mises en place à l'intention des titulaires de permis. Ensemble, nous sommes à même de développer une culture de soins en approfondissant notre compréhension des difficultés et en partageant les connaissances.

Partenaire en protection

Les ressources de l'ORMR pour aider les titulaires de permis et les maisons de retraite

Le mandat de l'ORMR consiste à protéger la sécurité et le bien-être des aînés vivant dans les maisons de retraite de l'Ontario. Pour l'aider à s'acquitter de ce mandat, l'Office a créé les ressources et les programmes suivants afin d'offrir une aide aux titulaires de permis et aux exploitants :

Mobilisation et soutien des titulaires de permis

- Le programme de mobilisation et de soutien des titulaires de permis (MSTP) vise à assurer le soutien du secteur grâce à la conception proactive de ressources de formation et la collaboration directe avec les titulaires de permis et les exploitants.
- L'équipe de la MSTP administre notre programme d'aide à la conformité (exposé ci-dessous), élabore de nouvelles ressources, assure la liaison avec les organismes communautaires partenaires et anime des présentations sur divers sujets ayant trait à la législation pour le secteur et d'autres partenaires.

Aide à la conformité

- Le programme d'aide à la conformité est un programme volontaire dans le cadre duquel des titulaires de permis, des exploitants et d'autres membres du personnel des maisons de retraite collaborent avec l'équipe de la MSTP de l'ORMR, bénéficiant d'un soutien individuel visant à améliorer les domaines dans lesquels un défaut de conformité a été constaté ou dans lesquels les établissements pourraient bénéficier de conseils supplémentaires. Ces domaines peuvent être soit définis par les établissements eux-mêmes, les titulaires de permis et les exploitants demandant à rejoindre le programme d'aide à la conformité, soit recommandés par le personnel de l'ORMR, notamment les membres de l'équipe d'inspection.
- **Les établissements qui ont participé au programme d'aide à la conformité au cours de l'exercice 2023-2024 ont vu 76 % de leurs citations[1] classées lors de l'inspection de suivi.** Ce chiffre impressionnant montre comment la collaboration entre les maisons de retraite et l'ORMR est susceptible de mener à un renforcement de la conformité et de la protection des résidents et des résidentes, tout en limitant la nécessité de recourir à des mesures coercitives. Si vous souhaitez en apprendre davantage concernant l'aide à la conformité ou vous inscrire au programme, veuillez nous joindre par courriel à **info@rhra.ca**.

1 Une citation s'entend de la mention d'un article de la loi ou du règlement aux exigences duquel le titulaire de permis ne satisfait pas.

Partenaire en protection

Les ressources de l'ORMR pour aider les titulaires de permis et les maisons de retraite

Ressources à l'intention des titulaires de permis et des membres du public

- Sur son site Web, l'ORMR offre une diversité de ressources pour aider les titulaires de permis, les consommateurs et consommatrices et les membres du public à comprendre les exigences de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.
- Les modules d'aide à la conformité (sur différents sujets), les lignes directrices, les fiches d'information, les FAQ et les annonces du gouvernement en sont quelques exemples. Ils sont conçus pour fournir aux titulaires de permis un accès pratique à des renseignements pertinents.

Soutien à l'intervention en matière de sécurité

- L'ORMR collabore de façon proactive avec des organismes tels que les bureaux de santé publique, Santé à domicile Ontario et les services d'incendie afin de créer un réseau de partenaires pouvant être mobilisés pour venir en aide aux établissements et aux résidents et résidentes en période de crise.

Forum de mobilisation des titulaires de permis

- Le Forum de mobilisation des titulaires de permis (FMTP) a pour but de permettre à l'ORMR de collaborer directement avec les titulaires de permis, les exploitants et les cadres assumant diverses fonctions au sein de différents types de maisons de retraite aux quatre coins de la province.
- Les contributeurs et contributrices du FMTP ont la possibilité de donner leur avis sur des sujets ayant trait à la conception et à la mise en œuvre des activités réglementaires, aux questions opérationnelles et aux propres initiatives d'amélioration continue de la qualité de l'ORMR. Il s'agit notamment de sujets d'intérêt commun, tels que les exigences législatives, les conseils donnés au secteur, la formation sur la conformité, les ressources, le soutien et la mobilisation.
- Pour en savoir plus, veuillez consulter la **page Web du FMTP**.

Inspections

Le processus employé par l'ORMR pour déterminer si un défaut de conformité a eu des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes

Cette section du bulletin donne un aperçu des deux principaux types d'inspections menées par l'ORMR, ainsi que de notre processus pour déterminer si un défaut de conformité constaté lors d'une inspection a causé un préjudice ou a eu des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être d'un résident ou d'une résidente. Il pourrait s'agir des effets d'un préjudice physique, social ou psychologique.

Le contrôle de la conformité s'effectue principalement lors des inspections. Voici les deux types d'inspections réalisées par l'ORMR :

Les inspections routinières sont menées de façon proactive et régulière afin de contrôler la conformité générale avec la loi et le règlement.

Les inspections réactives sont menées à la suite de rapports ou de plaintes concernant des situations qui ont ou qui risquent d'avoir une incidence sur la sécurité et le bien être des résidents et des résidentes.

Au cours d'une **inspection routinière**, la conformité est évaluée sur la base de plusieurs facteurs. L'inspecteur ou l'inspectrice est susceptible d'observer l'environnement, de parler aux résidents et résidentes, aux membres du personnel et aux autres intervenants et intervenantes, et d'examiner les documents pertinents, comme les politiques et les notes sur les soins fournis aux résidents et résidentes.

Lors des **inspections réactives**, l'inspecteur ou l'inspectrice utilise tous les renseignements disponibles pour déterminer si les exigences étaient ou sont mises en œuvre et respectées avant, pendant et après un incident. Si un défaut de conformité est constaté, il est procédé à une analyse pour établir si ce défaut a contribué aux conséquences négatives pour un résident ou une résidente.

Le diagramme ci-dessous illustre le processus que suivent les inspecteurs et inspectrices de l'ORMR pour déterminer si un défaut de conformité est lié à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être d'un résident ou d'une résidente :

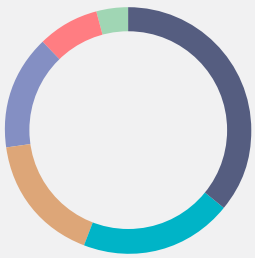


Tendances

Les domaines de non-conformité les plus étroitement associés à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes

Puisqu'il s'agit du premier numéro de la série Éclairages, les données couvrent les cinq derniers exercices financiers, ce qui permet de dégager les principales tendances en matière de conformité[2]. Le graphique ci-dessous met en évidence les domaines législatifs les plus étroitement liés à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes :

Domaines de non conformité les plus étroitement associés à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien être des résidents et des résidentes de l'exercice 2019 2020 à l'exercice 2023 2024



Mauvais traitements et négligence	36 %
Tenue des dossiers des résidents, évaluations, programmes de soins	20 %
Gestion des comportements	17 %
Autres exigences législatives	15 %
Formation du personnel	8 %
Médicaments	4 %

Il convient de noter que le domaine « Autres exigences législatives » regroupe les articles de la loi qui correspondent aux pourcentages plus faibles (moins de quatre pour cent), par exemple les procédures de présentation des plaintes et les plans de mesures d'urgence.

Comme le montre le graphique, plus du tiers des incidents ayant des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes étaient liés à la **protection contre les mauvais traitements et à la prévention de la négligence**. Parmi les autres domaines fréquemment mentionnés figurent les dossiers des évaluations et les programmes de soins, la gestion des comportements, la formation du personnel et l'administration des médicaments. À la lumière de ces renseignements, les titulaires de permis et les exploitants peuvent évaluer de façon proactive leur degré de familiarité, d'aisance et de conformité à l'égard de ces domaines clés. La révision des politiques et des procédures, la vérification des programmes de soins et des pratiques en matière d'administration des médicaments, et l'observation du personnel afin de s'assurer qu'il a reçu une formation appropriée comptent parmi les mesures proactives à envisager.

2 Les sections de ce bulletin utilisent les renseignements des cinq derniers exercices. Les renseignements de l'exercice 2020-2021 reflètent les effets de la pandémie de COVID-19, la fréquence des inspections proactives ayant été temporairement diminuée pour permettre aux titulaires de permis et aux exploitants de se concentrer sur la gestion de la pandémie.

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence

La loi et le règlement tiennent les titulaires de permis et les exploitants responsables de la protection des résidents et résidentes contre les **mauvais traitements** et de la prévention de la **négligence**.

- Les **mauvais traitements** peuvent prendre la forme de mauvais traitements d'ordre psychologique, sexuel, verbal ou physique ou d'une exploitation financière.
- La **négligence** s'entend du fait de ne pas fournir à un résident ou une résidente l'aide dont il ou elle a besoin pour sa santé, sa sécurité et son bien-être, notamment de toute inaction répétée qui met en danger la santé ou la sécurité d'un résident ou d'une résidente.
- L'administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente peut contribuer aux mauvais traitements ou à la négligence envers un résident ou une résidente.

Conformément à la loi, les maisons de retraite doivent disposer d'une politique visant à promouvoir la **tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence**, qui énonce les mesures visant à prévenir les mauvais traitements et à y donner suite, et définit les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers un résident ou une résidente.

Le défaut de conformité dans ce domaine est souvent lié à la **mise en œuvre** de la politique de tolérance zéro ou à la politique elle-même.

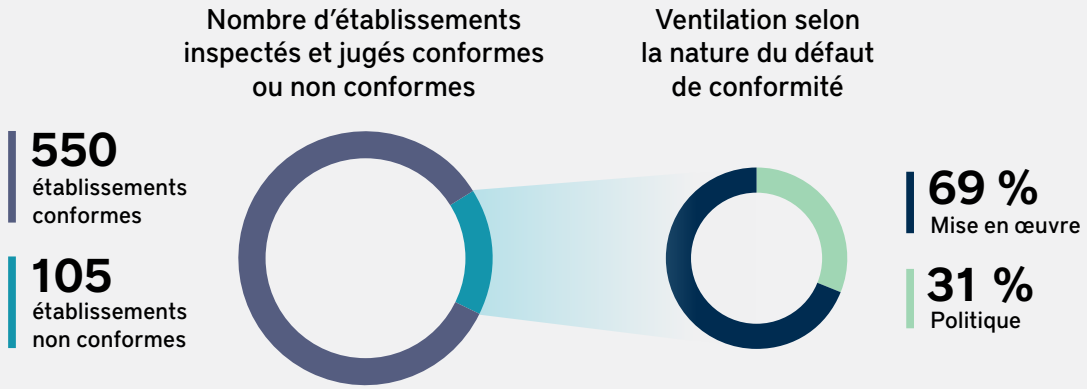
> Les ***citations liées à la mise en œuvre*** sont généralement prononcées lorsqu'un inspecteur ou une inspectrice relève des lacunes dans la réponse d'un établissement face à une situation. Par exemple, un établissement ouvre une enquête concernant un incident allégué de mauvais traitements d'ordre physique avec soupçon de préjudice causé à un résident ou une résidente, mais omet d'en faire immédiatement rapport aux mandataires spéciaux ou à l'ORMR.

> Les ***citations liées à la politique*** sont généralement prononcées lorsqu'un inspecteur ou une inspectrice examine la politique de tolérance zéro d'un établissement et constate qu'un contenu exigé par la loi et le règlement n'y figure pas. Par exemple, la politique de tolérance zéro d'un établissement ne contient pas les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements et de négligence envers les résidents ou d'explication de l'obligation de faire rapport à l'ORMR.

Sur les 655 établissements inspectés durant l'exercice écoulé, 16 % ont fait l'objet de citations pour mauvais traitements et négligence. En outre, parmi les établissements ayant fait l'objet de citations liées à la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, 69 % des citations concernaient la mise en œuvre, comme l'indique le graphique de la page suivante. Ces données soulignent à quel point il est important non seulement de maintenir une politique de tolérance zéro conforme, mais aussi de la mettre en œuvre efficacement dans les situations de mauvais traitements ou de négligence allégués, soupçonnés ou observés.

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence

Maisons de retraite inspectées et jugées non conformes dans le domaine de la protection contre les mauvais traitements et la négligence au cours de l'exercice 2023 2024



Les citations les plus courantes dans ce domaine au cours des cinq derniers exercices sont, dans l'ordre décroissant :

1 Les titulaires de permis ne mettent pas en œuvre leur politique de promotion de la tolérance zéro.

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 *[par. 67 (4) de la loi; Politique de promotion de la tolérance zéro]*

2 Les titulaires de permis ne font pas rapport à l'ORMR des cas de mauvais traitements ou de négligence.

Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'une ou l'autre des choses suivantes s'est produite ou peut se produire fait immédiatement rapport au registrateur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés : 2. De mauvais traitements infligés par qui que ce soit ou un acte de négligence commis envers un résident par le titulaire de permis ou le personnel de la maison de retraite où il se trouve, s'ils ont causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident *[par. 75 (1) de la loi; Obligation de faire rapport au registrateur dans certains cas, alinéa 2.]*

3 Cas où le ou la titulaire de permis n'a pas agi pour protéger les résidents et résidentes contre la négligence.

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 *[par. 67 (2) de la loi; Idem : négligence]*

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence

Les citations pour mauvais traitements et négligence peuvent également découler d'une inaction qui entraîne un préjudice à un résident ou une résidente, ce qui constitue le troisième motif de citation le plus fréquent dans ce domaine. Le cas de figure ci-dessous en est un exemple.

Cas de figure – Négligence

L'ORMR reçoit des rapports de maisons de retraite ainsi que des plaintes de la part de résidents et de résidentes et de membres de la famille et du personnel au sujet de situations de négligence soupçonnée.

Dans ce cas de figure, une maison de retraite a fait rapport d'un incident concernant un résident dont la présence n'avait pas été vérifiée lors d'un appel[3]. Lors de l'inspection réactive, il a été déterminé que le résident, qui ne se sentait pas bien un vendredi au déjeuner, était retourné dans sa chambre après avoir rendu visite à l'équipe chargée du bien-être. Il est resté dans sa chambre tout le samedi et n'a pas pris part aux repas. Le dimanche matin, on l'a retrouvé sur le sol de la salle de bain, gravement déshydraté et nécessitant une hospitalisation. L'enquête de l'établissement sur l'incident a révélé que le personnel n'avait pas suivi sa politique relative à la procédure d'appel à l'heure du déjeuner le samedi, qui, si elle avait été respectée, aurait exigé qu'un membre du personnel se rende dans la chambre du résident pour évaluer son bien-être.

Quelles pourraient être les conséquences pour les résidents et les résidentes?

Dans des situations telles que celle décrite ci-dessus, des résidents et résidentes ont subi des conséquences négatives, comme des blessures (de légères à graves), une hospitalisation, la mort et des conséquences psychologiques.

Facteurs à considérer pour satisfaire aux exigences législatives et protéger les résidents et résidentes :

- **Politique de tolérance zéro :** examiner la politique de tolérance zéro de l'établissement afin de vérifier qu'elle est conforme et mettre en place un mécanisme visant à s'assurer que la politique est pleinement mise en œuvre lorsque des cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence surviennent.
- **Analyse :** procéder promptement à une analyse de chaque incident de mauvais traitements ou de négligence afin d'en déterminer les causes et les facteurs contributifs. Cette mesure peut aider à trouver la raison pour laquelle le problème est survenu, comme le non-respect de politiques, et permettre d'offrir des conseils aux titulaires de permis et aux exploitants en matière d'adoption de mesures préventives.

3 L'appel est un processus auquel les maisons de retraite recourent pour vérifier quotidiennement la présence des résidents et résidentes.

La protection contre les mauvais traitements et la prévention de la négligence

- **Formation du personnel :** vérifier que tous les membres du personnel ont reçu une formation sur les tâches propres à leur fonction, la politique de tolérance zéro de l'établissement et les autres politiques pertinentes, par exemple concernant la gestion des comportements. La tenue de registres de formation à jour peut aider à veiller à ce que les exigences en matière de formation, notamment de formation annuelle, soient constamment respectées et à ce que le personnel dispose des compétences et des instructions dont il a besoin pour assurer la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes.
- **Réévaluation des résidents et des résidentes :** réévaluer les résidents et les résidents à chaque fois que leurs besoins en matière de soins changent (par exemple après une chute, au retour de l'hôpital avec des besoins aigus ou dans le cadre d'une réadaptation à la suite d'un AVC) et mettre à jour leurs programmes de soins pour refléter ces changements. Il s'agit d'une exigence favorisant la conformité et donnant au personnel les renseignements et les directives nécessaires pour fournir des soins qui tiennent compte de l'état et des besoins actuels en la matière d'un résident ou d'une résidente.

Conclusion et points à retenir :

Au cours des cinq derniers exercices, c'est le domaine des mauvais traitements et de la négligence qui a le plus souvent été associé à des conséquences négatives sur la sécurité et le bien-être des résidents et des résidentes. Le cas de figure montre comment l'inaction peut mener à la négligence. Les titulaires de permis et les exploitants sont encouragés à utiliser les renseignements et les facteurs exposés dans cette section, comme procéder promptement à une analyse de chaque cas, afin de déterminer les causes et les mesures susceptibles de prévenir les récidives.

Voici quelques questions importantes que les titulaires de permis doivent se poser :

- Votre personnel est-il formé à la politique de l'établissement visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents?
- Lorsque des cas de mauvais traitements ou de négligence sont survenus au sein de votre établissement, avez-vous effectué une analyse de chaque incident? Dans l'affirmative, avez-vous inclus les membres de la direction et du personnel afin qu'ils aient connaissance des mesures préventives et des principales leçons tirées?
- Quelles idées ou tendances avez-vous dégagées en procédant à l'évaluation annuelle de la politique de tolérance zéro de l'établissement?
- Avez-vous créé dans votre établissement un environnement au sein duquel le personnel se sent suffisamment à l'aise pour signaler les cas de mauvais traitements ou de négligence?
- Quels types de mesures proactives avez-vous envisagé de prendre ou mis en œuvre pour réduire le nombre de cas de mauvais traitements ou de négligence?

Aide supplémentaire :

Pour aider les titulaires de permis et les exploitants à connaître leurs obligations, l'ORMR a publié un **document d'orientation Mauvais traitements et négligence**. En complément du document, l'ORMR a élaboré quatre modules de formation situationnelle sur les mauvais traitements d'ordre physique et d'ordre sexuel, les mauvais traitements d'ordre psychologique et d'ordre verbal, l'exploitation financière et la négligence. Ces modules se trouvent sur notre **site Web**.

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

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

Téléphone : 416 440-3570
Sans frais : 1 855 275-7472
Courriel : info@rhra.ca
Télécopieur : 1 855 631-0170

RHRA.ca/fr