

Formation situationnelle

Protection contre l'exploitation financière

ORMR

Office de réglementation des maisons de retraite

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Table des matières

Introduction 2

À propos de ce module de formation situationnelle 3

Protection contre l'exploitation financière 3

- Exploitation financière – Définition 3
- Premier scénario 4
  - Contrôle des connaissances no 1 4
  - Contrôle des connaissances n° 2 5
- Deuxième scénario 5
  - Contrôle des connaissances n° 1 6
  - Contrôle des connaissances n° 2 7

Réflexions 7

Conclusion 8

Vous avez encore des questions ? 8

Glossaire 8

Ressources 10

Introduction

Les maisons de retraite sont responsables de la santé et du bien-être de chaque résident et de chaque résidente, ce qui suppose de les protéger contre l'exploitation financière de la part de quiconque, y compris les membres de leur famille, les prestataires externes, les bénévoles et les membres du personnel.

Il y a plusieurs facteurs susceptibles d'accroître la vulnérabilité des résidents des maisons de retraite à l'exploitation financière, notamment un éventuel déséquilibre de pouvoir entre les résidents et les membres du personnel et une déficience cognitive.

Les maisons de retraite doivent par conséquent prendre des précautions supplémentaires pour s'assurer que l'argent des résidents n'est pas détourné ou mal utilisé.

Protéger les résidents contre l'exploitation financière revient aussi à prendre des mesures de protection que les résidents pourraient redouter de prendre ou rechigner à prendre par eux-mêmes.

La formation des membres du personnel et de la direction sur leurs responsabilités, notamment sur la façon de reconnaître et de signaler les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence, et d'y donner suite, a un **effet direct et positif sur la sécurité des résidents** de l'établissement.

Pour faciliter l'acquisition de ces connaissances essentielles, l'ORMR propose :

- un document d'orientation Mauvais traitements et négligence;
- un ensemble de quatre modules de formation situationnelle en ligne, y compris celui-ci.

Ces ressources de formation de l'ORMR sont conçues pour aider les exploitants à comprendre les exigences énoncées dans certaines parties de la Loi sur les maisons de retraite (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement). Elles ne constituent en aucun cas ni ne remplacent la formation spécifique à chaque établissement exigée par la Loi et le Règlement.

Si la présente formation entre en conflit avec les exigences de la législation et de la réglementation applicables ou avec toute autre exigence provinciale d'une quelconque manière, ces exigences prévalent et les maisons de retraite sont tenues de les respecter.

À propos de ce module de formation situationnelle

Le présent module, Protection contre l'exploitation financière, est conçu pour vous aider à savoir :

- ☐ comment reconnaître des actes d'exploitation financière au sein d'une maison de retraite;
- ☐ quand et comment signaler les cas allégués, soupçonnés ou observés d'exploitation financière, et y donner suite;
- ☐ quelles sont vos responsabilités liées à la protection des résidents contre les préjudices, notamment contre toute forme de mauvais traitements et de négligence;
- ☐ quelles sont les ressources disponibles.

Protection contre l'exploitation financière

Exploitation financière – Définition

Exploitation financière s'entend du détournement ou de la mauvaise utilisation de l'argent ou des biens d'un résident ou d'une résidente, y compris les cas de vol de l'argent ou des biens d'un résident ou d'une résidente, ou de contrainte, d'intimidation ou d'une autre forme de manipulation d'un résident ou d'une résidente afin qu'il ou elle remette de l'argent ou des biens à une autre personne.

- Il est interdit aux titulaires de permis, aux membres du personnel, aux prestataires externes et aux bénévoles d'emprunter de l'argent ou d'autres biens à un résident ou à une résidente, ou de recevoir ou de détenir de l'argent ou d'autres biens appartenant à un résident ou à une résidente, sauf en fiducie pour le paiement du loyer, de services en matière de soins ou d'autres frais légitimes liés à la maison de retraite.
- L'objectif est d'éviter que les titulaires de permis tirent un avantage financier du déséquilibre de pouvoir entre eux et les membres du personnel d'un côté, et les résidents de l'autre. Il ne s'agit pas d'empêcher les cadeaux de bonne foi et consensuels entre les membres du personnel et les résidents.

Source : *Document d'orientation Mauvais traitements et negligence*

En vertu de la Loi sur les maisons de retraite (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement), les titulaires de permis doivent protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque et prévenir la négligence de la part du personnel de la maison.

Premier scénario

Un résident, Ron, a appelé l'ORMR au sujet de préoccupations concernant certains des frais que lui facturait l'établissement. Il a expliqué que ce dernier lui facturait des services en matière de soins qu'il recevait de la part d'un prestataire externe (PE). Ron a précisé que la fourniture des repas était le seul service en matière de soins qu'il recevait de l'établissement et qu'il n'était pas censé payer de frais pour d'autres services.

L'ORMR a effectué une inspection. L'examen des factures mensuelles a révélé que l'établissement facturait des soins quotidiens au résident, quand bien même les services étaient fournis par le PE.

L'examen de l'entente de Ron a montré qu'il avait signé pour approuver la facturation de frais par l'établissement uniquement lorsque les PE ne seraient pas en mesure de venir et qu'il reviendrait alors au personnel de l'établissement de fournir les soins.

Personne dans l'établissement n'a été capable d'expliquer pourquoi Ron avait été facturé pour des services quotidiens en matière de soins, alors qu'il n'aurait dû l'être que pour les jours où le PE n'était pas disponible.

Contrôle des connaissances no 1

Dans ce scénario, les frais quotidiens facturés par l'établissement au résident :

- ☐ sont raisonnables et appropriés, le consentement du résident ayant été obtenu.
- ☐ frisent l'exploitation financière, mais ne doivent pas nécessairement faire l'objet d'un rapport à l'ORMR, dans la mesure où certains frais étaient justifiés.
- ☐ constituent un exemple d'exploitation financière.

→ **Bonne réponse :** constituent un exemple d'exploitation financière.

Raisonnement

Oui, les frais quotidiens facturés par l'établissement à ce résident constituent un exemple d'exploitation financière.

Dans cet exemple, des services en matière de soins étaient facturés au résident comme s'ils étaient fournis tous les jours, alors qu'ils ne l'étaient que lorsque le PE n'était pas en mesure de s'occuper du résident. Cette pratique constitue un exemple de détournement des fonds du résident, qui est une forme d'exploitation financière.

Les programmes de soins des résidents doivent inclure une mention indiquant si le résident ou la résidente a donné son consentement à la collecte de renseignements sur ses soins auprès de prestataires externes.

Les établissements doivent mettre en place des protocoles de collaboration avec les prestataires externes en ce qui concerne les soins offerts aux résidents. Ils devraient en outre disposer de plans d'urgence par écrit pour veiller à ce que les soins indispensables soient fournis au cas où un prestataire externe ferait défaut.

Lorsque les soins sont dispensés par l'établissement, des frais peuvent être facturés pour les services en matière de soins fournis ce jour précis.

Informer les résidents et leur famille des frais, en plus de disposer de plans d'urgence détaillés pour les cas où les soins externes prévus feraient défaut, contribue à protéger les résidents contre l'exploitation financière et favorise une culture de soins.

Contrôle des connaissances n° 2

Étant donné que le résident a signé une entente et consenti aux frais quotidiens, la conduite de l'établissement relève-t-elle tout de même de l'exploitation financière?

Oui ou Non

→ **Bonne réponse :** Oui

Raisonnement

Oui, même si le résident a signé une entente et consenti aux frais quotidiens, la conduite de l'établissement relève tout de même de l'exploitation financière.

Qu'il ou elle ait donné ou non son consentement, facturer à un résident ou à une résidente des services qui ne lui sont pas fournis constitue une mauvaise utilisation ou un détournement de son argent, soit une omission de le ou la protéger contre l'exploitation financière.

Les établissements sont responsables de la santé et du bien-être des résidents. En raison du déséquilibre de pouvoir, les établissements doivent prendre des précautions supplémentaires pour s'assurer que l'argent du résident ou de la résidente n'est pas détourné.

Deuxième scénario

Sandra réside dans une maison de retraite depuis plusieurs années. Elle est autonome et capable de prendre des décisions en ce qui concerne ses biens et ses soins. Récemment, les paiements mensuels de Sandra pour le loyer et les soins ont été refusés en raison d'une insuffisance de fonds sur son compte bancaire.

Lorsqu'un membre du personnel a abordé la question avec Sandra, elle est devenue émotive et a expliqué que l'établissement devait s'adresser à sa fille. Sandra a ajouté que sa fille, qui est sa mandataire spéciale, lui avait dit qu'elle n'était pas autorisée à discuter de la question du paiement avec quiconque dans l'établissement.

Compte tenu de la fréquence des paiements refusés, la direction générale a convoqué Sandra afin de faire la lumière sur la situation. Sandra a admis que sa fille avait accès à ses comptes bancaires et qu'elle effectuait des retraits d'argent sans son consentement. Cependant, Sandra a décrété qu'il s'agissait d'une affaire de famille personnelle et qu'elle ne voulait pas que le problème soit signalé parce qu'elle comptait le résoudre avec sa fille.

Contrôle des connaissances nº 1

Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond à la suite que l'établissement devrait donner à cette situation?

A. Accorder un délai à la fille de la résidente pour rectifier la situation, puisqu'elle est sa mandataire spéciale.
B. Communiquer avec la fille de la résidente et soulever le problème des paiements refusés.
C. Communiquer avec la banque de la résidente et aborder les préoccupations de l'établissement concernant les retraits de fonds effectués par sa fille.
D. Considérer la situation comme un cas allégué ou soupçonné d'exploitation financière exigeant immédiatement une enquête et un rapport obligatoire.

→ **Bonne réponse :** D : Considérer la situation comme un cas allégué ou soupçonné d'exploitation financière exigeant immédiatement une enquête et un rapport obligatoire.

Raisonnement

L'établissement devrait donner suite à la situation en la considérant comme un cas allégué ou soupçonné d'exploitation financière exigeant immédiatement une enquête et un rapport obligatoire.

Il incombe à la maison de retraite de protéger les résidents contre les mauvais traitements de la part de quiconque, y compris les membres de leur famille, les prestataires externes, les bénévoles et les membres du personnel.

La résidente a allégué que sa fille retirait des fonds de son compte sans son consentement, ce qui relèverait de l'exploitation financière.

L'établissement est tenu de suivre sa politique en menant une enquête et en faisant un rapport sur les cas allégués ou soupçonnés d'exploitation financière.

Même si de telles situations peuvent s'avérer délicates, en particulier lorsque la personne auteure des mauvais traitements est un membre de la famille ou qu'un résident ou une résidente décrète qu'il s'agit d'une affaire de famille, signaler le problème et suivre la politique en matière de mauvais traitements favorise une culture de soins et est susceptible de protéger les résidents contre de nouveaux préjudices.

Contrôle des connaissances nº 2

L'établissement est-il toujours tenu de faire rapport des cas allégués d'exploitation financière à l'ORMR et à la police, même si le résident ou la résidente lui a demandé de ne pas le faire?

Oui ou Non

→ **Bonne réponse :** Oui

Raisonnement

Oui, l'établissement est toujours tenu de faire rapport des cas allégués d'exploitation financière à l'ORMR et à la police, même si le résident ou la résidente lui a demandé de ne pas le faire.

Les résidents peuvent se montrer réticents à l'idée de communiquer avec la police dans ces situations, et ce, pour diverses raisons, comme la perturbation des relations familiales ou la charge pour l'établissement ou les personnes concernées.

Les établissements peuvent quant à eux hésiter à le faire si le résident ou la résidente leur a demandé de ne pas signaler l'incident, ou s'ils ne sont pas certains qu'une infraction criminelle a été commise. En cas de doute, la police pourra confirmer si ce seuil est franchi.

Bien qu'il soit important d'accorder de la valeur aux souhaits d'un résident ou d'une résidente, il incombe toujours à l'établissement de faire rapport des cas soupçonnés de mauvais traitements et de négligence à l'ORMR et à la police.

Dans ce scénario, l'établissement est tenu de suivre sa politique en menant une enquête et en faisant un rapport sur les cas allégués ou soupçonnés d'exploitation financière.

Favoriser une culture de soins peut nécessiter de prendre des mesures que les résidents pourraient redouter de prendre ou rechigner à prendre par eux-mêmes.

Réflexions

En repensant aux scénarios de ce module et à ce que vous avez appris, réfléchissez aux questions supplémentaires suivantes.

1. Comment la maison de retraite peut-elle aider un résident ou une résidente qui ne veut pas qu'elle signale un membre de sa famille soupçonné d'exploitation financière?
2. Que peut faire la maison de retraite si le résident, la résidente ou son mandataire spéciale ou sa mandataire spéciale refuse de payer des services en matière de soins supplémentaires indispensables?

Conclusion

Nous espérons que ce module va contribuer à renforcer la culture de soins au sein de votre maison de retraite.

1. Que pouvez-vous faire de plus dans votre établissement pour instaurer et favoriser une culture de soins?
2. Comment veiller au bien-être, à la sécurité et à la protection des résidents dans la maison de retraite où vous travaillez?
3. Serait-il possible de faire suivre ce module à l'équipe de direction et au personnel, et d'en discuter avec eux?

Au besoin, n'hésitez pas à approfondir votre formation pour vous assurer d'avoir pleinement conscience de vos responsabilités et de vos obligations relatives à la protection des résidents contre toutes les formes de mauvais traitements de la part de quiconque.

Vous avez encore des questions ?

Si vous avez des questions ou aimeriez discuter des possibilités de formation, veuillez communiquer avec l'**Office de réglementation des maisons de retraite** en composant le 1 855 275-7472 ou en vous rendant sur le site Web www.RHRA.ca/fr/.

Veuillez répondre à ce bref questionnaire. Merci pour vos observations.

Glossaire

Enquête

Une enquête peut nécessiter d'interroger différentes personnes (dont la victime présumée), de prendre des photographies des éléments probants, d'examiner des dossiers, des documents et des séquences vidéo et d'en conserver des copies.

Incident

Cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence envers un ou plusieurs résidents et/ou autre comportement entraînant des préjudices ou des risques de préjudice pour le ou les résidents.

Maison de retraite

Un complexe résidentiel ou une partie d'un complexe résidentiel qui a été autorisé à fonctionner comme maison de retraite par l'ORMR.

Mandataire spécial

Personne légalement autorisée à prendre une décision ou à donner ou refuser un consentement au nom d'une autre personne lorsque cela est requis. Il peut s'agir, par exemple, d'une procuration.

Mauvais traitements

La Loi et le Règlement décrivent et définissent cinq types différents de mauvais traitements : mauvais traitements d'ordre psychologique; mauvais traitements d'ordre verbal; mauvais traitements d'ordre physique; mauvais traitements d'ordre sexuel; exploitation financière.

Motifs raisonnables de soupçonner

Une personne a des « motifs raisonnables de soupçonner » de tels faits lorsqu'elle dispose de renseignements qui amèneraient une personne ordinaire, faisant preuve d'un jugement normal et honnête, à penser qu'un cas de mauvais traitements ou de négligence s'est produit ou pourrait se produire.

Négligence

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

Obligation de faire rapport

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

Protection

Lorsqu'un cas soupçonné de mauvais traitements ou de négligence est signalé, le titulaire de permis doit prendre des mesures immédiates pour garantir la protection du résident concerné. Il peut s'agir de séparer immédiatement le résident de l'auteur présumé, de mener une évaluation physique et mentale, de fournir des soins médicaux ou des services de consultation et de renforcer la surveillance.

Protection des dénonciateurs

Aux termes de la Loi, il est interdit d'exercer des représailles contre une personne ou de menacer de le faire, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, du fait que cette personne a divulgué quoi que ce soit au registrateur ou à un inspecteur ou fourni un témoignage ou des preuves.

Résident

Une personne qui vit dans une maison de retraite autorisée.

Tolérance zéro

Ne jamais tolérer, permettre ou ignorer les mauvais traitements ou la négligence envers un résident.

Ressources

Document d'orientation Mauvais traitements et négligence

Réflexions sur le scénario - Protection contre l'exploitation financière

Loi sur les maisons de retraite (la Loi)

Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement)

Elder Abuse Prevention (ON)

Behavioural Supports Ontario (BSO)

The Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

Société Alzheimer de l'Ontario



Office de
réglementation
des maisons
de retraite

Considérations relatives au scénario

Protection contre l'exploitation financière



Comment la maison de retraite peut-elle aider un résident ou une résidente qui ne veut pas qu'elle signale un membre de sa famille soupçonné d'exploitation financière?

- Lorsqu'une situation d'exploitation financière concerne des membres de la famille d'un résident ou d'une résidente, celui ou celle-ci demande souvent que les incidents ne soient pas signalés.
- Il incombe à l'établissement de protéger le résident ou la résidente contre l'exploitation financière, c'est-à-dire de prendre des mesures de protection qui suscitent de la crainte ou de la réticence chez les résidents eux-mêmes.
- Une telle situation est susceptible d'avoir un impact émotionnel sur le résident ou la résidente, d'où l'importance de s'assurer qu'il ou elle bénéficie du soutien approprié.
- La surveillance plus étroite du résident ou de la résidente doit être envisagée pour déceler les changements de comportement, comme de la tristesse, une dépression ou un isolement accrus.
- En ce qui concerne les résidents qui sont incapables de prendre des décisions relatives à leurs biens et leurs soins, les établissements peuvent s'adresser au Bureau du tuteur et curateur public (BTCP).

Que peut faire la maison de retraite si le résident, la résidente ou son ou sa MS refuse de payer des services en matière de soins supplémentaires indispensables?

- Se préparer et planifier. Les établissements sont encouragés à mettre en place des mécanismes permettant de détecter et de gérer le changement des besoins en matière de soins ou les obstacles financiers le plus tôt possible.
- Des situations difficiles peuvent survenir lorsque des résidents ou des familles refusent d'accepter ou de payer des services potentiellement indispensables pour protéger le bien-être des résidents. Dans de telles situations, l'établissement doit consigner :
  - la teneur et la date des conversations connexes ayant eu lieu avec le résident ou la résidente, sa famille ou son ou sa mandataire et le ou la médecin
  - les étapes recommandées pour veiller à ce que le résident ou la résidente reçoive les soins dont il ou elle a besoin

Considérations relatives au scénario

Protection contre l'exploitation financière (suite)



- Dans les situations où toutes les options ont été épuisées et où les soins requis ne peuvent pas être fournis par l'établissement, ce dernier doit fournir des renseignements qui permettront au résident ou à la résidente de se procurer les soins auprès d'un prestataire externe, des renseignements sur les options autres que la vie dans la maison de retraite et des renseignements sur l'admission à un foyer de soins de longue durée, le cas échéant.