

Document de consultation publique

Orientations futures pour la législation régissant les foyers de soins de longue durée

Suivant la lettre d'introduction de l'honorable George Smitherman, ministre de la Santé et des Soins de longue durée, vous trouverez un document de consultation publique intitulé *Futures orientations pour la législation régissant les foyers de soins de longue durée*. Ce document vise à cerner les questions d'intérêt et les sujets de préoccupation concernant la nouvelle législation qui est envisagée. Le ministre sollicite vos suggestions sur ce qui doit être inclu dans ce projet de loi.

COMMENT SOUMETTRE VOS COMMENTAIRES

Ce document de consultation comporte 37 questions. Vos réponses peuvent être tapées directement dans les boîtes de commentaires en rouge. Veuillez noter que votre information ne peut pas être sauvegardée mais peut être imprimée avant que vous ne cliquiez sur le bouton SOUMETTRE. Vous pouvez soit remplir toutes les sections qui vous intéressent et les soumettre d'un seul coup, ou procéder en plusieurs séances, en prenant bien soin de soumettre les sections complétées à la fin de chaque séance.

Chaque boîte de commentaires vous permet d'inscrire environ 500 mots. Si vos réponses sont plus longues, vous pouvez utiliser la boîte « **Commentaires généraux** » à la fin du document, ou les envoyer séparément par la poste ou encore par courriel à : commentstc@moh.gov.on.ca

Les liens en bleu dans le questionnaire vous mèneront à des renseignements supplémentaires dans une nouvelle fenêtre. En fermant la fenêtre, vous reviendrez au questionnaire.

Lorsque vous aurez fini de remplir toutes vos réponses pour une séance de travail, cliquez sur le bouton **SOUMETTRE** à la fin du questionnaire. Vous recevrez un message confirmant que vos commentaires ont été expédiés au ministère.

Pendant n'importe quelle séance de travail avec ce questionnaire et AVANT de cliquer sur le bouton **SOUMETTRE**, n'oubliez pas d'indiquer clairement la catégorie à laquelle vous appartenez dans votre lien avec le secteur des soins de longue durée (à la section « Sommaire »).

Merci de prendre le temps de lire ce document et de nous soumettre vos réactions. Nous accueillerons vos commentaires avec plaisir.

Le 3 novembre 2004

Chers concitoyens et concitoyennes de l'Ontario,

Je l'ai souvent dit, mais ce qui nous tient à cœur vaut la peine d'être répété, la *seule* norme applicable dans les soins de longue durée est une norme élevée. Nos aînés ne méritent rien de moins.

Depuis notre élection il y a un peu plus d'un an, nous avons fait de la réforme des soins de longue durée en Ontario une des grandes priorités de notre gouvernement. En décembre, j'ai promis une « révolution » de ces soins et j'estime que c'est exactement cela que nous sommes en train d'effectuer.

Au cours de l'année écoulée, nous avons réalisé d'importants progrès pour améliorer les soins et la qualité de vie dans les maisons de soins de longue durée. Nous avons investi 191 millions de dollars supplémentaires par an pour rémunérer 2 000 nouveaux employés dans ce secteur, y compris 600 nouveaux membres du personnel infirmier.

Ces fonds permettront à nos maisons de soins de longue durée de répondre à des normes toujours plus élevées. Nous rétablissons dans la réglementation l'obligation (supprimée par le gouvernement précédent) qu'une permanence soit assurée jour et nuit par une infirmière ou un infirmier autorisé, et nous imposons l'obligation réglementaire que les pensionnaires de ces maisons aient un bain au moins deux fois par semaine.

Nous avons créé une ligne d'appel sans frais (1 866 434-0144) que les pensionnaires et leurs proches peuvent utiliser pour déposer des plaintes, exprimer des préoccupations et poser des questions au sujet des services.

Nous avons adopté une politique instaurant des visites et inspections impromptues afin de mieux surveiller la situation dans ces maisons, de veiller à ce que les personnes âgées y soient traitées avec respect et reçoivent les soins qu'elles méritent.

Nous avons alloué des fonds qui aideront aux maisons à créer des conseils des pensionnaires et des familles de sorte que ces personnes aient leur mot à dire au sujet des décisions touchant les soins prodigués.

...2/

Pour la première fois depuis 20 ans, nous avons accru l'allocation de menues dépenses, et pour la première fois depuis 1993, nous avons gelé les frais d'hébergement des pensionnaires.

Et maintenant, j'ai le plaisir d'annoncer la prochaine étape de la réforme des soins de longue durée en Ontario : « Futures orientations pour la législation régissant les foyers de soins de longue durée ». Il s'agit d'un document de travail exposant l'orientation que notre gouvernement se propose de prendre pour améliorer les maisons de soins de longue durée.

Il se fonde sur un travail important que mon adjointe parlementaire, Monique Smith, a entrepris cette année et qui a consisté à effectuer un examen complet de ces maisons entre janvier et mars.

Cet examen a donné lieu à un rapport d'une grande portée, « Engagement en matière de soins : Planification des soins à long terme en Ontario ». C'est sur ses recommandations que repose le plan d'action du gouvernement et la loi que nous prévoyons de présenter au début de l'année prochaine.

« Engagement en matière de soins » recommande de regrouper trois lois séparées qui régissent actuellement les maisons de soins de longue durée de la province, la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les établissements de bienfaisance*, afin d'assurer des normes uniformes et la reddition de comptes connexe. En se fondant sur cette recommandation, notre gouvernement propose de présenter une nouvelle « loi sur les maisons de soins de longue durée » en 2005.

Celle-ci se concentrera sur trois points principaux : la qualité de vie des pensionnaires et les normes de soins; les droits des pensionnaires et les mesures pour lutter contre les mauvais traitements et la négligence; les programmes de conformité, d'inspection et d'application des règlements dans les maisons de soins de longue durée; les systèmes de délivrance de permis aux exploitants et d'approbation des lits; la planification et le renouvellement des maisons de soins de longue durée.

Une des grandes priorités de la loi projetée sera de renforcer la protection des pensionnaires contre les préjudices. Pour ce faire, nous proposons de prendre de solides mesures visant à protéger les travailleurs des établissements de soins de longue durée qui soupçonnent des cas de mauvais traitements de les dénoncer sans crainte de représailles.

...3/

Nous demandons aux Ontariennes et aux Ontariens, en particulier aux personnes qui vivent et travaillent dans les maisons de soins de longue durée, de nous donner leur avis. Ce document de travail leur sera remis directement mais il sera aussi mis à la disposition des intéressés dans des endroits publics et en ligne. En outre, au cours des prochains mois, nous organiserons des réunions avec des associations et des membres du public. Une fois de plus, Monique Smith prendra la direction du processus de consultation et de l'examen de tous les commentaires reçus.

Nous avons réalisé d'immenses progrès cette année et j'espère que vous conviendrez avec moi que l'orientation exposée dans ce document de travail concorde bien notre but ultime qui est de faire en sorte que chaque maison de soins de longue durée de cette province soit une *vraie* maison.

Je vous remercie d'avance de prendre le temps de lire ce document et de nous faire part de vos commentaires; nous les attendons avec grand intérêt.

Bien à vous,

A handwritten signature in black ink that reads "George Smitherman". The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial "G".

Le ministre,
George Smitherman

Orientations futures pour la législation régissant les foyers de soins de longue durée

Le présent document est un appel aux commentaires du public. Veuillez noter qu'à moins d'une demande à cet effet et d'une autorisation du Ministère, le contenu de tous les documents et les commentaires transmis par des organismes sera considéré comme étant de l'information publique, et le Ministère pourra l'utiliser et le divulguer en vue de la rédaction du projet de loi proposé. Il peut s'agir de la divulgation de documents ou commentaires ou de leurs sommaires à des parties intéressées pendant et après le processus d'appel aux commentaires du public.

Toute personne transmettant des documents ou des commentaires et qui fait mention d'une affiliation à un organisme sera considérée comme ayant transmis ces mêmes documents ou commentaires au nom de l'organisme ainsi identifié.

Le contenu de tout document ou commentaire transmis par une personne ne faisant mention d'aucune affiliation à un organisme ne sera pas considéré comme étant une information publique à moins que la personne en question ne fasse une déclaration explicite à cet effet. Cependant le Ministère pourra utiliser et divulguer les documents ou commentaires transmis par des personnes en vue de la rédaction du projet de loi proposé. Le Ministère ne divulguera pas les renseignements personnels tels que le nom de la personne ou ses coordonnées, à moins que la loi l'exige. Si vous avez des questions sur la collecte de l'information en question, veuillez communiquer avec le Coordinateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, ministère de la Santé et des Soins de longue durée, au numéro 416 327-7040.

Introduction

Le 11 mai 2004, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a publié le rapport intitulé *Engagement en matière de soins* : [Planification des soins à long terme en Ontario](#), une étude des foyers de soins de longue durée (SLD) de la province effectuée par Monique Smith, adjointe parlementaire du ministre et députée de Nipissing.

Les foyers de SLD sont des résidences où sont dispensés des soins et des services à l'intention des personnes qui ne sont plus en mesure de mener une vie autonome ou qui ont besoin de soins infirmiers sur place, d'une surveillance 24 heures par jour ou de soutien à la personne.

Actuellement, les foyers de SLD de l'Ontario sont régis par trois lois :

- La [Loi sur les maisons de soins infirmiers](#) (les maisons de soins infirmiers étant également régies par les dispositions de la [Loi sur les arrêtés extraordinaires relatifs aux établissements de santé](#))
- La [Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos](#)
- La [Loi sur les établissements de bienfaisance](#)

Dans *Engagement en matière de soins*, il est recommandé que les trois lois régissant les foyers de soins de longue durée soient regroupées en une seule loi qui assurerait l'uniformité des normes et la reddition des comptes. Se fondant sur cette recommandation, le gouvernement se propose de présenter un nouveau projet de loi refondu (« Loi sur les foyers de soins de longue durée ») en 2005. (Actuellement, les maisons de retraite ne sont pas régies par le gouvernement provincial, et elles ne sont pas couvertes par la législation proposée.)

À la lumière des questions actuelles concernant les soins de longue durée et des conclusions et recommandations qui figurent dans *Engagement en matière de soins*, le ministère a identifié cinq principaux volets qui seront couverts par la nouvelle législation :

1. Qualité de vie et normes régissant les soins aux pensionnaires;
2. Droits et mesures de protection des pensionnaires contre les abus et la négligence;
3. Programmes de conformité, d'inspection et d'application de la loi dans les foyers de SLD;
4. Systèmes de délivrance de permis et d'approbation du nombre de lits;
5. Planification et renouvellement des foyers de SLD.

Le renforcement et la refonte de la législation sur les foyers de SLD en Ontario s'inscrivent dans la démarche entreprise par le ministère pour l'amélioration

des services aux pensionnaires. À ce propos on notera également d'autres initiatives récentes ou qui sont en cours :

- Ligne d'information sans frais (1 866 434 0144) pour des plaintes, des commentaires et des questions concernant les services;
- Normes révisées sur les soins;
- Inspections annuelles et visites initiales sans préavis des foyers de soins de longue durée;
- On veillera à ce que les pensionnaires reçoivent des soins infirmiers 24 heures par jour, qu'ils soient baignés plus souvent et qu'ils bénéficient d'un meilleur confort;
- Renforcement du soutien apporté aux conseils de pensionnaires des foyers de SLD pour leur permettre de mieux représenter les pensionnaires et défendre leurs intérêts. (Le ministère fournit également de l'aide pour la mise sur pied de conseils des familles qui pourront compléter les fonctions des conseils de pensionnaires.)

La loi sur les foyers de soins de longue durée qui est proposée intensifiera les initiatives actuelles du ministère et permettra d'établir des fondements solides en vue des améliorations qui seront apportées à l'avenir au système ontarien de foyers de SLD.

Le projet de loi sur les foyers de SLD qui est proposé sera rédigé dans le cadre du plan plus large à partir duquel le gouvernement entend mettre en place des réseaux locaux d'intégration des soins de santé. Ces réseaux s'inscrivent dans le plan du gouvernement visant à améliorer la coordination des services [locaux de soins de santé](#).

Sommaire

L'objet du présent document est d'identifier les questions et les dossiers qui seront couverts par la nouvelle loi sur les foyers de soins de longue durée. Le ministre souhaite connaître vos suggestions sur ce qu'il devrait inclure dans le nouveau projet de loi qu'il proposera.

Chacune des parties de ce document identifie des questions et des dossiers sur lesquels vous pourrez formuler vos commentaires. Nous avons laissé de l'espace pour vous permettre de répondre aux questions et d'ajouter des remarques si vous le souhaitez. Si vous avez besoin de plus d'espace pour vos réponses et remarques, veuillez s.v.p. inclure des pages additionnelles.

Dans les parties qui suivent, vous N'ÊTES PAS OBLIGÉ de répondre à toutes les questions; vous pouvez répondre seulement à celles qui vous intéressent ou qui vous touchent.

Si, après avoir pris connaissance du présent document, vous avez des observations ou des recommandations d'ordre général sur la législation actuelle régissant les foyers de SLD ou sur des services qui ne sont pas mentionnés dans le présent document, nous vous invitons à nous les transmettre. À cette fin, vous pouvez vous rendre à tout moment à la dernière page où vous trouverez un espace intitulé « [Commentaires généraux](#) ».

Vos commentaires ne seront pris en compte comme des recommandations au ministre de la Santé et des Soins de longue durée que s'ils nous parviennent avant le 15 décembre.

Il n'y aura pas de rapport public sur les commentaires reçus en réponse à cet exposé de position.

Instructions pour soumettre vos réponses et commentaires

Par voie postale, à l'adresse suivante :

LTC Homes Legislative Project
Long-Term Care Facilities Branch
Community Health Division MOHLTC
56 Wellesley Street West
Toronto, Ontario M7A 2J9

Par courriel, à l'adresse suivante :

commentstlc@moh.gov.on.ca

En ligne, en visitant le site du ministère à l'adresse suivante :

<http://www.gov.on.ca/health/indexf.html>

Pour permettre au ministère d'analyser plus facilement les réponses aux divers dossiers abordés, veuillez indiquer la catégorie qui décrit le mieux votre relation avec le secteur des foyers de SLD :

√	Catégorie
	Pensionnaire
	Parent ou ami d'un pensionnaire ou ancien pensionnaire
	Foyer de bienfaisance : <i>Êtes-vous membre du conseil d'administration, administrateur, directeur, employé ou bénévole? (Encerclez la bonne réponse, s.v.p.)</i>
	Foyer municipal pour les personnes âgées : <i>Êtes-vous représentant de la municipalité, membre du conseil de gestion, membre du comité de gestion, administrateur, employé ou bénévole? (Encerclez la bonne réponse, s.v.p.)</i>
	Maison de soins infirmiers : <i>Êtes-vous titulaire du permis, administrateur, employé ou bénévole? (Encerclez la bonne réponse, s.v.p.)</i>
	Groupe, agence de fourniture de services : <i>(Hôpital, centre d'accès aux soins communautaires, agence de services à la communauté) (Encerclez la bonne réponse, s.v.p.)</i>
	Professionnel
	Membre d'un syndicat
	Autre <i>(veuillez donner des détails, s.v.p.)</i>

Si vous répondez par voie postale, veuillez s.v.p. inclure le tableau ci-dessus avec votre réponse. Par contre, si vous répondez par courriel, veuillez simplement indiquer, dans la ligne d'objet, la catégorie à laquelle vous appartenez. En plus, veuillez donner le numéro de chacune des questions que vous commentez.

Vos réponses doivent nous parvenir AVANT le 15 décembre 2004.

1. Qualité de vie et normes régissant les soins aux pensionnaires

Depuis 11 ans, les besoins des pensionnaires des foyers de SLD de l'Ontario en soins de santé et soins personnels se sont accrus de près de 20 pour cent. Les besoins en matière de soins sont plus nombreux et plus complexes, ce qui rend nécessaires une reddition de comptes plus stricte et un renforcement de l'assurance de la qualité.

Les pensionnaires, les familles et les groupes de défense des pensionnaires souhaitent que les normes clés des programmes soient intégrées à la législation. La législation proposée contiendra des normes claires et renforcées concernant les soins et la sécurité dans le cadre des services fournis par les exploitants de foyers de SLD et par leur personnel. Par exemple :

- Qualifications des administrateurs et du personnel
- Exigences de formation
- Approche multidisciplinaire en matière de soins
- Continuité des soins

Comme pour tous les Ontariennes et Ontariens, la qualité de vie est une question primordiale pour les personnes qui souhaitent être admises dans des foyers de SLD et y vivre. On sait que la qualité de vie s'améliore lorsque les pensionnaires, les familles et la collectivité en général contribuent au fonctionnement des foyers de SLD. À travers la législation proposée, le ministre cherche des moyens d'encourager la participation active de la collectivité.

Lorsque les gens sont bien informés, ils ont le sentiment de mieux maîtriser leur avenir. Le ministère propose de renforcer ses exigences pour faire en sorte que les exploitants fournissent aux pensionnaires, à leurs familles, au public et aux personnes souhaitant être admises dans les foyers de SLD une information claire et facilement accessible sur le fonctionnement des foyers de SLD de l'Ontario et sur les politiques connexes.

Qualité de vie

1. Selon vous, dans la législation proposée, quelles devraient être les principales priorités pour ce qui est de la qualité de vie des pensionnaires ainsi que des normes régissant les soins et la sécurité?

Admission et admissibilité

Le système provincial de coordination des placements a été mis sur pied en 1993; on entendait ainsi créer un processus uniforme d'admission dans les foyers de SLD qui s'étendrait à toute la province. Dans ce système, le Centre d'accès aux soins communautaires remplit les fonctions suivantes :

- Déterminer si une personne donnée est admissible;
- Ajouter le nom des demandeurs admissibles sur les listes d'attente des foyers qu'ils ont choisis;
- Autoriser leur admission lorsqu'un lit devient disponible dans l'un de ces foyers.

Le système de placement actuel a été conçu pour répondre aux besoins et aux préférences des demandeurs et de leurs familles tout en faisant le meilleur usage possible des lits disponibles dans les foyers de SLD. Actuellement, la priorité est accordée à chaque personne en fonction de l'urgence de son besoin d'admission dans un foyer de SLD. (Autrement dit, les personnes qui sont dans une crise découlant de leur état ou du contexte où elles se trouvent, reçoivent la plus haute priorité pour leur admission dans un foyer.) Le ministère a récemment présenté une nouvelle réglementation concernant la réunification des époux et partenaires qui sont admissibles dans les foyers de SLD.

2. Avez-vous des suggestions concernant les changements à apporter à la procédure actuelle d'admission dans les foyers de SLD? Si oui, quels sont ces changements et en quoi contribueraient-ils à améliorer le système existant?

Conseils des pensionnaires

Les conseils de pensionnaires :

- informent les pensionnaires de leurs droits dans le foyer;
- examinent le mode de fonctionnement du foyer;
- jouent le rôle de médiateurs, ou trouvent des solutions en cas de litige entre les pensionnaires et le foyer;
- signalent les sujets de préoccupations et recommandent des améliorations pour le foyer.

En vertu des trois lois, les exploitants sont tenus de faciliter la mise sur pied d'un conseil des pensionnaires, d'appuyer les pensionnaires qui souhaitent constituer un tel conseil et de les aider à mener à bien leurs activités. [<link#8>](#)

3. Selon vous, les exigences actuelles ont-elles pour effet d'encourager efficacement la mise sur pied de conseils de pensionnaires?

4. Comment ces conseils pourraient-ils représenter plus efficacement les pensionnaires?

Conseils des familles

La législation proposée pourrait comprendre des dispositions rendant obligatoire la constitution de conseils des familles indépendants. Leur mandat serait complémentaire à celui des conseils de pensionnaires. Les membres des familles, les partenaires ou amis d'anciens pensionnaires ou de pensionnaires actuels et les membres de la collectivité pourraient constituer un conseil des familles qui serait distinct du conseil des pensionnaires du foyer.

5. Selon vous, quelles pourraient être les fonctions essentielles des conseils des familles?

6. En quoi la législation proposée pourrait-elle appuyer et encourager la constitution de conseils des familles? (P. ex. obliger le foyer à informer les familles de l'existence du projet du conseil des familles.)

Affichage de l'information à l'intention des pensionnaires, des familles et du public

Le ministère souhaite s'assurer que les pensionnaires et leurs familles aient un accès facile à l'information concernant les foyers de SLD dans leur communauté. Actuellement, la législation oblige l'exploitant à afficher les documents suivants bien en vue dans le foyer :

- Entente de reddition des comptes du foyer avec le ministère (connue sous le nom d'« entente de service »);
- Copie du dernier rapport d'inspection émis par le ministère;
- Procédures de dépôt d'une plainte.

7. Quels autres types d'information l'exploitant devrait-il afficher? (P. ex. concernant les programmes du foyer sur la prévention des abus, la politique du foyer sur l'emploi de la contention.)

8. Par quelles méthodes l'exploitant devrait-il rendre l'information accessible aux pensionnaires, aux familles et à la collectivité? (P. ex. information transmise à chacun des pensionnaires dans un bulletin annuel, affichage dans un endroit accessible tel que le tableau d'affichage principal du foyer, en particulier pour les personnes qui n'ont pas accès à l'Internet.)

Le rôle du ministère est également de veiller à ce que les pensionnaires, les familles et le public soient bien informés au sujet des foyers de SLD dans leur communauté. Il travaille actuellement à la mise sur pied d'un site Web où le public pourra trouver des renseignements sur les foyers de SLD.

9. Selon vous, quels sont les types d'information concernant les foyers de SLD que le ministère devrait rendre accessible au public?

10. Par quelles méthodes le Ministère devrait-il rendre cette information disponible?

2. Droits et mesures de protection des pensionnaires

Un grand nombre de foyers de SLD veillent au respect des droits des pensionnaires et à leur sécurité. Le public doit avoir l'assurance que l'ensemble des pensionnaires de tous les foyers de SLD sont à l'abri de toute forme d'abus ou de négligence et que les droits des pensionnaires sont respectés.

Les pensionnaires doivent être à l'abri de toute négligence et de tout abus de nature financière, sexuelle, mentale, psychologique et physique. À cette fin, le

ministère propose d'apporter avec cette nouvelle législation des changements qui auront les effets suivants :

- Meilleure protection des droits des pensionnaires;
- Plus grande force exécutoire des droits des pensionnaires et des mesures de protection en leur faveur.
- Obligation faite à tous les membres du personnel et du grand public de signaler tout abus dont ils seraient les témoins ou dont ils soupçonneraient l'existence;
- Protection des membres du personnel et des familles qui signaleraient des cas d'abus ou de négligence (protection accordée aux dénonciateurs)

Les pensionnaires des foyers de SLD doivent être protégés du recours inapproprié à des moyens de contention. Le personnel des foyers de SLD emploie parfois des moyens de contention à l'égard des pensionnaires pour des raisons de sécurité (dispositifs physiques, médicaments, restrictions sur les déplacements). Le mode d'utilisation de ces mesures de contention physiques, chimiques et environnementales dans les foyers de SLD suscite des inquiétudes. La législation proposée pourrait couvrir ces aspects de la manière suivante :

- définition claire des différents moyens de contention
- énoncé des conditions dans lesquelles l'emploi des divers moyens de contention est permis
- définition de règles claires régissant leur utilisation
- suivi régulier obligatoire de l'état de santé et de bien-être des pensionnaires qui sont soumis à des moyens de contention
- mise en place d'exigences relatives à l'autorisation de l'emploi de moyens de contention et à la documentation connexe

Moyens de Contention

Le ministre propose d'élaborer des normes claires sur l'utilisation des moyens de contention et de faire en qu'ils ne soient employés que lorsqu'ils sont rendus nécessaires par des raisons de sécurité.

11. Lorsqu'il élaborera son projet de loi, quels éléments le ministère devrait-il prendre en compte pour ce qui est de l'emploi de moyens de contention?

Déclaration des droits des pensionnaires

Dans la législation actuelle sur les foyers de soins de longue durée, les droits des pensionnaires sont définis dans une déclaration à cet effet.

12. Quels changements suggérez-vous pour renforcer la déclaration actuelle des droits des pensionnaires?

Obligation de signaler

Une façon d'assurer la sécurité des pensionnaires est d'obliger les personnes à signaler les cas d'abus et de négligence dont ils sont les témoins ou dont ils soupçonnent l'existence.

La *Loi sur les maisons de soins infirmiers* rend le signalement obligatoire. Elle oblige en effet toutes les personnes autres que les pensionnaires (p. ex. personnel et membres des familles) à signaler leurs soupçons s'ils ont des motifs raisonnables de penser qu'un pensionnaire souffre ou pourrait souffrir d'un préjudice à la suite de négligence ou de soins incompetents.

Le ministère propose de renforcer cette obligation de signaler les abus et autres activités illégales ayant cours dans les foyers de SLD (p. ex. comptabilité frauduleuse, destruction de preuves, mauvaise gestion financière).

13. Tous les membres du personnel et du grand public devraient-ils être tenus de signaler les abus et autres activités illégales ayant cours dans les foyers de SLD?

14. Devrait-on imposer des pénalités aux membres du personnel ou du grand public qui ne se conforment pas à leur obligation de signaler les abus et autres activités illégales?

15. Les exigences en matière de signalement devraient-elles être plus sévères pour les professionnels et les autres membres du personnel présents dans un foyer de SLD que pour le grand public?

Protection des dénonciateurs

Le ministère propose de faire en sorte que les membres du personnel, les pensionnaires, les familles et les autres personnes qui signalent de bonne foi des abus ou des activités illégales soient à l'abri de représailles découlant de leur geste.

Le ministère propose d'inclure dans la législation sur les soins de longue durée une disposition stipulant qu'aucun exploitant de foyer de SLD ne peut congédier, sanctionner, suspendre, rétrograder, harceler, intimider, contraindre ou désavantager d'une autre façon une personne ayant signalé un cas d'abus ou de négligence (réel ou soupçonné), et qu'il ne peut lui imposer aucune pénalité, et qu'il ne peut menacer de prendre n'importe quel autre mesure de cette nature contre elle.

Le ministère reconnaît qu'il ne suffit pas de renforcer les mesures de protection des dénonciateurs, mais qu'il faut également assurer la mise en place de procédures visant à encourager ces personnes à procéder à un tel signalement et à les protéger dans ce cas. Le ministère envisage donc de proposer l'inclusion des mesures obligatoires suivantes pour encourager les signalements :

- Protection des pensionnaires, des familles, des membres du personnel et de toute autre personne contre des représailles faisant suite à un signalement, y compris le harcèlement et l'isolement;
- Protection des employés dénonciateurs contre des lettres de référence peu flatteuses et la suppression de leur poste;
- Mesures visant à encourager les pensionnaires, les familles, les employés et les autres personnes à appeler la ligne INFO confidentielle du ministère (1 866 434 0144) pour signaler les abus;
- Imposition de sanctions à un exploitant ayant fait usage de représailles;
- Reconnaissance du droit d'appel de l'employé devant un tribunal des relations de travail au cas où un exploitant ferait usage de représailles.

16. Les gens seraient-ils plus enclins à signaler leurs préoccupations concernant des abus si ces approches étaient adoptées?

17. Quelles autres méthodes pourrait-on employer pour encourager les gens à signaler des cas d'abus, de négligence ou de torts causés à des pensionnaires à la suite d'actes illégaux ou de soins incompetents ou pour leur permettre de faire une telle démarche?

3. Programmes de conformité, d'inspection et d'application de la loi

Le ministère se propose de mettre sur pied des procédures plus strictes d'inspection et d'application de la loi pour exiger une reddition des comptes complète des exploitants pour ce qui est de l'application des normes régissant les soins et de l'utilisation appropriée des fonds du ministère.

Actuellement, les trois lois confèrent au ministère le pouvoir d'imposer des sanctions (telles que la fermeture d'un foyer) à la suite d'infractions graves. Toutefois ces sanctions ne conviennent pas toujours dans les cas de problèmes mineurs qui peuvent être résolus à un stade initial.

Le ministère se propose de prévoir de nouveaux types de sanctions couvrant toute la gamme de problèmes possibles en allant des imperfections mineures aux lacunes graves. Ces sanctions auraient également pour effet d'améliorer la reddition des comptes des exploitants à l'égard du public et du gouvernement.

Le ministère se propose également d'inclure l'obligation pour les directeurs et les représentants des organisations qui exploitent des foyers de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que ces établissements sont gérés conformément à la loi.

Inspection et mise en exécution de la loi

En plus des inspections inopinées actuelles, le ministère remanie son système d'inspection et de mise en exécution de la loi.

18. Quelles méthodes le ministère devrait-il employer pour informer toutes les parties concernées des conclusions d'une enquête qu'il a effectuée à la suite d'une plainte?

19. Les conseils des pensionnaires et des familles devraient-ils être avisés formellement des conclusions des enquêtes effectuées par le Ministère à la suite de plaintes? Si oui, à quelle étape de l'enquête devrait-on les en informer?

20. Quelles procédures devrait-on instaurer à l'intention des exploitants qui sont en désaccord avec les résultats d'une inspection ou l'imposition d'une sanction par le ministère?

Sanctions actuelles

La législation actuelle permet au ministère d'imposer certaines sanctions, y compris :

- Ordonnances de cessation d'une activité (p. ex. établissement devant mettre fin au prélèvement de frais non permis dans les comptes en fiducie des pensionnaires, ou à l'emploi d'un mode de contention interdit sur un pensionnaire).;
- Suspension des admissions de pensionnaires au foyer;
- Révocation ou suspension du permis d'exploitation;
- Réduction de la subvention de fonctionnement versée par le gouvernement à l'exploitant;
- Prise de contrôle et (ou) fermeture d'un foyer.

21. Ces sanctions devraient-elles être modifiées ou rendues plus sévères?

22. Que pourrait-on faire pour que ces sanctions soient employées de façon plus efficace afin que les exploitants corrigent les problèmes qui ont été identifiés dans leurs foyers?

Nouvelles sanctions

Le ministère envisage d'élargir les sanctions actuelles et d'en ajouter de nouvelles dans les cas appropriés, ce qui comprend les mesures suivantes, sans y être limité :

- ordonnances d'entreprendre une activité (p. ex. embauche de main-d'œuvre supplémentaire ou mise en œuvre de programmes de formation à l'intention du personnel);
- pénalités administratives;
- imposition de nouvelles modalités à un permis ou à un agrément pour l'exploitation d'un foyer.

23. Pensez-vous que les sanctions qui sont proposées seront efficaces?

24. Quand faudrait-il imposer ces nouvelles sanctions?

25. Y a-t-il d'autres types de sanctions que le Ministère devrait envisager?

26. Selon vous, dans certaines circonstances, devrait-on autoriser le ministère à imposer des sanctions à des personnes autres que l'exploitant? (P. ex. représentants et directeurs de l'exploitant.)

27 Selon vous, est-il souhaitable d'imposer, comme une condition, aux directeurs et aux représentants d'organisations qui exploitent un foyer de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que la gestion de cet établissement est conforme à la loi?

4. Systèmes de délivrance de permis d'exploitation et d'approbation du nombre de lits

Le ministère finance l'ensemble des foyers de SLD et établit des normes à cet effet dans le cadre d'un système unique – mais cela en vertu de trois lois distinctes. Dans ses propositions visant à regrouper les trois lois en une seule, le ministère a un défi à relever dans le domaine de la gouvernance.

En vertu du système actuel :

- La délivrance de permis aux exploitants est régie par la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*;
- Les organismes de bienfaisance reçoivent un agrément du ministère pour exploiter des foyers de bienfaisance pour les personnes âgées en vertu de la *Loi sur les établissements de bienfaisance*;
- Les municipalités sont tenues d'exploiter un foyer en vertu de la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos*. (Les foyers de district du Nord sont généralement constitués par l'adoption d'un règlement municipal par la majorité des municipalités du district, bien que cela ne soit pas obligatoire.)

Pour des raisons historiques, différents modèles de gouvernance des foyers sont apparus :

- La *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos* et la *Loi sur les établissements de bienfaisance* ont été conçues pour la gouvernance de systèmes de services à but non lucratif.
- La *Loi sur les maisons de soins infirmiers* a été conçue pour la gouvernance d'un secteur qui est majoritairement à but lucratif.

En vertu de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, le ministère délivre des permis d'une durée d'un an aux exploitants des maisons de soins infirmiers, qui doivent les renouveler annuellement. Les agréments en vertu de la *Loi sur les établissements de bienfaisance* sont d'une durée indéterminée.

Depuis longtemps, les municipalités jouent un rôle essentiel pour ce qui est du maintien du nombre de lits de SLD à travers toute la province. Le gouvernement se propose de maintenir l'obligation actuellement faite aux municipalités d'exploiter un foyer.

Obligations faites aux des municipalités

28. Selon vous, les municipalités devraient-elles encore être tenues d'exploiter des foyers de SLD?

29. Si vous ne pensez pas que les municipalités devraient être tenues d'exploiter un foyer, comment le ministère devrait-il s'assurer que les lits de SLD sont disponibles et distribués en nombre suffisant dans toute la province?

Délivrance de permis et agrément

En vertu de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, le ministère délivre des permis d'une durée d'un an aux exploitants des maisons de soins infirmiers, qui doivent les renouveler annuellement. Les agréments en vertu de la *Loi sur les établissements de bienfaisance* sont d'une durée indéterminée.

Le ministère se propose de mettre sur pied un système qui lierait l'agrément et la délivrance de permis à des facteurs tels que les besoins en lits à l'échelon local, la planification des immobilisations et les questions relatives à l'application de la loi. Le ministère envisage donc de proposer l'imposition d'une durée fixe (limite de temps) sur les permis et les agréments en fonction de ces facteurs.

30. Quels facteurs le ministère devrait-il prendre en compte lors de la conception d'un nouveau système de délivrance de permis et d'agrément du nombre de lits?

31. Quels facteurs le ministère devrait-il prendre en compte lors de l'imposition d'une durée fixe (limite de temps) au permis ou à l'agrément d'un foyer donné? (P. ex. disposition physique du foyer).

32. Sur quels critères le ministère devrait-il se fonder lorsqu'arrive le moment de décider s'il faut renouveler un permis ou un agrément?

33. Sur quels critères le ministère devrait-il se fonder pour décider s'il doit annuler un permis ou un agrément?

34. Le public devrait-il avoir l'occasion de faire des commentaires sur une demande de permis ou d'agrément? Quelles méthodes devrait-on adopter pour permettre au public de faire ces commentaires?

Certains exploitants de maisons de soins infirmiers ont été autorisés à transférer le nombre de lits prévus par leur permis à un autre exploitant situé à un autre endroit.

35. À l'avenir, devrait-on permettre à un exploitant de transférer son permis à un autre exploitant situé à un autre endroit? Dans l'affirmative, sur quels critères le ministère devrait-il se fonder pour décider s'il doit approuver le transfert en question?

5. Planification et renouvellement des foyers de soins de longue durée

L'Ontario a réalisé des investissements substantiels pour que la population croissante de personnes ayant besoin de soins de longue durée ait accès à des foyers de SLD.

La législation actuelle n'encourage pas suffisamment l'entretien et le renouvellement des installations physiques des foyers. Dans la nouvelle législation, le ministère se propose de protéger les investissements qu'il a faits dans les foyers en incluant une exigence de renouvellement des immobilisations parmi ses activités touchant à la délivrance de permis et au mécanisme d'application de la loi.

Renouvellement des foyers

36. Comment la province de l'Ontario peut-elle s'assurer que les exploitants effectuent des travaux de rénovation, de renouvellement et de reconstruction de leurs foyers?

37. Le ministère devrait-il exiger que les exploitants réservent un montant prédéterminé du financement qu'ils ont reçu du gouvernement pour les travaux d'entretien régulier et de réparation des installations physiques de leur foyer?

Autres commentaires

Si vous avez des suggestions ou des commentaires d'ordre général sur les foyers de soins de longue durée de l'Ontario (que ces questions aient été abordées ou non dans le présent document), veuillez les indiquer dans l'espace ci-dessous.

Commentaires généraux