



Droits de la résidente et du résident

Déclaration des droits des personnes
qui vivent dans des foyers de soins de
longue durée en Ontario

Janvier 2015

Droits de la résidente et du résident

Déclaration des droits des personnes qui vivent dans des foyers de soins de longue durée en Ontario

© 2015 Advocacy Centre for the Elderly (ACE) et CLEO (Community Legal Education Ontario / Éducation juridique communautaire Ontario)

Publication :

CLEO

Financement :

Aide juridique Ontario

Ministère de la Justice du Canada

Illustrations :

Laurie Wonfor Nolan, Five Seven Nine Design

La première édition de la présente publication a été rédigée par Susan Chernin, Joan Jenkinson et Taivi Lobu, avec l'assistance de Cathy Paul, une consultante en langage clair. Toutes les autres éditions ont été révisées par CLEO et ACE.

CLEO offre également des publications gratuites dans d'autres domaines du droit. Nous révisons nos publications régulièrement afin qu'elles rendent compte des changements apportés à la loi. Notre Liste des publications périmées vous indique quelles publications sont dépassées et devraient être jetées. Nos publications peuvent être consultées à www.cleo.on.ca/fr, notre site web.

Pour obtenir notre Liste des publications périmées, ou pour commander nos publications, visitez notre site web à www.cleo.on.ca/fr ou composez **416-408-4420**.

Au site web « Steps to Justice » de CLEO, de l'information est présentée, étape par étape, concernant des problèmes juridiques courants. Visitez www.stepstojustice.ca (en anglais seulement).



CLEO

| Community Legal Education Ontario
| Éducation juridique communautaire Ontario

Droits de la résidente et du résident

Déclaration des droits des personnes
qui vivent dans des foyers de soins de
longue durée en Ontario

Si vous parlez français

Il existe de nombreuses situations où vous avez droit à la prestation de services gouvernementaux en français ou à la tenue d'une instance judiciaire ou quasi-judiciaire en français. Ainsi, vous pouvez avoir droit à ce qu'une audience à laquelle vous êtes partie soit tenue devant un décideur qui parle français. Si vous avez un problème juridique, vous pouvez prendre contact avec un avocat ou un intervenant d'une clinique juridique communautaire. Demandez qu'on vous explique les droits linguistiques liés au fait de parler français.

Table des matières

	Page		Page
Déclaration des droits		Visites en cas de maladie très grave	22
Respect et dignité	1	Désignation d'une personne à renseigner ou à prévenir	22
Aucuns mauvais traitements	1	Communication de préoccupations	23
Aucune négligence	3	Amitiés	24
Soins appropriés	4	Choix et mode de vie	25
Foyer sûr et propre	5	Conseil des résidents	26
Droits civiques	6	Rencontres en privé	27
Droit de savoir qui vous fournit vos soins	7	Partage d'une chambre	27
Intimité	8	Intérêts personnels	28
Participation aux décisions	9	Mise par écrit des politiques	29
Possessions personnelles	11	Votre argent	30
Programme de soins	12	Accès à des zones extérieures	31
Consentement aux traitements	13	Accompagnement lors de rencontres	32
Décisions concernant des soins	14	Que puis-je faire en cas d'atteinte à mes droits ?	33
Confidentialité des renseignements sur la santé	16	À qui puis-je m'adresser pour obtenir une assistance ou des renseignements juridiques ?	42
Autonomie	17		
Contention	18		
Communication et réception de visiteurs en privé	20		

Les foyers de soins de longue durée sont des établissements où vous pouvez vivre et recevoir des services de soins tels des soins infirmiers et une aide personnelle. Ces foyers sont parfois appelés « établissements de soins de longue durée » ou « maison de soins infirmiers ».

La présente brochure peut vous aider à comprendre les droits que vous détenez en tant que résidente ou résident d'un foyer de soins de longue durée.

Les droits des résidentes et des résidents sont garantis par la loi

En Ontario, les foyers de soins de longue durée doivent se conformer à une loi appelée « Loi sur les foyers de soins de longue durée ». Cette loi comporte une déclaration des droits des résidents. La déclaration des droits des résidents a pour objet d'assurer que les foyers de soins de longue durée constituent de véritables *foyers* pour les personnes qui y vivent. Ces droits se trouvent énumérés et expliqués dans la présente brochure. Cette description commence à la [page 1](#).

La déclaration des droits doit être affichée

Chaque foyer de soins de longue durée doit afficher la déclaration des droits à un endroit bien en vue. La déclaration souligne aux membres du personnel du foyer que, pendant que vous habitez dans ce lieu, ils doivent respecter vos droits. La déclaration leur dit de ne pas oublier que vous êtes chez vous. La déclaration rappelle à chacun — y compris les résidents, les membres du personnel, les amis, les membres de la famille et les voisins — que les résidents des foyers de soins de longue durée sont des membres estimés de la communauté.

Assurer que la déclaration des droits est observée

Au sein de chaque foyer de soins de longue durée, il doit exister un moyen permettant aux résidents ou aux non-résidents de porter plainte pour violation de la déclaration des droits. Les inspecteurs du ministère de la Santé et des Soins de longue durée sont tenus de faire respecter la déclaration des droits, que ce soit dans le cadre de leur inspection annuelle ou en réponse à une plainte. Les résidents peuvent également prendre des mesures pour faire respecter leurs droits. À cet égard, ils peuvent, entre autres, intenter une poursuite judiciaire. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet à partir de la [page 33](#) de la présente brochure.



1 Respect et dignité

« Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit d'être traité(e) avec respect. Les employés du foyer de soins de longue durée doivent être polis envers vous. Ils doivent reconnaître votre dignité et les droits que vous détenez en tant que personne.

Vous pouvez, par exemple, choisir comment on vous appelle. Si vous préférez être appelée « Mademoiselle Lee » plutôt qu'« Angéla », dites-le aux membres du personnel. Ils doivent respecter vos volontés.

2 Aucuns mauvais traitements

« Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements. »

En d'autres mots...

Personne n'a le droit de vous infliger de mauvais traitements d'ordre physique, financier, sexuel, verbal ou psychologique.

Il y a mauvais traitements d'ordre physique si on vous agresse, si on vous traite avec rudesse, ou si on vous frappe, on vous pousse ou on vous bat. Il y a également mauvais traitements d'ordre physique si quelqu'un refuse de vous donner un médicament que vous devriez prendre ou que quelqu'un vous donne un médicament que vous ne devriez pas prendre.

Il y a mauvais traitements d'ordre financier si une personne s'empare de votre argent ou de certains de vos biens en recourant à la fraude, au vol, à la force ou à la supercherie. Si une personne, quelle qu'elle soit, vous oblige à vendre ou à donner de vos biens, ou qu'elle s'empare de votre argent ou de certaines de vos possessions sans votre permission, cette personne vous inflige des mauvais traitements d'ordre financier.

Il y a mauvais traitements d'ordre sexuel lorsqu'une personne vous impose une forme d'activité sexuelle dont vous ne voulez pas. Il peut s'agir d'attouchements inappropriés ou d'une forme ou d'une autre d'exploitation sexuelle; mais il peut aussi s'agir de remarques. Ainsi, il y a mauvais traitements d'ordre sexuel si un employé ou une autre personne en situation d'autorité a une relation sexuelle avec vous, vous montre de la pornographie, ou regarde votre corps dénudé sans que ses fonctions impliquent de vous voir nu(e).

Il y a commission de mauvais traitements d'ordre verbal si une personne vous traite de noms blessants, crie contre vous, ou vous parle d'une façon qui vous fait peur, vous diminue ou vous menace.

Il y a mauvais traitements d'ordre psychologique dans le cas où on vous menace, on vous insulte, ou on vous fait peur, ou dans le cas où une personne dit ou fait quelque chose qui vous humilie. Les mauvais traitements de ce genre pourraient vous amener à vous sentir isolé(e), ignoré(e) ou traité(e) comme un enfant.



3 Aucune négligence

« Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel. »

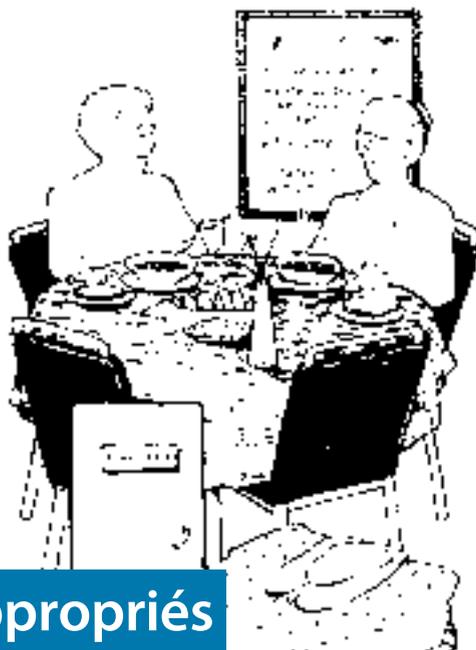
En d'autres
mots...

Le propriétaire et les employés n'ont pas le droit de vous négliger.

Il y a négligence lorsque l'établissement omet de vous prodiguer le traitement, les soins, les services ou l'aide que requiert votre santé, votre sécurité ou votre

bien-être. Il y a également négligence lorsque, par son inaction, une personne met en péril votre santé, votre sécurité ou votre bien-être.

Voici quelques exemples. Vous avez le droit d'obtenir un médicament qui vous est prescrit. Et si vous avez besoin d'aide pour vous rendre à la toilette, vous devriez y être amené(e) ou conduit(e) plutôt que d'être forcé(e) à utiliser des articles pour personnes incontinentes comme des couches, des tampons ou des culottes en plastique.



4 Soins appropriés

« Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de recevoir les soins dont vous avez besoin. Ces soins devraient comprendre, à la fois :

- **un endroit approprié où vivre**
- **de bons aliments, en quantité suffisante**
- **des vêtements propres**
- **une aide pour vous permettre d'avoir l'air propre et soigné(e)**

Si vous avez certains besoins particuliers, les employés du foyer de soins de longue durée devraient y satisfaire.



5 Foyer sûr et propre

« Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de vivre dans un endroit propre et sécuritaire.

Le foyer de soins de longue durée doit être sûr, et tous ses dispositifs doivent fonctionner correctement. Les détecteurs de fumée doivent être en bon état de marche; les sorties de secours, clairement indiquées; et les escaliers, dégagés.

L'immeuble doit être propre. L'enlèvement des ordures doit se faire régulièrement. Il ne doit pas y avoir de mauvaises odeurs. Et l'alimentation en air de l'immeuble doit être adéquate.

6 Droits civiques

« Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques. »

En d'autres mots...

Vous conservez tous vos droits de citoyenne ou de citoyen. Ces droits comprennent, à la fois :

- vos droits démocratiques, y compris le droit de voter
- vos droits à l'égalité, y compris le droit d'être protégé(e) contre la discrimination
- le droit de pratiquer votre religion
- le droit de vous exprimer
- le droit de rencontrer toute personne que vous souhaitez rencontrer, ou de vous joindre à tout groupe ou toute organisation
- le droit de ne pas voir vos possessions examinées ou retirées sans votre permission, sauf dans la mesure où la loi l'autorise

En tant que citoyenne ou citoyen, vous avez également certaines responsabilités. Par exemple, vous êtes censé(e), à la fois :

- respecter les droits et les libertés des autres personnes
- obéir aux lois canadiennes



7 Droit de savoir qui vous fournit vos soins

« Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de savoir qui s'occupe de vous, peu importe pour qui ces personnes travaillent ou quelles modalités régissent leur emploi.

Les personnes concernées pourraient, par exemple : être des employées d'agence ou des bénévoles; travailler à temps plein ou à temps partiel; ou être des employés permanents ou temporaires. Si ces personnes s'occupent de vous directement, vous avez le droit de savoir qui elles sont, peu importe leur statut.

Les responsables de vos soins médicaux et personnels sont, entre autres :

- les médecins
- le directeur ou la directrice des soins infirmiers et des soins personnels
- les infirmières et infirmiers autorisés, ainsi que les infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés
- les préposé(e)s aux services de soutien à la personne, qui sont aussi appelé(e)s « aides soignantes » et « aides soignants »
- les bénévoles



8 Intimité

« Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels. »

En d'autres
mots...

**Vous avez droit
à l'intimité.**

Vous devez vous sentir traité(e) avec respect lorsque vous recevez des soins médicaux. Par exemple : lorsque votre médecin vous examine,

la porte de votre chambre ou le rideau entourant votre lit devrait être fermé.

Votre intimité doit aussi être respectée au moment où on s'occupe de vos besoins personnels. Par exemple : lorsque vous vous faites habiller ou laver, la porte devrait être fermée ou le rideau d'intimité devrait être tiré. Lorsque vous utilisez la toilette, la porte de la pièce devrait être fermée si vous préférez qu'elle le soit.



9 Participation aux décisions

« Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de participer aux décisions qui ont trait à votre vie dans le foyer, peu importe le domaine concerné.

Vous êtes appelé(e) à prendre les décisions qui concernent votre traitement ou vos soins. (Vous trouverez plus d'information sur la question dans notre

section sur le droit numéro 11, à partir de la [page 12](#).) Dans le cas de certaines autres décisions concernant la vie dans le foyer — par exemple : les mets qui figurent au menu, ou la nature des moyens de divertissement offerts au foyer —, il se peut que la décision finale ne vous appartienne pas. Cela dit, vous avez toujours le droit d'exprimer votre opinion ou vos souhaits, et vous avez toujours le droit de participer à la prise de la décision.

Pour le foyer, le respect de votre droit de participation implique chacune des actions ou mesures suivantes :

- dans le cas où les responsables du foyer envisagent certains changements, s'assurer que vous êtes informé(e) de ceux-ci
- vous transmettre tous les renseignements dont vous avez besoin pour vous aider à comprendre les questions en cause
- vous donner la possibilité de vous exprimer
- écouter vos propos
- tenter d'accommoder vos désirs

D'autres parties de la déclaration des droits des résidents traitent de votre droit de prendre certaines décisions vous-même ou de participer à la prise de décision dans d'autres domaines. Le droit numéro 9 rappelle que, dans tous ces domaines, vos opinions et votre droit de participation doivent être respectés.

10 Possessions personnelles

« Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de garder des objets personnels dans votre chambre. Ce lieu est votre chez-vous. Dans tout chez-soi, il est important de s'entourer d'objets qui nous sont particuliers et qui nous aident à nous sentir à l'aise.

Vous pourriez, par exemple, vouloir garder votre édredon, vos coussins ou vos livres favoris. Vous pourriez garnir les lieux de photos de vos enfants ou de vos petits-enfants, ou y placer toute autre photo que vous aimez. Vous pourriez également y installer vos propres meubles, ou votre propre ordinateur ou appareil de télévision.

Discutez de la question avec des employés. Dites-leur quels articles vous aimeriez avoir dans votre chambre. Le choix vous appartient, pourvu que la présence de vos effets personnels ne porte pas atteinte à la sécurité ni aux droits d'autres personnes se trouvant dans votre foyer de soins de longue durée.



11a Programme de soins

« Le résident a le droit de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de participer entièrement à tout ce qui touche votre programme de soins, qu'il s'agisse de son élaboration ou, plus tard, de sa mise en œuvre ou de sa modification.

Un programme de soins est un écrit. Ce document énonce la nature des soins dont vous avez besoin et la manière dont ces soins vous seront fournis. Le programme traite non seulement de soins médicaux et infirmiers, mais encore de sujets comme les services d'aide à la personne, la nutrition, les activités sociales, les activités récréatives et les pratiques religieuses. Votre programme de soins est particulier à votre personne.

Vous avez le droit d'assister aux rencontres où votre médecin et d'autres fournisseurs de soins discutent de votre programme de soins. Vous avez alors le droit de poser des questions et de faire savoir ce que vous voulez trouver dans votre programme de soins.

11b

Consentement aux traitements

« Le résident a le droit de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision. »

En d'autres mots...

Si votre médecin suggère certaines mesures pour vous aider, vous pouvez, selon le cas :

- **faire ce que le médecin vous recommande**
- **ne pas suivre l'avis du médecin**
- **parler à un autre médecin ou à une autre personne qualifiée pour obtenir une deuxième opinion**

On doit vous indiquer en quoi consiste le traitement; les risques qu'il comporte; les bienfaits et les effets secondaires qui y sont rattachés; et ce qui arrivera si vous décidez de ne pas le suivre. On doit aussi vous dire s'il existe d'autres possibilités que le traitement recommandé et, dans l'affirmative, vous renseigner à leur sujet. Vous devez détenir de tels renseignements pour être en mesure de prendre une décision éclairée.

Si vous êtes mentalement capable, personne d'autre ne peut prendre de décision concernant votre traitement. Vous avez la possibilité de vous faire assister lors de votre prise de décision; mais, en cette matière comme en d'autres, c'est vous qui choisissez. Vous ne pouvez pas être puni(e) ou être

mis(e) en congé du foyer parce que vous avez refusé votre consentement à un traitement — y compris à l'administration de médicaments.

Vous êtes **mentalement capable** si vous comprenez et saisissez, à la fois, la nature de vos actes et les conséquences de vos décisions.

Si vous n'avez pas la capacité mentale voulue pour prendre certaines décisions, votre mandataire spécial doit prendre ces décisions en votre nom. Un **mandataire spécial** est une personne qui est légalement autorisée à prendre des décisions pour votre compte au cours des périodes où vous n'êtes pas mentalement capable de les prendre vous-même.

11c Décisions concernant des soins

« Le résident a le droit de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de participer à toute décision concernant votre emménagement dans un foyer de soins de longue durée, concernant votre départ d'un tel établissement ou concernant votre emménagement dans une chambre différente d'un tel établissement.

Les décisions de cette nature ne sauraient être prises à moins que vous-même ou que votre mandataire spécial les approuviez.

Vous pouvez obtenir une deuxième opinion sur la nature des soins dont vous avez besoin. À cette fin, vous avez le droit de consulter une personne qui est extérieure à votre foyer de soins de longue durée.

Vous avez droit à ce qu'un membre de votre famille, une amie ou un ami, ou un intervenant vous accompagne lorsque vous rencontrez des médecins ou des infirmières ou infirmiers. Si vous le voulez, vous pouvez demander à cette personne de vous aider à décider de la voie à suivre.

11d Confidentialité des renseignements sur la santé

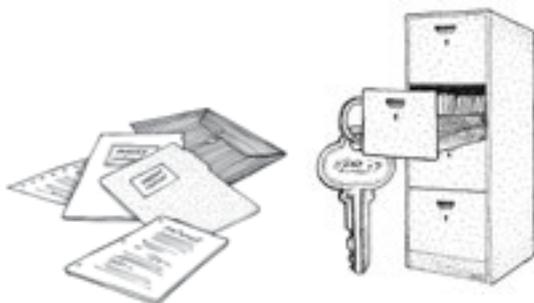
« Le résident a le droit de voir respecter, conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci. »

En d'autres mots...

En vertu de la loi, votre dossier de santé et votre dossier médical sont privés et confidentiels et doivent être gérés en conséquence.

Seuls les responsables de vos soins sont autorisés à consulter vos dossiers médicaux. Les autres personnes ne peuvent les consulter que si vous leur permettez de le faire. Vos dossiers doivent être gardés à un endroit sécuritaire, à l'abri de la vue des autres personnes.

Vous avez le droit de voir et d'obtenir des copies de vos propres dossiers; et le droit de les montrer à d'autres personnes si telle est votre volonté.





12 Autonomie

« Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit d'obtenir de l'aide en vue de maximiser votre autonomie. Par exemple : vous avez le droit de recevoir de l'assistance pour être mieux en mesure de marcher jusqu'à la salle de toilette par vous-même, ou d'aller à la toilette par vous-même.

Dans votre foyer de soins de longue durée, vous avez le droit de participer à des programmes qui peuvent vous aider à maintenir ou à accroître votre autonomie. Par exemple : vous pourriez faire de l'exercice, participer à des jeux, fabriquer des objets d'artisanat ou participer à toute autre activité qui soit accessible.

Vous détenez ce droit même si vous souffrez d'un déficit cognitif ou d'un autre handicap. En fait, vous détenez ce droit même si vous êtes incapable de quitter votre chambre.

13 Contention

« Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit d'être libre de toute contention, sauf dans les situations — peu nombreuses — où la loi permet qu'on y ait recours.

Un moyen de contention est toute mesure qui limite vos mouvements et qui vous empêche de faire une chose que vous aimeriez faire. Voici quelques exemples de moyens de contention :

- les médicaments
- les chaises roulantes munies d'une ceinture à la taille
- les gants destinés à éviter qu'on se gratte
- les rampes de lits — destinées à éviter qu'on tombe du lit
- les portes barrées

Cela dit, il existe des moyens de contention que les foyers ne sont jamais autorisés à utiliser. Voici quelques exemples de moyens qui se trouvent bannis :

- les barres de compression rotative installées sur des chaises roulantes, des chaises d'aisance ou des toilettes
- les moyens de contention dont le débarrage nécessite l'utilisation d'un instrument distinct, comme une clé ou un aimant

- l'utilisation de draps, de bandelettes et d'autres articles pour vous envelopper afin de vous immobiliser

Si vous êtes mentalement capable, personne ne peut vous mettre en contention, vous placer dans une unité fermée à clé, ou vous empêcher de quitter les lieux si vous refusez l'utilisation de telles mesures. Si vous le jugez bon, vous pouvez demander conseil à un ami ou à une amie, à un membre de votre famille ou à un intervenant à cet égard. Cette personne pourra vous aider à décider si vous permettez que des moyens de contention soient utilisés sur vous. Si vous n'êtes pas mentalement capable, votre mandataire spécial doit prendre cette décision pour votre compte.

Dans certains cas, votre mise en contention pourra être nécessaire à votre sécurité.

Les moyens de contention ne devraient pas vous blesser ni être inconfortables. Si des moyens de contention vous sont appliqués, vos fournisseurs de soins doivent vérifier votre situation fréquemment. Et votre état doit être évalué à intervalles réguliers par :

- un médecin
- une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé
- une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de la catégorie supérieure – parfois appelé infirmière praticienne ou infirmier praticien

Si des mesures de contention sont envisagées, votre médecin doit vous en informer et vous expliquer de quelle manière la contention sera exercée. On est

tenu de vous renseigner sur les conséquences d'un consentement à la contention et sur les conséquences d'un refus de celle-ci.

Pour que vous puissiez être assujetti(e) à des mesures de contention sans votre consentement, il faut qu'il y ait situation d'urgence et il faut qu'il n'existe aucun autre moyen d'empêcher qu'un préjudice corporel grave vous soit causé ou le soit à une autre personne. Sauf en cas d'urgence, les médicaments ne peuvent servir à des fins de contention.



14

Communication et réception de visiteurs en privé

« Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave. »

**En d'autres
mots...**

**Vous avez le droit de
rencontrer des gens et
de leur parler en privé.**

Parce que vous êtes chez vous, vous pouvez inviter votre famille, vos amis, ou toute autre personne à vous visiter. Vous choisissez vous-même vos visiteurs. Il est possible que votre famille ou votre mandataire spécial ne veuille pas que certaines personnes vous rendent visite et avise le foyer qu'il ne doit pas laisser ces personnes vous visiter. Cela dit, ni ces personnes ni le foyer ne peuvent empêcher qui que ce soit de vous visiter si vous désirez recevoir le visiteur ou la visiteuse.

Si vous souhaitez vous entretenir en privé avec quelqu'un, vous avez le droit de le faire. Si vous manquez d'intimité dans votre chambre, parlez-en à un des membres du personnel du foyer de soins de longue durée. Si vous les en avisez suffisamment à l'avance, les employés devraient prendre des arrangements spéciaux pour vous accommoder.

Que vous receviez du courrier ou que vous en envoyiez, vous avez droit à ce que votre correspondance demeure privée. Personne n'a le droit d'ouvrir ni de lire votre courrier à moins que vous le vouliez.



15

Visite en cas de maladie très grave

« Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24. »

En d'autres mots...

Si vous êtes dans un état critique, vous avez droit à l'accompagnement de vos amis ou des membres de votre famille.

Si vous les désirez auprès de vous, ces personnes peuvent s'y trouver jour et nuit et y demeurer aussi longtemps qu'elles veulent.

16

Désignation d'une personne à renseigner ou à prévenir

« Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé. »

En d'autres mots...

Vous pouvez choisir une personne que votre foyer de soins de longue durée doit appeler immédiatement si vous allez à un hôpital ou que vous déménagez dans un autre foyer.

17

Communication de préoccupations

« Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :

- a. le conseil des résidents,
- b. le conseil des familles,
- c. le titulaire de permis [la direction du foyer],
- d. les membres du personnel,
- e. les représentants du gouvernement,
- f. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de vous exprimer librement. Personne n'a le droit de vous punir parce que vous vous exprimez ou que vous présentez une plainte.

Vous pouvez parler des problèmes qui vous préoccupent et suggérer des changements aux règles et aux services de votre foyer. Ces interventions peuvent être effectuées en votre nom ou au nom d'autres personnes.

Nombreux sont ceux qui prennent des décisions pouvant vous toucher. Vous pouvez trouver utile de leur faire des suggestions ou de leur communiquer vos préoccupations. Au nombre de ces personnes figurent des membres du conseil des résidents ou du conseil des familles, des membres du personnel de votre foyer de soins de longue durée, ainsi que des représentants du gouvernement.

À partir de la [page 33](#), vous trouverez des indications sur la façon de présenter une plainte et sur les organismes auprès desquels vous pouvez obtenir de l'assistance.

18 Amitiés

« Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de vous faire des amis et de les fréquenter. Vous avez le droit de participer, à votre gré, à toute activité offerte dans le foyer de soins de longue durée.

Il peut s'agir d'un aspect important de votre vie dans le foyer de soins de longue durée.

Vous pourriez ainsi, par exemple : participer à des classes d'exercice; devenir membre du conseil des résidents; ou vous inscrire à d'autres programmes où vous aurez l'occasion de rencontrer des gens et d'accomplir des activités ensemble. Personne ne peut vous empêcher d'agir dans ce sens.



19 Choix et mode de vie

« Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix. »

En d'autres
mots...

**Vous avez le droit de
vivre votre vie comme
vous l'entendez.**

Par exemple : personne ne peut vous empêcher de vivre une relation à caractère amoureux ou sexuel si vous le voulez.

Le foyer devrait respecter vos préférences et vos habitudes personnelles.

20 Conseil des résidents

« Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de prendre part à la vie du conseil des résidents. Tout foyer de soins de longue durée doit avoir un conseil des résidents.

En vertu de la loi, les conseils des résidents détiennent certains pouvoirs concernant la gestion du foyer. Seuls des résidents du foyer de soins de longue durée peuvent être membres du conseil des résidents.

En devenant membre du conseil des résidents, vous avez l'occasion de rencontrer des gens et de vous exprimer sur la façon dont le foyer est dirigé.



21 Rencontres en privé

« Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de vous isoler avec votre conjoint ou conjointe ou avec une personne qui est importante pour vous.

Il n'importe pas que vous soyez marié(e)s ou non, ni que vous soyez de sexe opposé ou du même sexe. Le foyer de soins de longue durée doit disposer d'un endroit où vous pouvez vous rencontrer privéement, en toute intimité, si vous le voulez.

22 Partage d'une chambre

« Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de partager une chambre avec un autre résident, dans la mesure où vous le voulez tous les deux ou toutes les deux, et dans la mesure où le foyer dispose d'un espace qui le permet.

La personne avec qui vous partagez une chambre pourrait être simplement une amie ou un ami; ou elle pourrait être une personne avec qui vous entretenez une relation amoureuse. Vous pouvez choisir de partager votre chambre avec une personne de votre sexe ou avec une personne du sexe opposé. Que vous soyez marié(e)s ensemble ou non n'importe pas.

23 Intérêts personnels

« Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit de faire des choses qui vous intéressent et des choses qui vous sont importantes, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer.

Vous ne cessez pas d'être la personne que vous étiez avant d'emménager dans le foyer de soins de longue durée. Il est légitime que vous continuiez à vous livrer à vos passe-temps, à observer votre religion ou à vous adonner à toute autre pratique.

Le foyer devrait faire le nécessaire, dans les limites du raisonnable, pour que vous puissiez exercer les activités qui vous conviennent. Le foyer pourrait, par exemple :

- réserver un certain espace pour la prière
- vous aider à vous préparer à temps pour une sortie
- communiquer avec des organisations extérieures qui soient susceptibles de vous aider



24 Mise par écrit des politiques

« Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit d'être renseigné(e) par écrit sur la façon de porter plainte au sujet de problèmes rencontrés dans le foyer. Si vous êtes censé(e) suivre une certaine règle, le foyer doit vous informer de cette règle par écrit.

Par exemple : on doit vous aviser par écrit des augmentations des frais d'hébergement relatifs à votre chambre, ou du prix de services facturés en supplément — comme le repassage, le raccomodage ou la coiffure.

Toutes les politiques visant les vacances, les heures de visite, la mise en congé ou l'utilisation de mesures de contention doivent vous être expliquées. Les politiques du foyer doivent respecter la loi.

25 **Votre argent**

« Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire. »

En d'autres mots...

Si vous êtes mentalement capable de gérer votre argent, vous avez le droit de voir à sa gestion vous-même pendant que vous habitez dans le foyer de soins de longue durée.

Si une personne est capable de gérer son argent, elle peut décider de la façon dont elle paiera ses factures au foyer, et elle peut déterminer si elle détiendra un compte en fiducie. Cette personne comprend aussi ce qui peut arriver si elle garde d'importants montants en argent liquide sur sa personne ou dans sa chambre.

Il se peut que vous soyez apte à vous occuper de vos affaires financières même si vous n'êtes pas capable de prendre de décisions concernant certains autres domaines.



26 Accès à des zones extérieures

« Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible. »

En d'autres mots...

Vous avez le droit d'aller dehors pour profiter de la nature et de l'air frais ou pour pratiquer des activités à l'extérieur dès que l'occasion se présente. Si le foyer possède une zone protégée, personne ne peut vous empêcher de l'utiliser.

Si vous êtes mentalement capable, vous pouvez entrer dans le foyer et en sortir à votre gré.

Si vous n'êtes pas mentalement capable, et que le foyer possède une zone extérieure protégée, vous avez le droit de l'utiliser si vous le désirez.

27

Accompagnement lors de rencontres

« Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. »

En d'autres mots...

Lorsque vous participez à des rencontres avec des membres du personnel du foyer, vous avez le droit d'y amener des personnes qui vous sont importantes.

Vous détenez ce droit concernant toutes les rencontres — qu'elles portent sur votre admission, sur vos soins ou sur quelque autre question que ce soit.

Vous pouvez choisir d'y amener des amis, des membres de la famille ou des intervenants qui assurent la défense de vos droits. Un avocat, par exemple, constitue un intervenant de ce type.

Vous gagnez sur plusieurs plans si vous bénéficiez du soutien de certaines personnes lors des rencontres. Par exemple : vous voulez que quelqu'un pose certaines questions ou prenne des notes pour vous aider à vous souvenir de tous les détails pertinents; ou vous devez rencontrer des membres du personnel pour discuter de votre programme de soins ou discuter de certaines plaintes, mais vous êtes mal à l'aise à l'idée de mener ces démarches sans soutien ni assistance.

Que puis-je faire en cas d'atteinte à mes droits?

Si vous considérez qu'un ou des droits que vous reconnaît la déclaration des droits ont été violés, vous pouvez :

1. Porter plainte auprès du foyer de soins de longue durée
2. Porter plainte auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée
3. Intenter une poursuite pour rupture de contrat contre le foyer de soins de longue durée
4. Étudier d'autres possibilités

Dans les quatre sections qui suivent, vous trouverez un examen plus approfondi de chacune des possibilités qui précèdent. Quel que soit votre choix, ne manquez pas de vérifier si la mesure visée est assortie de **délais**. Vous devez également découvrir si le choix d'une certaine démarche a des répercussions sur vos autres possibilités.

1. Porter plainte auprès du foyer de soins de longue durée

La loi vous reconnaît le droit de porter plainte en ce qui concerne vos soins ou en ce qui concerne votre foyer de soins de longue durée. Ce droit s'applique notamment aux plaintes relatives à toute atteinte aux droits reconnus par la déclaration des droits des résidents. Une plainte peut concerner un incident particulier comme elle peut concerner un comportement général qui viole vos droits.

Vous aurez besoin d'une copie du document énonçant la procédure de plainte de votre foyer. Demandez à des employés du foyer qu'ils vous remettent une telle copie. Vous avez le droit d'obtenir cette information par écrit. La procédure de plainte du foyer doit respecter les normes qui sont énoncées dans la législation.

Vous pouvez présenter votre plainte par écrit ou en vous adressant à tout membre du personnel du foyer. Si vous portez plainte par écrit, le foyer doit faire parvenir une copie de la plainte au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

En vertu de la loi, le foyer de soins de longue durée doit répondre à votre plainte dans les 10 jours ouvrables de la date où il la reçoit. Le foyer doit vous informer des mesures qu'il a prises concernant le problème évoqué. Si les responsables du foyer ne peuvent trouver une solution à ce problème dans les 10 jours ouvrables, ils doivent vous aviser du moment où ils prévoient qu'une solution y sera apportée. Si les responsables du foyer considèrent que votre plainte n'est pas valide, ils doivent vous dire pourquoi.

Si la plainte allègue un préjudice ou un risque de préjudice, le foyer doit mener une enquête immédiate au sujet du problème soulevé. Si la plainte allègue des mauvais traitements et que les responsables du foyer soupçonnent ces mauvais traitements de constituer une infraction criminelle, les responsables du foyer doivent communiquer avec la police immédiatement.

Il est important de prendre et de conserver des notes au sujet de votre plainte. Si vous portez plainte en parlant à des employés, notez par écrit la date à laquelle vous énoncez votre plainte ainsi que le nom de la personne à qui vous avez parlé. Si vous portez plainte par écrit, conservez une copie de l'écrit en question. Vous devriez également consigner par écrit tout ce que des représentants du foyer vous disent au sujet de votre plainte. Le foyer n'est pas tenu de vous remettre une réponse par écrit, même dans le cas où vous portez plainte par écrit.

2. Porter plainte auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Si vous ne voulez pas vous plaindre au foyer lui-même, vous pouvez porter plainte directement auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Certains foyers peuvent vous dire que vous devez vous conformer à leur politique en matière de plaintes et que vous ne devez pas porter plainte directement auprès du Ministère. C'est faux. Vous pouvez porter plainte auprès du Ministère n'importe quand — même si vous avez commencé à suivre la procédure de plainte du foyer. Vous n'êtes pas tenu(e) d'épuiser la procédure de plainte du foyer avant de communiquer avec le Ministère.

Cela dit, si votre problème est mineur, vous voudrez peut-être tenter de le résoudre en suivant la procédure de plainte du foyer. En cas d'échec, vous vous adresserez ensuite au Ministère.

Dans certaines situations — par exemple : de la négligence ou des mauvais traitements sont soupçonnés, ou une personne a subi une blessure grave —, le foyer est tenu de rapporter l'incident concerné au Ministère, et le Ministère doit enquêter à son sujet. L'existence de telles obligations ne signifie pas que vous ne devriez pas, vous aussi, porter plainte au Ministère : le foyer aura pu manquer de rapporter l'incident; ou les responsables du foyer peuvent concevoir l'incident autrement que vous.

Il y a deux façons de porter plainte directement au Ministère : téléphoner ou écrire.

Vous pouvez joindre sans frais la Ligne ACTION des Soins de longue durée en composant **1-866-434-0144** ou, pour les utilisateurs d'ATS, **1-800-387-5559**. C'est la meilleure façon de procéder face aux problèmes urgents — par exemple : le résident ou la résidente subit un préjudice, est victime de négligence ou se trouve en danger.

Vous devez communiquer le plus de renseignements possible concernant le problème. Cette information devrait comprendre les éléments suivants :

- le nom du foyer
- l'adresse du foyer
- une description de ce qui est arrivé et si le problème se manifeste de façon continue
- quand et où le problème s'est manifesté
- qui a été impliqué
- les mesures par lesquelles vous souhaitez que la plainte soit réglée

Les personnes qui prennent les appels de la Ligne ACTION ne sont pas des inspecteurs. Par conséquent, elles ne sont pas en mesure de répondre à des questions détaillées ou de donner des conseils.

Ces personnes transmettront votre information à un inspecteur responsable du triage. Cette personne vous appellera — habituellement dans les 2 jours ouvrables qui suivent. Si l'inspecteur responsable du triage considère que le foyer pourrait contrevenir aux règles qui le gouvernement, il prend des arrangements pour qu'un inspecteur de la localité où le foyer est situé mène une enquête sur le problème rapporté.

Si vous communiquez votre nom et votre numéro de téléphone, le deuxième inspecteur communiquera avec vous plus tard pour vous informer de la manière dont la question a été traitée. Si vous ne communiquez pas votre nom et votre numéro de téléphone, le problème fera tout de même l'objet d'une enquête, mais l'inspecteur ne sera pas capable de communiquer avec vous pour vous informer de la manière dont le problème a été traité.

Si vous préférez procéder par écrit et que le problème concerné n'est pas particulièrement urgent — par exemple : la plainte se rapporte à des difficultés sans grande gravité, qui sont reliées à une diète, à certaines activités ou à certains soins —, vous pouvez adresser une lettre au Ministère. Voici ses coordonnées :

Directeur, Direction de l'inspection des foyers de
soins de longue durée
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
11^e étage
1075, rue Bay
Toronto ON M5S 2B1

Vous devriez conserver une copie de votre plainte.
Les plaintes écrites font l'objet du même processus
d'examen et d'inspection que les plaintes portées par
téléphone.

3. Intenter une poursuite pour rupture de contrat contre le foyer de soins de longue durée

En vertu de la loi, votre foyer de soins de longue
durée a conclu, avec vous, une entente prévoyant
qu'il respecterait vos droits reconnus par la
déclaration des droits des résidents. Par conséquent,
le foyer, en violant ces droits, rompt cette entente.
Un avocat sera en mesure de vous conseiller sur
l'introduction d'une poursuite en justice pour
« rupture de contrat » — en d'autres termes : pour
violation de contrat — contre le foyer. Ou vous
pouvez introduire une réclamation par vous-même
devant la Cour des petites créances.

Si vous avez besoin de trouver un avocat, vous
pouvez communiquer avec le Service de référence du
Barreau. Ce service est en mesure de vous fournir le
nom d'un avocat exerçant dans votre communauté
ou à proximité de celle-ci. Cet avocat s'entretiendra
jusqu'à 30 minutes avec vous gratuitement. Pour plus
d'information sur la question, allez à

www.recherchejuriste.ca.

Au site web « Steps to Justice » de CLEO, de l'information est présentée, étape par étape, concernant des problèmes juridiques courants. Les réalités juridiques qui s'y trouvent traitées comprennent la Cour des petites créances. Visitez www.stepstojustice.ca et, à la section « Tribunals and Courts », lisez les renseignements relatifs à la Cour des petites créances (« Small Claims Court ») (seulement en anglais).

4. Étudier d'autres possibilités

Vous pourriez aussi être en mesure d'adresser votre plainte à d'autres organismes ou services. La possibilité d'adresser sa plainte à un organisme ou à un service donné dépend de la nature de la plainte concernée.

Police

Si un crime a été commis contre vous, vous pouvez choisir de le rapporter à la police.

Ordres professionnels

Si votre plainte concerne un médecin, une infirmière ou un infirmier, un physiothérapeute ou un autre professionnel de la santé assujetti à une réglementation, ou si elle concerne un travailleur social, vous pouvez porter plainte auprès de l'organisme qui régit la profession de la personne concernée. Le nom de ces organismes commence souvent par le mot « Ordre ». Ainsi, les médecins sont régis par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Les coordonnées des ordres qui gouvernent les professions de soins de santé en Ontario sont affichées sur divers sites web :

Vous pouvez visiter le site web de la Federation of Health Regulatory Colleges of Ontario | Ordres de réglementation des professions de la santé de l'Ontario : www.regulatedhealthprofessions.on.ca/professionscolleges.html.

Vous pouvez aussi aller à www.hprac.org/fr et cliquer sur « Liens utiles » au haut de la page.

Vous pouvez aussi téléphoner à ServiceOntario en composant un des numéros ci-dessous — pour parler à une personne, appuyez sur « 0 » ou demeurez en ligne :

Sans frais..... 1-866-532-3161

ATS, sans frais..... 1-800-387-5559

Région de Toronto.....416-327-4327

Si votre plainte concerne un travailleur social, vous pouvez communiquer avec l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Pour plus de renseignements à ce sujet, visitez le site web de cet ordre à www.ocswssw.org ou composez :

Sans frais..... 1-877-828-9380

Région de Toronto.....416-972-9882

Droits de la personne

Si vous considérez que vous avez été victime de discrimination, vous pouvez adresser une plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO). La personne qui effectue une

telle démarche « présente une requête devant le TDPO ». La discrimination comprend le fait d'être traité injustement en raison de sa race, de son âge, d'une incapacité, de son orientation sexuelle, de son origine ethnique ou de ses croyances religieuses. Les éléments qui précèdent constituent des exemples de discrimination parmi d'autres.

Pour obtenir plus de renseignements sur la présentation d'une requête au TDPO, visitez son site web à www.sjto.gov.on.ca/tdpo ou joignez cet organisme par téléphone :

Sans frais..... 1-866-598-0322
Région de Toronto.....416-326-1312
ATS..... 1-800-855-0511 (Service de relais Bell)

Si vous voulez plus de renseignements sur les dispositions légales visant à contrer la discrimination, ou si vous avez besoin d'aide ou de conseils sur la présentation d'une requête au TDPO, visitez le site web du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne à www.hrlsc.on.ca ou joignez cet organisme par téléphone :

Sans frais 1-866-625-5179
ATS, sans frais..... 1-866-612-8627
Région de Toronto.....416-597-4900
ATS, région de Toronto.....416-597-4903

À qui puis-je m'adresser pour obtenir une assistance ou des renseignements juridiques?

Advocacy Centre for the Elderly

2, rue Carlton, bureau 701

Toronto ON M5B 1J3

Sans frais 1-855-598-2656

Région de Toronto 416-598-2656

Télécopieur 416-598-7924

Site web www.ancelaw.ca

Vous pouvez également prendre contact avec une clinique juridique communautaire ou avec Aide juridique Ontario. Les cliniques juridiques communautaires fournissent des renseignements juridiques gratuitement, mais elles ne sont pas toutes en mesure d'aider les personnes éprouvant des difficultés avec un foyer de soins de longue durée. Vérifiez si la clinique juridique communautaire de votre localité est en mesure de vous assister. Au site web d'Aide juridique Ontario, qui a pour adresse www.legalaide.on.ca/fr, vous aurez accès à des moyens pour trouver la clinique juridique communautaire de votre secteur. Cliquez sur « Coordonnées », puis sur « Cliniques juridiques communautaires ».

Pour plus de renseignements sur Aide juridique Ontario, visitez le site web ci-dessus ou joignez cet organisme par téléphone :

Sans frais 1-800-668-8258

ATS, sans frais 1-866-641-8867

Région de Toronto 416-979-1446

ATS, région de Toronto 416-598-8867

