

Normes relatives au Programme de logement avec services de soutien

Adoptées le 19 septembre 2018

Table des matières

LOGEMENT AVEC SERVICES DE SOUTIEN.....	1
NORMES RELATIVES AU PROGRAMME	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PROPOSÉES POUR ADOPTION LE 19 SEPTEMBRE 2018	1
1.0 CONTEXTE.....	4
1.1 Objectifs et principes du Programme	5
1.2 Rôles et responsabilités	Error! Bookmark not defined.
2.0 ADMISSIBILITÉ.....	8
2.1 Critères d'admissibilité	8
2.2 Admission	9
2.3 Départ.....	10
3.0 DOTATION.....	11
3.1 Compétences du personnel et des bénévoles	11
3.2 Dotation et supervision.....	11
3.3 Niveaux de dotation	12
3.4 Formation du personnel et des bénévoles	12
3.5 Code de conduite du personnel et des bénévoles	12
4.0 ASSURANCE ET SURVEILLANCE	14
4.1 Assurance	14
4.2 Surveillance.....	15
4.3 Inspection	16
5.0 RÉOLUTION DES CONFLITS, TRAITEMENTS DES PLAINTES ET RAPPORTS.....	17
5.1 Résolution des conflits et traitement des plaintes.....	17
5.2 Dénonciation.....	18
5.3 Signalement des incidents graves.....	18
6.0 DROITS ET RESPONSABILITÉS	18
6.1 Règlements de la résidence, droits et responsabilités	18
6.2 Services en français.....	19
6.3 Loi de 2010 sur les maisons de retraite	19
6.4 Absence du résidant.....	20
6.5 Convention de location	20
6.6 Lois sur la protection des renseignements personnels et codes de conduite.....	20
6.7 Vie privée	21
6.8 Dossiers de résidents et dossiers médicaux.....	22
7.0 SANTÉ PHYSIQUE ET BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES.....	24
7.1 Tolérance zéro à la violence et à la négligence	24
7.2 Accessibilité	24
7.3 Évacuation d'urgence	25
7.4 Éclairage et ventilation.....	25
7.5 Sécurité physique.....	26
7.6 Téléphone	27
7.7 Chambres à coucher	27
7.8 Chambres à coucher, usage personnel	28
7.9 Salles de bain et toilettes.....	28
7.10 Eau	29
7.11 Chauffage et climatisation.....	30
7.12 Ascenseurs	30
7.13 Ordures	30
7.14 Cuisines	30
7.15 Aires communes et salle à manger	31

7.16	<i>Animaux domestiques</i>	31
7.17	<i>Ameublement</i>	32
7.18	<i>Linge de maison</i>	32
7.19	<i>Repas et alimentation</i>	33
7.20	<i>Menus</i>	34
7.21	<i>Soins médicaux, gestion et conservation des médicaments</i>	34
8.0	FOURNITURE ET ACCÈS - ACTIVITÉS ET SERVICES DE SOUTIEN.....	36
8.1	<i>Activités quotidiennes</i>	36
8.2	<i>Régime de soins</i>	36
8.3	<i>Bien-être des résidants</i>	37
8.4	<i>Divertissement au foyer</i>	37
8.5	<i>Rencontres avec les résidants</i>	37
8.6	<i>Transport</i>	37
8.7	<i>Vêtements</i>	38
9.0	ALLOCATION POUR BESOINS PERSONNELS.....	38
9.1	<i>Allocation mensuelle pour besoins personnels – Traitement</i>	38
9.2	<i>Allocation mensuelle pour besoins personnels – Gestion</i>	38
9.3	<i>Gestion de l'argent</i>	39
10.0	GLOSSAIRE.....	40

1.0 Contexte

En janvier 2013, le Programme de financement des foyers, autrefois administré par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), est devenu le Programme de logement avec services de soutien, administré par le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML), anciennement le ministère du Logement (ML). Ce programme était le fruit des efforts déployés par le gouvernement provincial pour consolider les Programmes de logement et de lutte contre l'itinérance et donner aux municipalités plus de latitude pour combler les besoins, et ce grâce à la réunion de cinq sources de financement en une seule appelée Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC).

À titre de gestionnaire de services de prévention de l'itinérance, la Ville de Windsor en collaboration avec la Corporation du comté d'Essex (ci-après appelée « la Corporation ») conclut des ententes de service avec des résidences offrant des services de soutien (ci-après appelées « résidences ») pour fournir un logement permanent avec services de soutien à des adultes vulnérables.

Le Programme de logement avec services de soutien vise à fournir

- un milieu de vie en résidence sûr et sain à tous les résidants;
- un milieu axé sur les besoins de la personne dans lequel les résidants obtiennent de l'aide pour combler leurs besoins (éventail de programmes structurés et non structurés);
- un logement permanent aussi longtemps que cela comble les besoins du résident.

En 2007-2008, sous la direction du MSSC, on a adopté 40 normes relatives aux centres d'accueil, qui se répartissaient dans les trois catégories suivantes :

- administration du Programme;
- exploitation des centres d'accueil;
- services de soutien offerts dans les centres d'accueil.

Depuis avril 2015, les gestionnaires de services utilisant les fonds de l'IPIC aux fins du Programme de logement avec services sont tenus de respecter huit catégories de normes et des mesures d'imputabilité élaborées par le MAML. Il s'agit de normes relatives à

- 1) l'admissibilité;
- 2) la dotation;
- 3) l'assurance et la surveillance;
- 4) la résolution des conflits, le traitement des plaintes et les rapports;
- 5) les droits et responsabilités;
- 6) la sécurité physique, la santé et le bien-être des résidants;
- 7) les activités et services de soutien – fourniture et accès;
- 8) l'allocation mensuelle pour besoins personnels.

En plus de ces huit catégories de normes, les résidences doivent respecter

- les règlements de chaque municipalité, qui peuvent être modifiés de temps à autre;
- l'Annexe L1 du règlement 395-2004 de la Ville de Windsor;
- les ententes de services conclues avec la Corporation.

Au moins une fois par année, le personnel du Programme de logement avec services de soutien doit visiter les résidences pour s'assurer qu'elles respectent les normes et les règlements.

1.1 Objectifs et principes du Programme

La Corporation soutient les objectifs suivants :

- Le résidant jouit d'une qualité de vie qui favorise un mode de vie sain et sûr;
- Tous les résidants reçoivent des soins appropriés et de qualité;
- Les services de soutien internes doivent être coordonnés avec les services de santé communautaires et les services sociaux de façon que les résidants reçoivent les services dont ils ont besoin;
- Les conditions propres à chaque résidant sont respectées;

- Le Programme de logement avec services de soutien est imputable à la personne, à la collectivité et au gouvernement.

Ces objectifs sont liés aux principes administratifs et aux principes de fourniture de services suivants :

- Le gouvernement, la collectivité et les personnes sont responsables du logement des adultes vulnérables;
- La location d'un logement dans une résidence avec services de soutien devrait être permanente aussi longtemps qu'elle répond aux besoins de soins du résident;
- À titre de gestionnaire du programme, la Corporation est autorisée à acheter les services de soutien répondant le mieux aux besoins de la collectivité;
- Les fonds alloués au Programme de logement avec services de soutien doivent servir aux fins prévues.

1.2 Rôles et responsabilités

Voici les rôles et responsabilités du Ministère :

- conclure avec les gestionnaires des services municipaux regroupés (GSMR) une entente relative au financement et l'exécution du programme;
- recueillir et évaluer les rapports trimestriels;
- suivre les cibles de rendement provinciales;
- assurer l'imputabilité financière;
- effectuer les examens de conformité de la Corporation.

Voici les rôles et responsabilités de la Corporation confiés par la province :

- gérer le Programme de logement avec services de soutien;
- conclure des ententes de financement avec les exploitants des résidences avec services de soutien;
- examiner et/ou vérifier le niveau de service et les renseignements financiers fournis par les exploitants et approuver les paiements;

- établir des normes de service.

La Corporation doit assumer les rôles et responsabilités suivants :

- faire respecter les ententes de financement et les normes;
- enquêter sur les plaintes et prendre les mesures correctives nécessaires;
- établir les exigences relatives au signalement des incidents graves;
- vérifier que tous les exploitants ont une couverture d'assurance suffisante;
- vérifier que les inspections annuelles ont été effectuées;
- vérifier que les lits sont occupés de façon adéquate;
- s'assurer que locataires ayant besoin d'une aide essentielle ou discrétionnaire ont accès à toutes les sources de financement possibles avant de recevoir de l'aide discrétionnaire de la municipalité (p. ex. : prestations d'OT, du POSPH, de Trillium Health Partners, du PAAF);
- déterminer l'admissibilité financière des résidants éventuels;
- surveiller l'admissibilité financière des résidants admis comme locataires.

Voici les rôles et responsabilités des exploitants des résidences avec services de soutien :

- fournir le logement et des services en respectant les dispositions de l'entente et les normes de financement;
- recevoir les demandes de placement et étudier les cas des personnes devant être placées;
- juger si les demandeurs satisfont les critères d'admissibilité;
- admettre les résidants et conclure les contrats de location avec eux;
- surveiller si les résidants admis comme locataires possèdent les qualités requises;

- établir des liens avec des programmes et services communautaires;
- envoyer aux résidants les allocations pour besoins personnels, si cela est nécessaire;
- signaler les incidents graves à la Corporation et collaborer pleinement à tous les suivis nécessaires;
- prendre les mesures correctives suite aux plaintes le plus efficacement et rapidement possible;
- fournir à la Corporation tous les renseignements financiers nécessaires;
- aider la Corporation à remplir ses obligations à l'égard du Programme de logement avec services de soutien.

2.0 Admissibilité

2.1 Critères d'admissibilité

La Corporation se réserve le droit d'approuver ou de rejeter la première demande d'admission. La personne qui présente une demande d'admission doit avoir 18 ans ou plus. La demande d'aide est rejetée si, de l'avis du coordonnateur des services communautaires, la personne ne remplit pas les conditions d'admissibilité énoncées ci-dessous.

Il existe quatre principaux critères servant à établir et approuver l'admissibilité à la subvention au placement dans une maison avec services de soutien.

- Besoins médicaux – Le formulaire médical accompagné de la recommandation d'un fournisseur de soins de santé approuvé indique que la personne nécessite de la surveillance pour accomplir ses activités quotidiennes.
- La personne est inadmissible aux soins de longue durée.
- Besoins financiers – La personne bénéficie de l'aide financière prévue par le programme Ontario au travail (OT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ou a une autre source de revenu (p. ex. Régime de pensions du Canada); ce revenu est inférieur au coût des soins et de l'allocation mensuelle (qui est

calculée selon l'allocation quotidienne exigible et l'allocation mensuelle); et les liquidités de la personne ne dépassent pas les limites de l'aide financière prévue par le programme OT ou le Programme POSPH, à l'exclusion de l'assurance-vie, des arrangements de services funéraires et de services d'inhumation.

Note : **Le bénéficiaire du programme OT ou du POSPH pourrait bénéficier d'une augmentation des plafonds de l'actif et d'exemptions en vertu de la Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.**

* L'adulte de plus de 65 ans doit communiquer avec un responsable du Programme de logement avec services de soutien pour connaître les plafonds de l'actif.

- Convenance du placement – Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, la demande d'aide est rejetée ou annulée si, de l'avis de la Corporation, l'admission du demandeur et la nature de sa maladie auront un effet défavorable sur le confort et le bien-être des autres résidants, ou si d'autres logements convenant mieux à ses besoins sont offerts.

2.2 Admission

La personne qui nécessite une subvention au logement avec services de soutien doit communiquer avec le bureau des services de soutien de la Corporation pour faire évaluer son admissibilité à l'aide. La personne sans source de revenu, qui fait la demande d'une subvention aux termes du Programme de logement avec services de soutien, sera dirigée vers un responsable du Programme Ontario au Travail qui lui indiquera comment présenter une demande au Programme OT. La Corporation n'est pas financièrement responsable d'une personne dont l'admission à la résidence n'a pas été approuvée.

Le fournisseur de services doit établir un plan de soins initial pour chaque résidant. Ce plan de soins est établi à l'admission du résidant et au moins tous les 6 mois ou à un intervalle plus rapproché si la situation du résidant change considérablement. Ce plan doit être mis à jour de façon à répondre aux besoins actuels du résidant. Lorsque des facteurs de risque imminent sont observés, le fournisseur de services élaborera un plan de soins et/ou un plan de gestion des risques avant l'admission.

Au moment de l'admission, le fournisseur de services doit informer chaque nouveau résidant qu'il doit participer aux exercices d'évacuation en cas d'incendie et respecter la marche à suivre pour l'évacuation.

2.3 Départ

Lorsque le résidant met fin à son contrat de location, le fournisseur de services doit

- réunir les médicaments du résidant et s'assurer que chaque contenant porte une étiquette indiquant les directives et les coordonnées de la pharmacie, dans la mesure où le plan de soins et la capacité le permettent;
- permettre au résidant de retirer ses effets personnels et de les apporter avec lui; les effets personnels sont conservés pendant dix jours;
- remettre au résidant un reçu officiel pour l'exercice en cours. À titre d'exemple, s'il quitte la résidence le 31 mars 2019, il doit recevoir un reçu officiel pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2019;
- remettre au résidant l'évaluation de l'année précédente si la résidence l'a conservée avec son consentement;
- rendre au résidant l'argent détenu dans un compte bancaire ou les espèces qui sont conservées à son nom; le résidant doit signer un reçu en récupérant cet argent;
- fournir au résidant les produits pour incontinents;
- autant que possible, une adresse de réexpédition devrait être conservée en dossier au cas où le résidant recevrait du courrier après son déménagement;
- fournir les coordonnées du curateur du résidant, de l'équipe communautaire de traitement intensif (ÉCSI), de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), du travailleur social, etc.

3.0 Dotation

3.1 Compétences du personnel et des bénévoles

Le fournisseur de services doit embaucher du personnel et recruter des bénévoles qui possèdent les compétences, l'expérience et les capacités nécessaires pour travailler auprès des personnes vulnérables. Pour chaque employé et chaque bénévole, avant l'entrée en fonction, le fournisseur de services doit obtenir de la police un certificat de vérification de l'aptitude à travailler auprès des personnes vulnérables.

Le fournisseur de services doit s'assurer que chaque personne prodiguant des soins directs à des résidants

- a) a au moins 18 ans;
- b) possède le degré de formation et l'expérience nécessaires pour travailler auprès des adultes vulnérables;
- c) a le droit de travailler au Canada;
- d) a fourni une preuve qu'il a subi test de dépistage de la tuberculose avant son entrée en fonction.

Le fournisseur de services doit s'assurer qu'il existe une description de poste écrite expliquant les responsabilités et la portée des fonctions pour chaque employé et chaque bénévole et que ceux-ci ont suivi une formation adaptée aux tâches décrites dans leurs descriptions de poste.

3.2 Dotation et supervision

Le fournisseur de services doit s'assurer que le personnel et les bénévoles de la résidence sont supervisés et capables de communiquer d'une manière claire et efficace avec les résidants, satisfaire les exigences sur le plan émotif de leur travail et fournir des services adéquats et sans danger comme il est énoncé dans les présentes normes.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que le personnel puisse assurer en tout temps la surveillance, les soins et la sécurité des résidants.

Comme l'explique la partie suivante sur les niveaux de dotation, le fournisseur de services doit maintenir un rapport personnel-résidants minimal qui est approuvé par le Code de prévention des incendies.

3.3 Niveaux de dotation

Le nombre d'employés qualifiés en service doit être suffisant pour assurer la sécurité des résidants et satisfaire leurs besoins. Le rapport personnel-résidants peut varier selon les besoins et l'acuité intellectuelle des résidants. La Corporation s'attend que le fournisseur de services augmente l'effectif lorsque les résidants présentent des risques élevés ou ont des besoins complexes. Le rapport minimal personnel prodiguant des soins directs-résidants est de 1:20. La Corporation reconnaît que la clientèle varie selon le centre d'accueil. Par conséquent, le fournisseur de services peut présenter à la Corporation un autre un plan d'affectation du personnel pour les quarts de soir et de nuit. Le personnel en service doit rester éveillé en tout temps.

Une politique doit être élaborée à l'intention des employés travaillant seuls.

3.4 Formation du personnel et des bénévoles

Le fournisseur de services doit s'assurer qu'il existe un plan d'orientation et de formation documenté que le personnel et les bénévoles doivent suivre à leur entrée en fonction, puis à intervalles réguliers pendant toute la durée de service. Des formations particulières peuvent être offertes : formation sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), sur l'administration des médicaments, les premiers soins et la RCP, la manipulation des aliments, les plans d'évacuation en cas d'incendie, les mesures de précaution universelles, la sécurité du personnel et des résidants et l'interdiction d'utiliser des armes, la lutte contre les maladies transmissibles et l'exposition au sang et aux liquides organiques en milieu de travail. Le personnel doit suivre une formation sur les mesures d'urgence en cas de panne d'électricité, d'incendie, de période de froid ou de chaleur extrême.

Le fournisseur de services doit tenir à jour les dossiers de formation de manière satisfaisante, documenter le matériel de formation utilisé et les preuves de présence du personnel.

L'employé devrait avoir l'occasion d'assister à d'autres ateliers ou séminaires sur des sujets en rapport avec ses tâches et les besoins des résidants : comment comprendre la maladie mentale, intervention en cas crise sans violence, défense des droits, ressources communautaires et questions connexes.

3.5 Code de conduite du personnel et des bénévoles

Le fournisseur de services doit établir un code de conduite expliquant le comportement à afficher à l'égard des résidants. Tous les membres du

personnel doivent suivre une formation sur ce code de conduite à leur entrée en service à la résidence et en revoir le contenu chaque année. Le personnel est censé entretenir des liens professionnels avec les résidants. Il ne doit exercer aucune fouille corporelle de quelle que nature que ce soit sur un résidant. Il doit s'adresser à la police s'il a des motifs raisonnables de soupçonner une situation irrégulière ou dangereuse. Le code de conduite doit être affiché dans une salle commune de la résidence.

Le code de conduite ou le code de déontologie doit au moins présenter les idéaux suivants :

- 1) Nous adhérerons aux normes d'intégrité les plus élevées dans tous nos rapports avec les résidants, les familles, les employés et les fournisseurs.
- 2) Nous nous comporterons d'une manière honnête, franche et équitable à l'égard des résidants et leurs familles.
- 3) Nous respecterons le principe d'une rémunération appropriée et juste pour la fourniture de services.
- 4) Nous assurerons des installations adéquates, sûres et agréables et nous servirons nos résidants de notre mieux en tenant compte de tous leurs besoins physiques, affectifs et spirituels.
- 5) Nous respecterons les droits de nos résidants et les considérerons comme des personnes.
- 6) Nous embaucherons du personnel qualifié ayant un bon sens moral et possédant un degré satisfaisant d'expérience, de compétence et de compassion.
- 7) Nous nous assurerons qu'en tout temps notre personnel sera courtois envers nos résidants, leurs parents et le grand public et respecterons leur dignité.
- 8) Nous respecterons les règlements municipaux et provinciaux qui régissent notre industrie et travaillerons à améliorer la réglementation pour assurer les intérêts et le bien-être de nos résidants.
- 9) Nous éviterons toute conduite ou pratique susceptible de discréditer la résidence ou le Programme de logement avec services de soutien de la Corporation.

- 10) Nous créerons un climat de dignité et de respect dans notre résidence et fournirons des services sans porter de jugement.
- 11) Nous veillerons à ce que tous les résidants soient perçus comme des personnes rendues à diverses étapes de leur vie et qui nécessitent divers degrés d'aide offerts par le Programme de logement avec services de soutien et divers autres services communautaires.
- 12) Nous reconnaitrons le fait que le personnel a souvent accès à des renseignements personnels sur les résidants. La protection de la vie privée et des renseignements personnels des résidants devrait être primordiale.

4.0 Assurance et surveillance

4.1 Assurance

Le fournisseur de services doit souscrire une assurance responsabilité générale émise par un assureur autorisé à faire affaire en Ontario. Cette assurance doit

- être émise au nom du fournisseur de services;

protéger la Corporation du comté d'Essex jusqu'à concurrence d'une limite inclusive d'au moins 5 millions de dollars (5 000 000 \$) contre les blessures corporelles et les dommages matériels causés par tout événement relié à l'exécution du Programme de logement avec services de soutien;
- contenir une clause de responsabilité civile découlant de l'exécution du Programme de logement avec services de soutien;
- contenir une clause de responsabilité partagée attestant que la Corporation est désignée comme assuré additionnel;
- se présenter sous une forme jugée satisfaisante pour la Corporation.

Le fournisseur de services doit souscrire une assurance contre les blessures corporelles et dommages matériels causés par des véhicules automobiles lui appartenant et servant à des usages reliés aux activités quotidiennes du

Programme de logement avec services de soutien, ou des véhicules automobiles ne lui appartenant pas mais servant aux activités quotidiennes de la résidence avec services de soutien, et aussi contre les risques auxquels sont exposés les passagers. La couverture sera de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) pour la Corporation du comté d'Essex.

Un certificat d'assurance doit être produit au moment où le fournisseur de services conclut une entente avec la Corporation, chaque année au moment de l'inspection et chaque fois que l'assurance est mise à jour.

Le fournisseur de services à la Corporation doit :

- inclure dans la définition d'assuré tout travailleur bénévole de l'Assuré ou de l'Assuré additionnel, pendant l'accomplissement de sa tâches pour ou avec l'Assuré désigné; et
- inclure un avenant attestant que la police ou les polices ne peuvent être modifiées ou annulées, ni tomber en déchéance sans qu'un préavis de trente (30) jours ne soit envoyé à la Corporation;
- La police d'assurance doit comporter l'avenant suivant :

« Il est convenu par la présente que cette police d'assurance assure une protection à chaque Assuré de la même manière et dans la même mesure que si des polices distinctes avaient été envoyées à chacun, et qu'elle s'applique à toute poursuite intentée contre un Assuré par l'autre Assuré ou par un employé de ce tel autre Assuré, à condition cependant que la responsabilité globale de l'Assureur à l'égard de chaque Assuré ou de tous les Assurés ne dépasse en aucun cas les limites de responsabilité précisées dans les Déclarations de principes prescrites. »

4.2 Surveillance

Le fournisseur de services convient d'assurer aux résidants un logement avec services de soutien qui respecte les dispositions de l'entente de prestation de services conclue avec la Corporation. En signant l'entente de prestation de services, le fournisseur de services convient de respecter les normes relatives au programme de logement avec services de soutien qui peuvent être modifiées de temps à autre et faire partie de l'entente de prestation de services.

Au moins une fois par année, ou plus souvent si cela est nécessaire, le personnel du Programme de logement avec services de soutien effectuera une inspection minutieuse des installations pour s'assurer que les normes sont respectées. De plus, un suivi des plaintes doit être assuré. Le personnel du Programme effectuera des visites à l'improviste à intervalles réguliers durant toute l'année. Des photographies pourront être prises à intervalles réguliers et être gardées en dossier.

Après l'inspection annuelle, le fournisseur de services recevra une lettre l'informant des résultats de conformité, des points laissant à désirer et des échéances pour répondre aux attentes. Le personnel du Programme de logement avec services de soutien fera un suivi auprès du fournisseur de services pour s'assurer que les échéances sont respectées. En cas de graves problèmes de conformité, une rencontre avec le fournisseur de services, le personnel du Programme de logement avec services de soutien et le coordonnateur des services communautaires sera organisée pour discuter d'un plan visant à aider le fournisseur de services à se conformer aux normes.

4.3 Inspection

Le fournisseur de services doit s'assurer que

- les inspections annuelles sont effectuées par un représentant d'un service de santé publique et un représentant d'un service d'incendie;
- le système de chauffage et les cheminées sont inspectés entre juin et septembre et qu'ils sont sûrs et en bon état;
- les extincteurs, les boyaux d'arrosage et les colonnes montantes sont inspectés tous les mois par le personnel interne et une fois par année par un fournisseur d'équipement de lutte contre les incendies qualifié.

Le fournisseur de services doit avoir mis en œuvre un programme d'entretien approprié pour lutter contre les animaux et insectes nuisibles.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que des copies des rapports d'inspection soient envoyées au personnel du Programme de logement avec services de soutien pour que celui-ci les examine. Ces copies doivent être conservées dans les dossiers du fournisseur de services.

5.0 Résolution des conflits, traitement des plaintes et rapports

5.1 Résolution des conflits et traitement des plaintes

Le fournisseur de services doit veiller à ce que des méthodes soient établies pour résoudre les conflits au sujet d'employés, de bénévoles, de résidants, de visiteurs ou du fonctionnement de la résidence. Il doit exister une méthode à suivre pour répondre à des inquiétudes ou donner suite à des suggestions d'une façon informelle mais efficace.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que

- les résidants soient informés de leurs droits de porter plainte directement à la Corporation;
- les résidants puissent utiliser un téléphone et connaissent le numéro de téléphone à joindre pour déposer une plainte;
- les résidants soient protégés contre l'éviction ou les traitements injustes après avoir déposé une plainte;
- des politiques et méthodes soient adoptées pour traiter les plaintes écrites au sujet de l'établissement ou de ses services ou donner suite à des suggestions faites par un résidant ou le représentant d'un résidant;
- une réponse appropriée soit fournie en temps opportun à toutes les demandes d'information, suggestions et plaintes déposées par écrit;
- la vie privée soit protégée en tout temps;

Les dossiers des demandes d'information, suggestions et plaintes déposées par écrit doivent être conservés et indiquer la date de réception, les commentaires et la date de la réponse au plaignant, les mesures prises pour résoudre des problèmes et le suivi qui s'est avéré nécessaire.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que des méthodes de gestion de risques soient adoptées au moment de l'admission pour résoudre une escalade constante de comportements inappropriés ou réduire un risque imminent pour le personnel ou des résidants.

5.2 Dénonciation

Le fournisseur de services et les résidents ne doivent pas exercer de représailles ou menacer de le faire contre une personne fournissant ou divulguant de l'information au fournisseur de services ou à la Corporation. Le fournisseur de services et les membres de son personnel ne doivent pas non plus dissuader quelqu'un de divulguer de l'information à la Corporation.

5.3 Signalement des incidents graves

Le fournisseur de services doit consigner et signaler tous les incidents graves survenus dans la résidence, entre autres les accidents, les blessures, les actes de maltraitance ou les allégations de maltraitance envers un résident ou un membre du personnel, les erreurs d'administration de médicaments, les interventions de la police, les infractions criminelles, les agressions physiques ou sexuelles, ou les allégations d'agressions, les appels au secours au numéro 911, les décès, les tentatives de suicide, les flambées de maladie et les infestations de punaises de lit, les cas de maladie transmissible, les actes de violence ou menace grave de violence, les dommages matériels graves causés par un incendie ou une inondation, l'exposition d'un résident à un risque grave, les allers et venues d'un résident inconnu depuis 24 heures ou plus, etc. Le rapport d'incident grave doit être conservé dans la résidence; une copie lisible doit être envoyée à la Corporation au cours des 24 heures suivant l'incident, ou le jour ouvrable suivant si l'incident s'est produit durant la fin de semaine ou un congé.

Le fournisseur de services qui reçoit d'un organisme de réglementation, comme le ministère du Travail, un conseil de santé, un organisme de réglementation des maisons de retraite, ou autre, un avis de dépôt d'une plainte ou un avis de la tenue d'une enquête sur sa résidence doit transmettre cet avis au personnel du Programme de logement avec services de soutien de la Corporation au cours des 24 heures suivant la réception de l'avis, ou le jour ouvrable suivant une fin de semaine ou un congé. Des copies de tous les documents se rapportant à une plainte ou à une enquête doivent être transmises à la Corporation dans les plus brefs délais.

6.0 Droits et responsabilités

6.1 Règlements de la résidence, droits et responsabilités

Avec la participation des résidents, le fournisseur de services doit établir les règlements de la résidence. Ces règlements énonceront entre autres les droits et responsabilités du résident en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Le fournisseur de services doit remettre une copie des règlements de la résidence à chaque résident au moment de son admission.

Il doit afficher les règlements à un endroit auquel les résidents et le personnel peuvent avoir accès. Les règlements doivent être revus à intervalles réguliers par le personnel et les résidents; au besoin, ils seront révisés.

S'il le désire, le résident peut se faire représenter par un mandataire.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que le personnel ne pénètre pas dans la chambre ou la salle de toilette d'un résident sans d'abord frapper à la porte et demander la permission d'entrer, à moins d'un cas d'urgence, ou si la sécurité du résident ou d'une autre personne est menacée.

Le fournisseur de services doit tenir des réunions régulières avec les résidents afin de discuter du fonctionnement de la résidence, de la préparation des menus, des événements organisés par la résidence, etc.

La résidence doit être accessible aux résidents en tout temps. Le fournisseur de services doit veiller à ce que les visiteurs accèdent à la résidence à des heures raisonnables.

Les résidents doivent observer les règlements de la résidence, se montrer courtois envers les invités et les résidents qui rentrent tard la nuit.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les résidents aient accès en tout temps à une salle de toilette, à l'aire commune, aux zones réservées aux fumeurs et à leurs chambres à coucher.

Lorsque le résident a intérêt à se faire aider pour se donner des soins personnels ou vaquer à des activités quotidiennes, le fournisseur de services doit coopérer pleinement pour que l'aide lui soit fournie.

6.2 Services en français

Pour répondre à l'une des exigences relatives à l'obtention de financement de l'IPIC, le fournisseur de services doit aussi assurer la prestation de services en français lorsqu'on en fait la demande. Chaque année, il doit soumettre un plan expliquant les mesures prises pour satisfaire les demandes de services en français : signalisation, correspondance écrite, service téléphonique et documentation écrite.

6.3 *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*

Tous les propriétaires de résidences avec services de soutien correspondant à la définition de « maison de retraite » au sens de la Loi sont censés obtenir un permis d'exploitation et respecter les dispositions de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Ces résidences sont en partie régies par *Loi de 2010*

sur les maisons de retraite, mais elles doivent aussi respecter les normes relatives au Programme de logement avec services de soutien.

6.4 Absence du résidant

Le fournisseur de services doit informer la Corporation du départ d'un locataire, de l'admission à l'hôpital de celui-ci ou de son absence de la résidence, peu importe le motif, au plus tard 24 heures suivant son départ ou le début de son absence, ou le jour ouvrable suivant.

Le fournisseur de services doit tenir un registre dans lequel la date et l'heure de la sortie et du retour des résidants seront enregistrées; mais aucune personne ne soit obligée de signer ledit registre à l'entrée de la résidence ou à la sortie.

La Corporation paiera au fournisseur de services les absences de 24 heures jusqu'à concurrence de 14 jours de retenue d'un lit par résidant par année civile. En cas d'hospitalisation, une autre période de 14 jours d'absence peut être payée. Le cas des résidants hospitalisés pour des raisons de santé physique ou de santé mentale sera examiné par la Corporation.

6.5 Convention de location

Le fournisseur de services doit conclure une convention de location écrite avec chaque personne bénéficiant d'une subvention admise comme résidant. Cette convention doit être signée par le résidant, conservée dans son dossier et une copie doit lui être remise conformément aux dispositions de la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Au moment de l'admission d'un locataire et de la signature de la convention, le fournisseur de services doit remettre au résidant la Trousse d'information sur la maison de soins.

6.6 Lois sur la protection des renseignements personnels et codes de conduite

Le fournisseur de services, ses directeurs, agents, employés et bénévoles doivent s'assurer que la vie privée des résidants est protégée en tout temps. Les renseignements ne doivent être divulgués que si le résidant a donné son consentement par écrit.

Le personnel de la Corporation doit avoir accès aux dossiers des résidants détenus par le fournisseur de services.

La Corporation valorise la diversité et accorde de l'importance à la protection de cette valeur dans la prestation de services. Tous les fournisseurs de

services sont censés respecter le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, qui interdit la discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état de conjoint de même sexe, la situation de famille, l'état d'assisté social ou le handicap.

La Corporation s'attend que tous les fournisseurs de services aient établi une politique écrite en faveur des droits de la personne, servant à orienter le personnel et les bénévoles et à informer les résidents de leurs droits. Cette politique peut être affichée dans la résidence.

Le fournisseur de services doit avoir établi une politique sur les médias sociaux visant tous les membres du personnel et les bénévoles.

Les membres du personnel doivent se comporter de manière à préserver la vie privée des résidents.

Le fournisseur de services doit accepter de divulguer des renseignements personnels sur la santé des résidents lorsque le personnel du Programme de logement avec services de soutien effectue une vérification de l'admissibilité des résidents aux services.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) régit la collecte, l'utilisation et la divulgation de tous les renseignements.

Le fournisseur de services doit permettre au résident de consulter son dossier en tout ou en partie. Il peut demander par écrit à la Corporation l'autorisation de consulter le dossier d'un résident bénéficiant d'une subvention de la Corporation.

Les plaintes déposées par des résidents au sujet d'éventuelles violations de la LPRPS ainsi que les enquêtes doivent être documentées.

6.7 Vie privée

En tout temps, la vie privée du résident doit être respectée. Les portes de la chambre à coucher et de la salle de toilette doivent se verrouiller de l'intérieur. Le fournisseur de services doit disposer d'une clé pour chaque chambre pour y avoir accès en cas d'urgence ou faire faire le ménage. Il doit fournir au résident une clé donnant à sa chambre à coucher si celui-ci en fait la demande. La fourniture de clés supplémentaires pourrait entraîner des coûts pour le résident.

Les règlements généraux se rapportant à la protection du droit à la vie privée qui sont énoncés dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*

visent toutes les résidences de soins y compris les résidences avec services de soutien.

Tous les membres du personnel doivent frapper à la porte avant d'entrer dans une chambre à coucher ou une salle de toilette.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que le courrier reçu et envoyé par les résidants ne soit pas ouvert. Il doit permettre à tous les résidants d'ouvrir leur courrier en privé.

Le fournisseur de services doit faire tout en son pouvoir pour fournir, à la demande du résidant, un espace privé où il pourra faire des appels téléphoniques, recevoir la visite d'un avocat, d'un médecin, d'un porte-parole, d'un ami ou d'un membre de la famille. Toute rencontre entre des membres du personnel de la Corporation et des résidants doit se tenir à huis clos à moins qu'un membre du personnel de la résidence avec services de soutien ne soit invité à y assister.

6.8 Dossiers des résidants et dossiers médicaux

Le fournisseur de services doit conserver tous les dossiers de résidant dans un endroit sûr et confidentiel. Il doit aussi conserver des fichiers de sauvegarde contenant

- le nom, l'âge, la date de naissance et sexe du résidant (si la personne décide de s'identifier);
- la date de l'admission du résidant;
- l'entente de confidentialité, le consentement à la divulgation de renseignements;
- le lieu de résidence précédent le plus récent;
- une copie de la convention de location et la trousse d'information de la résidence de soins;
- une copie des règlements de la résidence signée et datée par le résidant;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du médecin traitant et de l'infirmier praticien le cas échéant;
- la fiche médicale de l'année en cours (à remplir annuellement);

- les besoins et restrictions en matière de mobilité (le cas échéant);
- les antécédents médicaux pertinents, la médication actuelle, les allergies connues, les besoins en matière de nutrition et d'immunisation, le cas échéant;
- le numéro de carte Santé de l'Ontario et le code de version en vigueur;
- l'information financière (curateur ou mandataire)
- une copie de la procuration pour soins de santé, le cas échéant;
- les maladies clairement documentées dans le dossier du résidant;
- les dates auxquelles le résidant est vu par un fournisseur de soins de santé et le nom du fournisseur;
- la date d'admission à l'hôpital;
- les dates du départ de la résidence et du retour (absences jusqu'au lendemain, congés de fin de semaine, vacances, etc.);
- la date du départ;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du plus proche parent, du fiduciaire, du curateur, de la personne à joindre en cas de maladie ou d'urgence;
- les besoins d'aide pour évacuer la résidence en cas d'incendie);
- les noms des organismes communautaires et porte-parole en contact avec les résidants (Services à la famille Windsor-Essex, ACT, CMHA)
- Les notes du personnel relatives à la participation aux activités maison ou aux activités communautaires, aux changements de l'état du résidant, aux soins fournis, etc.;
- Les rapports sur les événements inhabituels ou graves;
- Le plan de gestion des risques au besoin;

- La correspondance au sujet du résidant envoyée au fournisseur de services ou provenant de lui;
- Le plan de soins du résidant terminé tous les 6 mois ou avant.

Tous les changements apportés au dossier du résidant (valeur de l'actif, le plus proche parent, héritage, fiduciaire) doivent être signalées au personnel du Programme de logement avec services de soutien au cours des 24 heures ou le jour ouvrable suivant.

7.0 Santé physique et bien-être des locataires

7.1 Tolérance zéro à la violence et à la négligence

Le fournisseur de services s'engage à fournir des soins de qualité supérieure qui respectent la dignité et les droits des résidants. Il doit protéger le résidant contre les actes de violence ou de négligence pouvant être commis par des membres du personnel, des bénévoles, des visiteurs ou des résidants.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les résidants ne subissent aucun acte de violence ou menace de violence émotionnelle, physique ou sexuelle, ou d'intimidation.

Le fournisseur de services doit élaborer des politiques et méthodes pour permettre aux résidants de signaler tout acte de violence ou toute menace de violence.

7.2 Accessibilité

Le fournisseur de services doit veiller à ce que la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* soit respectée.

Le fournisseur de services doit fournir un milieu de vie résidentiel qui favorise et accroît la qualité de vie des résidants et qui est conforme aux normes de santé et de sécurité.

Le fournisseur de services ne doit admettre aucune personne utilisant un fauteuil roulant, un déambulateur ou un fauteuil roulant électrique à moins que la résidence n'ait pris des mesures permettant l'utilisation d'une aide à la mobilité.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que des mesures d'adaptation soient prises à l'égard des résidents ayant une déficience physique ou des

limitations fonctionnelles (p. ex. : perte visuelle ou auditive).

7.3 Évacuation d'urgence

Le fournisseur de services doit établir des politiques et des méthodes permettant de protéger la sécurité des résidants et du personnel en cas d'urgence (panne de courant, incendie, période de froid ou de chaleur extrême). Tous les membres du personnel et les résidants doivent participer aux exercices d'évacuation en cas d'incendie et suivre une formation sur les mesures d'urgence.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les mesures de sécurité et d'urgence soient revues chaque année.

The fournisseur de services doit veiller à ce qu'un plan d'évacuation d'urgence soit élaboré, approuvé et adopté conformément au *Code de prévention des incendies de l'Ontario* et à ce que tous les plans d'urgence soient revus et fournis à la Corporation.

Le fournisseur de services doit veiller à établir une méthode pour la tenue de l'exercice d'évacuation mensuel, tenir un registre des exercices d'évacuation et faire faire un exercice d'évacuation complète chaque année.

Le fournisseur de services doit détenir dans un relieur ou sur une clé USB les noms de résidants, leurs photos, les médicaments qu'ils prennent, les coordonnées de leurs plus proches parents et les noms de leurs médecins.

Le fournisseur de services doit afficher la méthode d'évacuation d'urgence à un endroit bien en vue dans une aire commune.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les membres du personnel suive une formation sur l'évacuation d'urgence de la résidence et l'utilisation des extincteurs d'incendie. Tous les résidants doivent être informés du plan d'évacuation au moment de leur admission à la résidence ou peu de temps après.

Le fournisseur de services doit s'assurer que les numéros de téléphone à joindre en cas d'urgence, les numéros du service de police, du service des incendies et du service de transport par ambulance sont affichés près de chaque téléphone.

7.4 Éclairage et ventilation

Le fournisseur de services doit s'assurer que les niveaux d'éclairage exigés en vertu du *Code du bâtiment de l'Ontario* et du *Code de prévention des incendies de l'Ontario* soient assurés pendant toutes les heures d'ouverture.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les appareils d'éclairage fonctionnent bien, permettent l'utilisation de tous les espaces intérieurs et extérieurs, couloirs, zones de débarquement, entrées et sorties (y compris l'extérieur des portes avant et derrière) et assurent la sécurité des résidants, du personnel, des bénévoles et des visiteurs.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que chaque pièce soit ventilée de manière naturelle ou par un moyen mécanique conçu et installé conformément au *Code du bâtiment de l'Ontario* pour réduire la chaleur et l'humidité et chasser les odeurs.

Le fournisseur de services exploitant doit veiller à ce que toutes les fenêtres pouvant s'ouvrir et se fermer soient dotées d'une moustiquaire en bon état et d'un couvre-fenêtre approprié pour préserver l'intimité.

Le fournisseur de services doit s'assurer que toutes les zones réservées aux fumeurs sont conformes aux dispositions de la *Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée*.

7.5 Sécurité physique

Le fournisseur de services doit veiller à ce que la résidence soit propre, sûre et salubre en tout temps. Sans restreindre la généralité de ce qui précède,

- a) La cave ou le sous-sol de la résidence doivent être bien drainés et aérés.
- b) La résidence doit être à l'épreuve des intempéries et de l'humidité.
- c) Le système de chauffage doit rester en bon état.
- d) Les ordures, les cendres, les matières inflammables et les débris doivent être ramassés et les lieux doivent être exempts de vermine, d'insectes ou d'autres animaux nuisibles.
- e) Le protocole en cas canicule doit être respecté conformément à la réglementation du service sanitaire.
- f) Tous les lieux intérieurs et extérieurs doivent être exempts de danger et assurer la sécurité des résidants, du personnel et des visiteurs.

- g) Les sorties et les escaliers doivent être dégagés et exempts de matières inflammables, conformément aux dispositions des lois et codes de prévention des incendies.
- h) Une trousse de premiers soins doit se trouver à un endroit sûr et facile d'accès pour tous les membres du personnel. Son contenu doit être vérifié et les fournitures doivent être renouvelées après chaque usage.
- i) Le milieu de vie résidentiel doit favoriser et accroître la qualité de vie de résidants et être conforme à toutes les normes de santé et de sécurité.

7.6 Téléphone

Le fournisseur de services doit veiller à ce qu'une ligne téléphonique résidentielle permettant les appels locaux soit mise à la disposition des résidants. Le fournisseur de services doit s'assurer qu'un service téléphonique fiable puisse servir en cas de panne de service téléphonique. Le numéro à joindre en cas d'urgence doit être fourni à la Corporation.

Le téléphone, qui doit être fourni sans frais pour les résidants, doit se trouver à un endroit permettant la conversation et protégeant la vie privée.

Si le fournisseur utilise un service de messagerie vocale, il doit s'assurer que ce système est bien entretenu et permet de laisser et de prendre des messages en tout temps.

7.7 Chambres à coucher

Le fournisseur de services doit offrir des chambres à coucher confortables et sans danger. La Corporation estime qu'il ne doit pas y avoir plus de 2 résidants par chambre. Une analyse de cas doit être approuvée lorsqu'il y a plus de 2 résidants par chambre. Ces cas spéciaux seront approuvés chaque année, selon les besoins des résidants.

Le fournisseur de services ne doit permettre à aucun résidant de s'installer dans le vestibule, un couloir, un placard, une salle de toilette, une buanderie, un escalier ou la cuisine pour dormir.

Le fournisseur de services doit s'assurer que chaque chambre à coucher est dotée d'une fenêtre pouvant s'ouvrir sur l'extérieur et munie d'une moustiquaire en bon état.

Le fournisseur de services doit s'assurer de ce qui suit :

- La distance entre les lits doit être d'au moins 0,91 mètre.
- Aucun meuble ou partie de meuble ne doit cacher ou obstruer une source de chaleur non protégée, la fenêtre ou la porte.
- Chaque lit doit être protégé des courants d'air.
- Chaque résidant doit avoir dans sa chambre au minimum
- un lit, un matelas, une table de chevet, une commode, une lampe, une penderie, une poubelle, une chaise, un tiroir ou une armoire fermant à clé. Tous ces articles doivent être propres et en bon état.
- Les matelas doivent mesurer 91,44 cm de largeur, être sûrs, propres et en bon état. Autant que possible, ils doivent être recouverts d'une housse en tissu ignifuge, à l'épreuve de l'humidité et des punaises de lit.

7.8 Chambres à coucher et usage personnel

La chambre à coucher du résidant est un espace personnel et privé. Le fournisseur de services doit permettre au résidant de la personnaliser pour autant que cela ne porte pas atteinte aux droits des autres personnes partageant la chambre ou ne pose pas de risque pour la santé et la sécurité du résidant et celles des autres résidants ou du personnel.

Le résidant peut avoir un appareil de radio, un téléviseur, une horloge et un ordinateur dans sa chambre; il doit cependant respecter les consignes de sécurité et les règlements de la résidence.

7.9 Salles de bains et toilettes

Le fournisseur de services doit fournir des installations sanitaires sûres, propres et adaptées à tous les résidants. Elles doivent comprendre une toilette, un lavabo, une cabine de bain et de douche ou une douche et une baignoire séparées, équipées de barres d'appui, de mains courantes et d'un tapis antidérapant au besoin. En tout temps, les articles de toilette courants (papier hygiénique, savon dans le distributeur, serviettes, etc.) doivent être fournis en quantité suffisante. Le personnel doit tenir un registre d'entretien quotidien des toilettes.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que chaque toilette, salle de bains, cabine de bain et de douche soit munie d'une porte se déverrouillant facilement de l'extérieur en cas d'urgence.

Le fournisseur de services doit s'assurer qu'il y ait au moins une salle de bain, une salle de toilette et une douche à la disposition des résidents se déplaçant en fauteuil roulant ou à l'aide d'une aide à la mobilité.

Le fournisseur de services doit veiller à fournir au moins les installations sanitaires suivantes :

- Un (1) lavabo et (1) toilette à chasse d'eau par six (6) résidents
- Une (1) baignoire ou une douche par douze (12) résidents
- Un (1) lavabo et une salle de toilette sur chaque étage occupé par des résidents

Si le fournisseur de services ayant conclu avec la Corporation une entente de services en septembre 2018 ne répond pas aux exigences minimales ci-dessus relatives au nombre d'installations sanitaires, la Corporation élaborera avec lui un plan pour l'aider à répondre à ces exigences dans un délai précis.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que chaque salle de toilette et baignoire soit équipée d'au moins une barre d'appui ou d'un dispositif du même genre pour assurer la sécurité des résidents.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que le fond de chaque baignoire ou douche soit recouvert d'un tapis antidérapant.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les accessoires des salles de bain communes et publiques soient nettoyés et désinfectés au moins une fois par jour, ou plus souvent si cela est nécessaire. Les accessoires des salles de bain privées doivent être nettoyés et désinfectés une fois par semaine.

7.10 Eau

Le fournisseur de services doit s'assurer que l'apport en eau potable et en eau chaude soit suffisant pour le nombre de résidents.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que le degré de température de l'eau consommée dans la résidence n'excède pas 49 °C et que les résidents ne puissent pas accéder au régulateur d'eau chaude.

7.11 Chauffage et climatisation

Durant les périodes de chaleur extrême, le fournisseur de services doit veiller à fournir au moins des ventilateurs et de l'eau potable en quantité suffisante et s'assurer que les salles communes sont climatisées.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que la température dans la résidence soit d'au moins 22 degrés durant les mois d'hiver et que des mesures soient prises pour rafraîchir les salles de séjour durant les mois d'été (climatisation ou ventilateurs dans les chambres à coucher et salles communes climatisées).

7.12 Ascenseurs

Le fournisseur de services doit s'assurer que les ascenseurs sont entretenus, inspectés et que les permis valides sont affichés à l'intérieur.

7.13 Ordures

Le fournisseur de services doit s'assurer que les ordures sont enlevées chaque jour, qu'elles sont entreposées et éliminées d'une manière satisfaisante pour la Corporation. Les bacs à ordures doivent être munis de couvercles bien ajustés et à l'épreuve des rongeurs et de l'eau. Le fournisseur de services doit s'assurer que les lieux sont exempts de vermine, d'insectes et d'autres animaux nuisibles.

7.14 Cuisine

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les entrepôts de nourriture, les aires de préparation des aliments et les aires de service soient conformes aux règlements de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, qui sont modifiés de temps à autre.

La cuisine et les aires de préparation des aliments doivent être assez grandes et dotées d'équipement et d'accessoires appropriés pour tous les aliments soient préparés de façon sûre et salubre.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les aliments soient conservés sur des supports, des étagères ou dans des armoires, à une hauteur d'au moins 15 cm du sol.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les lavabos soient équipés d'un distributeur de savon et d'un distributeur de serviettes uniservice.

Tous les produits de nettoyage et les produits dangereux doivent être conservés dans un endroit séparé de l'aire de préparation des aliments et de l'entrepôt.

Le personnel préparant des aliments dans la cuisine doit suivre une formation sur les méthodes sûres de manipulation et de préparation des aliments.

7.15 Aire commune et salle à manger

Une aire commune intérieure assez vaste doit permettre aux résidants de se réunir pour manger, se divertir, faire des activités et converser. Cette salle commune doit être accessible à tous les résidants et peut comprendre jusqu'à 50 pourcent de la salle à manger.

En tout temps, les résidants devraient avoir accès à une aire commune.

Le fournisseur de services doit fournir une salle à manger ou une pièce assez grande pour accueillir au moins 50 p. 100 des résidants à la fois.

Une aire extérieure appropriée, salubre, bien entretenue et adaptée aux besoins des résidants devrait aussi être offerte.

L'aire d'agrément doit consister en un espace ouvert aménagé et des aires de divertissement intérieures auxquelles tous les résidants de l'immeuble peuvent facilement accéder.

En tout temps, les résidants devraient avoir accès à une zone réservée aux fumeurs. Cette zone désignée doit respecter les règlements de la *Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée*.

7.16 Animaux domestiques

Lorsqu'un animal domestique vit dans la résidence avec services de soutien ou que le résidant peut en garder un dans sa chambre, le fournisseur de services doit au moins

- veiller à établir une politique expliquant clairement les attentes envers tous les animaux domestiques de la résidence;
- interdire la présence d'animaux interdits en vertu de la loi;
- tenir à jour la fiche de vaccination des animaux et en conserver une copie dans les dossiers de la résidence;

- mettre en œuvre un programme de prévention contre les puces et organismes nuisibles et traiter les infestations;
- assurer les soins et le toilettage des animaux et veiller à l'entretien des lieux, ce qui comprend le nettoyage de la cour, le nettoyage de routine des litières, des cages, des aquariums etc.;
- avoir des stocks suffisants de nourriture, de litière pour chats et de produits d'entretien pour animaux domestiques;
- avoir une laisse, un collier et les plaques d'identité exigées par la municipalité;
- avoir un plan de base assurant des soins constants à tous les animaux domestiques lorsque le fournisseur de soins primaires de l'animal domestique est absent;
- désigner un endroit permettant de toiletter les animaux domestiques ailleurs que dans les salles de bain des résidents.

7.17 Ameublement

L'ameublement de la résidence et les aires extérieures doivent être propres et en bon état. Tous les meubles doivent être nettoyés et époussetés à intervalles réguliers (au moins une fois par semaine). Les couvre-fenêtre et les couvre-plancher doivent être propres et en bon état. Les décors de fenêtre doivent assurer l'intimité.

7.18 Linge de maison

Les articles suivants doivent être fournis à chaque résident : serviettes, débarbouillettes et literie (draps, oreillers et couvertures) propres et en bon état. Des couvertures et des enveloppes de matelas supplémentaires doivent être fournies à la demande. Les serviettes, débarbouillettes et le linge de maison doivent être renouvelés au moins une fois par semaine, ou plus souvent si cela est nécessaire.

Le fournisseur de services doit assumer le coût de la lessive et des fournitures de lavage. Les vêtements personnels du résident doivent être lavés au moins une fois par semaine, sans frais pour le résident.

Si cela est possible, le fournisseur de services doit permettre au résident responsable et capable de faire son lavage lui-même d'utiliser sans frais, une

fois par semaine, une machine à laver, un sèche-linge et des fournitures pour la lessive.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les salles de lavage soient séparées des aires de préparation des aliments et des entrepôts.

7.19 Repas et alimentation

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les aliments soient préparés, manipulés et entreposés de manière hygiénique, conformément aux règlements de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* afin de prévenir la propagation de maladies d'origine alimentaire.

Le fournisseur de services doit servir aux résidents des aliments comblant les besoins quotidiens expliqués dans la plus récente version du *Guide alimentaire canadien* et dont la valeur nutritive est suffisante pour que chaque résident conserve son poids moyen.

Le fournisseur de services doit veiller à ce qu'au moins trois repas bien équilibrés soient servis par jour : petit déjeuner, repas du midi et repas du soir.

- Le fournisseur de services doit offrir 2 collations et des boissons saines recommandées dans le *Guide alimentaire canadien*.
- Le petit déjeuner ne doit pas être servi avant 7 heures et le repas du soir avant 16 h 30.
- Le fournisseur de services doit offrir un repas pour remplacer celui qu'un résident a manqué en raison d'une sortie ou d'un rendez-vous prévu.

Le fournisseur de services doit servir des repas préparés et servis à une température adéquate.

Le fournisseur de services doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer des services d'évaluation médicale ou nutritionnelle au résident semblant avoir pris ou perdu beaucoup de poids.

Le fournisseur de services doit conserver une réserve suffisante d'aliments périssables pour combler les besoins des résidents pendant au moins 24 heures et une réserve d'aliments non périssables pour combler les besoins pendant au moins 3 jours.

Le fournisseur de services doit veiller à fournir un repas de substitution approprié au résidant ayant subi une chirurgie dentaire ou devant subir une intervention chirurgicale, une coloscopie, ou un autre examen.

Le fournisseur de services doit veiller à offrir des repas appropriés aux résidants devant suivre un régime alimentaire spécial pour rester en bonne santé, traiter une maladie (hypertension, diabète, allergies, difficulté à avaler ou à mastiquer) ou respecter des règles religieuses.

Le fournisseur de services doit veiller à mettre de côté un repas ou un casse-croûte pour un résidant qui sera absent à un repas.

Tous les deux ans ou plus souvent si cela est nécessaire, un conseiller en nutrition agréé ayant de l'expérience en alimentation, gestion, préparation des menus, préparation d'aliments en grande quantité, préparation de régimes alimentaires spéciaux, doit être engagé pour examiner les menus et aider le personnel de la résidence à gérer le service alimentaire.

7.20 Menus

Le fournisseur de services doit afficher le menu de la semaine à un endroit bien en vue et facile d'accès pour tous les résidants. Le menu doit être affiché 7 jours avant la date à laquelle les repas seront servis. Tous les changements doivent être indiqués sur les menus affichés avant le début de la préparation du repas. Les substitutions de repas doivent avoir la même valeur nutritive.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que tous les menus soient conservés par ordre chronologique dans un dossier, à la résidence, pendant au moins 90 jours après la date de préparation.

Le fournisseur de services doit veiller à ce que les intervalles de temps entre les repas soient réguliers. Mais ces intervalles peuvent varier en fonction des routines et activités de la maisonnée.

7.21 Soins médicaux, gestion et conservation des médicaments

Le fournisseur de services doit aider les résidants à obtenir les services d'un médecin ou d'une infirmière praticienne ou avoir accès à une clinique sans rendez-vous.

Le fournisseur de services doit permettre à des professionnels de la santé ou des professionnels des services de soutien d'accéder à la résidence et doit collaborer pleinement avec eux.

Le fournisseur de services doit établir une méthode à suivre pour l'administration des médicaments prescrits aux résidents.

- a) Tout médicament prescrit par un médecin doit rester dans son contenant d'origine ou dans un pilulier conçu par un pharmacien.
- b) Tous les contenants de médicaments doivent porter une étiquette indiquant clairement le nom du résident.
- c) Le fournisseur de services doit s'assurer que les médicaments sont consommés par la personne dont le nom figure sur le contenant ou le pilulier.
- d) Une fiche quotidienne doit être préparée pour chaque résident devant prendre un médicament; elle doit indiquer le nom du médicament, la posologie et l'heure d'administration. Immédiatement après avoir administré le médicament, la personne doit signer cette fiche ou mettre ses initiales dans la case correspondant à l'heure d'administration.
- e) Le médicament par voie intramusculaire ou intraveineuse doit être administré par un professionnel de la santé agréé ou un médecin compétent qui détient un permis d'exercice valide en Ontario.
- f) Les médicaments doivent être conservés dans une armoire sous clé sauf si le résident est l'unique personne autorisée à le conserver.
- g) Les fiches ou le classeur d'administration des médicaments doivent être conservés en un endroit gardé secret lorsqu'ils ne servent pas.
- h) Les aiguilles, objets pointus, fioles et ampoules doivent être jetés dans un contenant destiné à recevoir les déchets comportant un risque biologique.
- i) Si le résident doit s'absenter, une quantité suffisante de médicament et le mode d'emploi doivent lui être fournis.
- j) Les médicaments inutilisés ou périmés doivent être conservés et rendus à la pharmacie selon les directives de la pharmacie.

- k) Toute erreur commise pendant l'administration de médicament doit être signalée à la Corporation.

Au moins une fois par année, ou plus souvent si la Corporation le juge nécessaire, le personnel doit suivre une nouvelle formation sur le mode d'administration du médicament donnée par la pharmacie reconnue.

Le fournisseur de services doit établir une politique écrite indiquant clairement que tout médicament doit être rendu au résidant ou à son représentant désigné au moment du départ de la résidence.

8.0 Fourniture et accès – Activités et services de soutien

8.1 Activités quotidiennes

Les résidants sont responsables, dans la mesure du possible, de leur bien-être; ils doivent participer à la prise de décisions sur leurs soins et leurs besoins en matière de santé.

Lorsqu'un résidant refuse de veiller à ses soins personnels et que cela porte atteinte aux droits d'autres résidants, le fournisseur de services doit discuter du problème avec lui en privé, d'une façon qui respecte toujours ses droits et sa dignité.

Tout en encourageant les résidants à être autonomes, le fournisseur de services doit leur fournir l'aide dont ils ont besoin pour accomplir les activités de la vie quotidienne.

Le fournisseur de services doit veiller à fournir au résidant l'aide dont il a besoin en autres pour manger, prendre un bain, prendre soin de son hygiène personnelle, faire sa toilette, s'habiller et préserver sa vie privée et sa dignité.

Le fournisseur de services doit encourager les résidants à accomplir leurs activités quotidiennes du mieux qu'ils le peuvent.

8.2 Plan de soins

Le fournisseur de services doit établir un plan de soins pour chaque résidant. Ce plan doit être dressé à l'admission et par la suite tous les six mois, ou à un intervalle plus rapproché au besoin.

La Corporation doit être avisée lorsqu'un résidant a subi une évaluation en vue de recevoir des soins de longue durée.

La Corporation doit être avisée lorsqu'on juge qu'un résidant nécessite des soins de longue durée. Pour conserver sa subvention, le résidant doit accepter le premier lit disponible dans un établissement de soins de longue durée.

8.3 Bien-être des résidants

Le fournisseur de services doit encourager les résidants à participer à des activités d'emploi, à respecter des observances spirituelles ou religieuses ou à participer à des programmes d'activités convenant à leurs préférences ou intérêts personnels.

Le fournisseur de services doit inviter régulièrement des organismes communautaires à venir présenter leurs programmes d'activités ou à informer les résidants des programmes offerts.

Le fournisseur de services doit fournir au moins chaque semaine une période de loisirs. Il doit tenir un registre des activités organisées et des présences.

Le fournisseur de services doit fournir un tableau servant à afficher les activités quotidiennes, les événements maison et les événements communautaires, le plan d'évacuation, etc.

8.4 Divertissement au foyer

Le fournisseur de services doit fournir dans l'aire commune au moins un poste de télévision numérique reçue par câble ou par satellite. On l'encourage à offrir d'autres sources de divertissement comme des postes de radio, des systèmes de jeu et des postes informatiques.

8.5 Rencontres avec les résidants

Le fournisseur de services doit tenir des rencontres régulières au moment où cela convient au plus grand nombre de résidants. Ces réunions visent à permettre aux résidants de discuter du fonctionnement de la résidence, entre autres des choix de menus, des heures d'accès, des possibilités de divertissement et de loisir. Une rencontre doit avoir lieu au moins une fois par mois. L'avis de rencontre doit être affiché dans une salle commune une semaine d'avance.

8.6 Transport

Le fournisseur de services doit veiller à assurer qu'un moyen de transport en commun ou privé soit offerts aux résidants ayant des rendez-vous chez le médecin, des activités sociales, des courses, des transactions à faire à la banque, des activités de divertissement ou des traitements à suivre. Le

fournisseur de services n'est pas censé assumer le coût du transport du résidant.

Dans la mesure du possible, le fournisseur de services doit veiller à ce que les résidants utilisent le système de transport en commun pour participer à des programmes communautaires ou bénéficier de services communautaires et ce, pour les encourager à être autonomes et favoriser leur croissance personnelle.

8.7 Vêtements

Le fournisseur de services doit aider les résidants à se procurer une quantité suffisante de vêtements propres et adaptés aux conditions météorologiques (sans frais pour le fournisseur de services).

9.0 Allocation pour besoins personnels

9.1 Allocation mensuelle pour besoins personnels – Traitement

Chaque résidant bénéficiant d'une subvention, ou son curateur, doit garder une portion de la somme établie de la Corporation pour combler les besoins personnels.

L'allocation mensuelle pour besoins personnels doit être utilisée par le résidant pour payer ses dépenses personnelles. Elle doit servir à l'achat de vêtements ou d'articles personnels et non pas de produits de soins personnels (shampoing, savon, papier hygiénique), lesquels sont couverts par l'allocation quotidienne et doivent être fournis par le fournisseur de services.

L'allocation mensuelle pour besoins personnels doit être versée sous forme de montant d'argent (et non en nature).

9.2 Allocation personnelle pour besoins personnels - Gestion

Le résidant bénéficiant d'une subvention en vertu du Programme de logement avec services de soutien est responsable de la gestion de son allocation mensuelle pour besoins personnels et de ses autres ressources financières. S'il est incapable d'utiliser son allocation mensuelle à cause de limitations, le fournisseur de services doit veiller à ce que l'allocation serve aux autres résidants. Si le fournisseur de services s'occupe de la gestion de l'allocation des résidants, il doit établir une méthode écrite à suivre pour gérer les allocations. Cette méthode fera intervenir

- un registre ou un livret de reçus indiquant les sommes versées au résidant et les dates de réception;
- un reçu signé par le résidant chaque fois qu'il reçoit du fournisseur de services une somme prélevée du montant accordé par la Corporation.

En tout temps, le résidant, son représentant légal ou un représentant de la Corporation doit pouvoir consulter les dossiers du fournisseur de services. Le résidant qui nécessite de l'aide pour gérer ses ressources financières et qui n'a pas obtenu les services du curateur et du tuteur public, peut désigner un tiers, comme un membre de la famille, un représentant légal ou un curateur par l'intermédiaire d'une agence régionale.

9.3 Gestion de l'argent

Le fournisseur de services doit établir et conserver une méthode de gestion de l'argent. Un compte bancaire distinct doit être ouvert dans une banque à charte du Canada, une caisse d'épargne ou une société de fiducie constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie de l'Ontario*. Le fournisseur de service doit déposer dans ce compte toutes les sommes appartenant au résidant et celles qu'il reçoit en son nom.

Le fournisseur de services peut retirer et détenir l'allocation mensuelle du résidant en espèces, en tout ou en partie, et l'utiliser pour payer des dépenses discrétionnaires durant le mois, comme il est expliqué au paragraphe 9.2.

Le fournisseur de services est responsable des sommes reçues du résidant et de celles dépensées en son nom selon les conditions de la Corporation. Pour chaque résidant, il tenir un dossier détaillé de toutes les dépenses justifiées par un reçu. En tout temps, les dossiers dont il est question dans le présent paragraphe peuvent être examinés.

10.0 Glossaire

Admission : Le fait d'accorder l'accès d'une personne à une résidence et à ses services.

Cercle des soins : Personnes participant aux soins du résidant : famille, personnel du Programme de logement avec services de soutien, organismes communautaires, médecins, spécialistes.

Commun : Partagé par les membres; pour un usage commun.

Corporation : Corporation du comté d'Essex et/ou son représentant désigné.

Départ : Le fait de mettre fin au séjour d'un résidant dans une résidence avec services de soutien.

Résidence avec services de soutien : Établissement entretenu et exploité par une personne ou un organisme en vertu d'une entente conclue avec la Corporation.

Programme de logement avec services de soutien : Pension, logement, soins personnels, soins d'hygiène fournis à long terme à des adultes vulnérables, à faible revenu, qui ne sont pas admissibles à des soins de longue durée.

Logement avec personnel de soutien : Le personnel de la Corporation est autorisé à exercer les droits et à accomplir les tâches prévues par le Programme de logement avec services de soutien.

Allocation quotidienne : Somme que la Corporation doit verser au fournisseur de services en échange des services rendus en vertu de l'entente de service.

Entente de service : Accord réciproque ayant force de loi intervenue entre la Corporation et le fournisseur de services, énonçant leurs obligations et droits respectifs.

Fournisseur de services : Propriétaire d'une résidence avec services de soutien ayant conclu une entente avec la Corporation.

Inspection des lieux : visite de la résidence avec services de soutien effectuée par le personnel du Programme de logement avec services de soutien au cours de laquelle les dossiers financiers, des dossiers de service et les activités sont examinés pour savoir si les obligations contractuelles et les normes relatives au Programme sont respectées.

Résidant bénéficiant d'une subvention : Personne de 18 au plus, réputée admissible à une aide financière en vertu du Programme de logement avec services de soutien.