

Ministère des Soins de longue durée

Plaintes

En date du 11 avril 2022, la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD ou la Loi) et le Règlement de l'Ontario 246/22 ont remplacé l'ancienne *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) et l'ancien Règlement de l'Ontario 79/10 en tant que loi régissant les soins de longue durée en Ontario.

En vertu de la LRSLD et de son règlement d'application, on a mis à jour les exigences à l'intention des titulaires de permis en ce qui concerne les plaintes. Les exigences mises à jour qui sont expliquées plus en détail dans le présent document sont les suivantes :

- Un titulaire de permis doit transmettre immédiatement au directeur toutes les plaintes alléguant un préjudice ou un risque de préjudice causé à un ou plusieurs résidents, y compris les préjudices physiques.
- Un titulaire de permis doit fournir le numéro de téléphone de la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles du ministère et les coordonnées du Bureau de l'ombudsman des patients dans la réponse à une plainte.

Les titulaires de permis doivent afficher dans le FSLD les renseignements sur la procédure de plainte du foyer et fournir ces renseignements aux résidents au moment de leur admission.

*Ce document est uniquement destiné à des fins d'information. Il vise à souligner, à l'intention des titulaires de permis, du personnel des soins de longue durée, et des intervenants pertinents du secteur, certaines des nouvelles composantes et exigences de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée et de son règlement. Il incombe aux titulaires de permis de veiller à se conformer aux exigences de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée et de son règlement. **Ce document ne constitue pas un avis ni une interprétation juridique. Les utilisateurs devraient consulter leur avocate ou avocat pour toutes les questions d'avis ou d'interprétation juridique.***

Pour toute question :

mltc.correspondence@ontario.ca

Marche à suivre relative aux plaintes

La LRSLD exige que les titulaires de permis adoptent par écrit une marche à suivre permettant à une personne de porter plainte auprès de ceux-ci et précisant la façon dont ils doivent traiter les plaintes.

Les foyers doivent afficher cette marche à suivre à un endroit où elle est facile à trouver et facile à voir. Ils doivent également afficher le numéro de téléphone du ministère pour porter directement plainte contre les foyers.

Traitement des plaintes

Un titulaire de permis pourrait recevoir des plaintes portant sur un éventail de sujets et dans différents formats. Toute plainte écrite ou verbale adressée au titulaire de permis ou à un membre du personnel concernant les soins fournis aux résidents ou l'exploitation du foyer doit faire l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible.

De plus, un foyer doit fournir une réponse à l'auteur de la plainte. Les délais de réponse dépendent de la nature de la plainte.

S'il est allégué dans une plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un ou plusieurs résidents, y compris les préjudices physiques, le titulaire de permis doit mener **immédiatement** une enquête sur la plainte. Il doit également transmettre immédiatement la plainte au directeur. S'il n'est pas allégué dans une plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un ou plusieurs résidents, y compris les préjudices physiques, il n'est pas nécessaire de transmettre cette plainte au directeur.

Pour toute question :

mltc.correspondence@ontario.ca

Réponses

Dans tous les cas, le titulaire de permis doit informer l'auteur de la plainte qu'il a reçu la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables. Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et d'un règlement dans les 10 jours ouvrables, le titulaire de permis doit informer l'auteur de la plainte de la date à laquelle il peut s'attendre à un règlement.

Une réponse doit être donnée à l'auteur de la plainte. La réponse donnée doit expliquer les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte ou si le titulaire de permis estime que la plainte est non fondée, il doit expliquer pourquoi.

La réponse doit également comprendre le numéro de téléphone de la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles pour porter plainte contre un FSLD ainsi que les coordonnées du Bureau de l'ombudsman des patients.

Lorsque le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte au ministère, la réponse doit également informer l'auteur de la plainte que cela s'est produit.

Documentation

Le titulaire de permis doit conserver un dossier écrit de toutes les plaintes qu'il reçoit concernant les soins prodigués à un résident ou l'exploitation d'un FSLD. Les renseignements suivants doivent y figurer :

- la nature de la plainte;
- la date de réception de la plainte;
- les mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises et le moment où des mesures de suivi seront prises;
- le règlement définitif de la plainte, le cas échéant;
- les dates auxquelles une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de chaque réponse;
- toute autre réponse formulée par l'auteur de la plainte.

Le titulaire de permis doit examiner et analyser le dossier écrit afin de déceler les tendances au moins une fois tous les trimestres. Le titulaire de permis doit veiller à

ce que les résultats de l'examen et de l'analyse soient pris en compte dans les décisions concernant les améliorations devant être apportées au foyer. Le titulaire de permis doit tenir un dossier écrit de chaque examen effectué et de toutes les améliorations ultérieures apportées au FSLD en conséquence.

Lorsque le titulaire de permis a immédiatement transmis la plainte au directeur, les documents liés à la plainte doivent également être remis au directeur.

Lorsqu'il s'agit de traiter une plainte verbale qui peut être réglée dans les 24 heures suivant sa réception, les exigences prévues par le règlement concernant la documentation, l'examen et l'analyse énoncées dans la présente section ne s'appliquent pas.

Transition

La LRSLD prévoit que si une personne a porté plainte avant l'entrée en vigueur de la LRSLD le 11 avril 2022 et que cette plainte n'a pas encore été traitée, elle doit être traitée conformément aux nouvelles exigences de la LRSLD dans la mesure du possible.

Autres méthodes pour porter plainte

Il se peut que l'auteur d'une plainte ne souhaite pas déposer sa plainte par l'intermédiaire du foyer. Il y a d'autres façons de le faire. Les titulaires de permis sont invités à afficher ces renseignements dans le foyer.

Téléphoner au ministère

Téléphoner à la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles : sans frais au [1 866 434-0144](tel:18664340144).

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 19 h, 7 jours sur 7

La personne qui répond à l'appel :

- prendra en note les renseignements de l'auteur de la plainte;
- posera des questions;
- transmettra les renseignements à un inspecteur aux fins de suivi.

L'auteur de la plainte recevra des nouvelles dans un délai de deux jours ouvrables.

Écrire au ministère

Envoyer une lettre écrite, par la poste, à l'adresse suivante :

Directeur

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

L'auteur de la plainte recevra une réponse lui indiquant que le ministère a reçu la plainte. La plainte sera transmise à un inspecteur qui examinera la question.

Communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des patients

Si l'auteur de la plainte a déjà communiqué directement avec le foyer et téléphoné à la Ligne ACTION des Soins de longue durée pour le soutien aux familles (sans frais au [1 866 434-0144](tel:18664340144)) et n'a pas été en mesure d'obtenir un règlement satisfaisant, il peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman des patients :

- [en ligne](#)
- en composant le [1 888 321-0339](tel:18883210339) (sans frais) ou le [416 597-0339](tel:4165970339) (à Toronto)
- [ATS : 416 597-5371](tel:4165975371)