

# **Déclaration des droits des résidents : Vos droits dans un foyer de soins de longue durée**



**Février 2023**

## **Si vous parlez français**

Il existe de nombreuses situations où vous avez droit à des services gouvernementaux et à des procédures judiciaires en français, comme la tenue d'une audience devant un décideur qui parle français.

Si vous avez un problème juridique, vous pouvez demander à des avocat(e)s ou à des intervenant(e)s d'une clinique juridique communautaire de vous informer de vos droits liés au fait de parler français.

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Section 1: Droit au respect</b> .....	<b>3</b>
1. Respect et dignité .....	3
2. Mode de vie et choix .....	4
3. Participation à la prise de décisions .....	5
<b>Section 2: Droit à la protection contre les mauvais traitements et la négligence</b> .....	<b>6</b>
4. Protection contre les mauvais traitements .....	6
5. Protection contre la négligence .....	7
<b>Section 3: Droit à une qualité de vie optimale</b> ..	<b>8</b>
6. Communication et visites en privé .....	8
7. Amitiés et relations .....	9
8. Partager une chambre .....	10
9. Intimité .....	11
10. Cultiver des intérêts .....	11
11. Foyer sûr et propre .....	12
12. Plein air .....	13
13. Effets personnels .....	13
14. Gestion des finances .....	14
15. Droits civiques .....	15
<b>Section 4: Droit à des soins de qualité et à l'autodétermination</b> .....	<b>16</b>
16. Soins et services convenables .....	16
17. Connaître ses fournisseurs de soins .....	17

## Table des matières

18. Intimité pendant le traitement .....	17
19. a) Programme de soins.....	18
19. b) Consentement au traitement .....	19
19. c) Décision sur les soins fournis .....	21
19. d) Dossiers relatifs à la santé .....	22
20. Soutien des fournisseurs de soins .....	22
21. Accompagnement aux rencontres .....	23
22. Personne-ressource désignée .....	24
23. Autonomie .....	24
24. Contention .....	25
25. Philosophie de soins palliatifs .....	31
26. Visite en cas de maladie très grave .....	32

### **Section 5: Droit d'être informé(e), de participer et de porter plainte..... 32**

27. Politiques écrites .....	32
28. Le conseil des résidents .....	33
29. Communication des préoccupations .....	34

### **Mode de présentation d'une plainte..... 36**

1. Plainte auprès du foyer de soins de longue durée .....	37
2. Plainte auprès du ministère des Soins de longue durée .....	40
3. Poursuite contre le foyer de soins de longue durée .....	44
4. Autres options .....	44

### **Obtenir une assistance ou des renseignements**

## III Introduction

**Les foyers de soins de longue durée** sont des établissements où l'on vit et où l'on bénéficie d'une assistance sous forme de soins personnels et de services infirmiers. On appelle parfois ces établissements « foyer de soins infirmiers ».

Le ministère des Soins de longue durée finance les foyers de soins de longue durée et les autorise par un permis.

Le présent guide peut vous aider à comprendre vos droits en tant que résidente ou résident d'un foyer de soins de longue durée en Ontario.

### **Droits des résidentes et des résidents**

En Ontario, les foyers de soins de longue durée doivent se conformer à une loi intitulée Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, qui comporte une **déclaration des droits des résidents**.

Vous trouverez une énumération et une explication de ces droits à partir de la [page 3](#).

### **Affichage de la déclaration des droits**

Chaque foyer de soins de longue durée doit afficher la déclaration des droits à un endroit bien en vue.

Les foyers doivent également l'inclure dans le dossier d'information qu'ils remettent aux personnes qui emménagent chez eux.

La déclaration souligne aux membres du personnel du foyer que pendant que vous habitez dans ce lieu, ils doivent respecter vos droits. Elle leur précise également de garder à l'esprit que vous êtes chez vous. Enfin, elle rappelle à tous et à toutes que les résidentes et les résidents des foyers de soins de longue durée constituent des membres appréciés de la collectivité.

## **Respect de la déclaration des droits**

Chaque foyer de soins de longue durée doit disposer de moyens permettant à toute personne, résidente du foyer ou non, de porter plainte pour non-respect de la déclaration des droits.

Les inspecteurs du ministère des Soins de longue durée font respecter la déclaration des droits en effectuant divers types d'inspection des foyers, notamment lorsqu'une personne dépose une plainte.

Les résidentes et les résidents peuvent également faire respecter leurs droits d'autres façons, par exemple en poursuivant le foyer en justice. À partir de la [page 36](#) du présent guide, vous trouverez des renseignements sur les mesures à prendre en cas de non respect de vos droits.

## **Situations d'urgence sanitaire**

Lors d'une situation d'urgence sanitaire, le médecin hygiéniste en chef de l'Ontario et les responsables locaux de la santé peuvent donner des ordres temporaires en vue de protéger la santé des personnes.

Ces ordres temporaires peuvent **supprimer ou limiter** certains de vos droits en prévoyant, par exemple :

- que vous ne pouvez pas recevoir de visites, sauf celles de fournisseurs de soins indispensables,
- que les activités de groupe et la prise des repas à la salle à manger doivent cesser,
- que vous ne pouvez pas sortir du foyer et y entrer comme vous le voulez.

Votre foyer de soins de longue durée a l'obligation de respecter ces ordres jusqu'à la fin des mesures d'urgence.

## III La déclaration des droits des résidents

La déclaration prévoit **droits répartis dans 5 sections**.

Nous vous présentons d'abord la formulation de la loi, puis sa signification dans un langage plus simple.

### Section 1 : Droit au respect

#### 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 sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à

l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit qu'on vous traite avec politesse, dignité et respect, peu importe qui vous êtes.**

Par exemple, les membres du personnel doivent vous appeler par le nom, le titre ou le pronom que vous préférez.

## **2. Mode de vie et choix**

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

**En d'autres mots : Le personnel doit respecter vos choix sur votre façon de vivre votre vie dans le foyer.**

Le foyer doit respecter vos habitudes et vos préférences. Par exemple, vous pouvez avoir une relation amoureuse ou sexuelle si vous et votre partenaire le souhaitez et en convenez.

Vous avez le droit de vous exprimer et de participer aux activités de votre choix. Par exemple, si vous le préférez, vous pouvez lire un livre dans votre chambre plutôt que vous joindre à un groupe de conditionnement physique.



### 3. Participation à la prise de 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 concernent tous les aspects de votre vie au foyer.**

Vous avez le droit qu'on vous informe des médicaments ou des traitements médicaux qui vous sont recommandés.

Vous avez aussi le droit qu'on prenne votre avis sur d'autres décisions. Par exemple, le personnel du foyer doit vous demander vos préférences alimentaires et récréatives.

Il se peut que la décision définitive ne vous appartienne pas. Cependant, le foyer doit vous permettre de participer à toutes les décisions. Cela signifie qu'il doit :

- vous informer des changements qu'il pense apporter, et vous donner les renseignements nécessaires pour comprendre les décisions prises,
- vous demander vos suggestions et vous écouter,
- vous donner de l'information sur le conseil des résidents,
- satisfaire vos demandes chaque fois que cela est possible.

## Section 2 : Droit à la protection contre les mauvais traitements et la négligence

### 4. Protection contre les mauvais traitements

« Le résident a droit à la protection contre les mauvais traitements. »

**En d'autres mots : Personne n'a le droit de vous infliger de mauvais traitements physiques, financiers, sexuels, verbaux ou psychologiques.**

Il y a **mauvais traitements physiques** si l'on vous agresse ou vous traite avec rudesse, ou si l'on vous frappe, vous pousse ou vous bat. Voici d'autres exemples de mauvais traitements physiques :

- quelqu'un refuse de vous donner un médicament que vous devez prendre,
- quelqu'un vous fait prendre un médicament que vous ne devez pas prendre.

Il y a **mauvais traitements financiers** si une personne prend votre argent ou vos biens par la fraude, le vol, la force ou la supercherie.

Il y a **mauvais traitements sexuels** lorsqu'une personne vous impose une forme d'activité sexuelle dont vous ne voulez pas.

Voici des exemples :

- faire des commentaires sexuels qui vous offensent,
- vous toucher d'une manière inappropriée,
- vous faire sentir que vous ne pouvez pas refuser une activité sexuelle avec une personne parce qu'elle exerce un pouvoir sur vous.

Les membres du personnel, comme les médecins, le personnel infirmier ou les préposé(e)s aux services de soutien personnel doivent seulement vous toucher dans le cadre de leur travail.

Il y a **mauvais traitements verbaux** dans le cas où on vous insulte, on vous crie après, ou bien on vous parle d'une manière qui vous effraie, vous rabaisse ou vous menace.

Il y a **mauvais traitements psychologiques** 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 éprouver des sentiments d'isolement, de crainte, de manque de respect ou de non reconnaissance.

## 5. Protection contre la négligence

« Le résident a droit à la protection contre la négligence de la part du titulaire de permis et du personnel. »

**En d'autres mots : Il est interdit à la personne propriétaire du foyer et à son personnel de faire preuve de négligence envers vous.**

Il y a négligence lorsque le foyer omet de vous prodiguer le traitement, les soins, les services ou l'aide dont vous avez besoin.

Par exemple, vous avez le droit d'obtenir un médicament qui vous est prescrit.

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

Si vous avez besoin d'aide pour aller à la toilette, le personnel doit vous y conduire dans un délai raisonnable. Vous ne devez pas être obligé(e) de porter des sous-vêtements ou un autre article pour l'incontinence si vous ne le voulez pas.

## **Section 3 : Droit à une qualité de vie optimale**

### **6. Communication et visites 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 personnes et de leur parler en privé.**

Si vous souhaitez parler à quelqu'un seul à seul, vous avez le droit de le faire.

Si votre chambre ne vous permet pas suffisamment d'intimité, informez-en les membres du personnel. Si vous les informez à l'avance, ils devraient pouvoir vous trouver un endroit privé pour recevoir vos visiteurs.

Étant donné que vous êtes chez vous, vous pouvez inviter votre famille, vos amis, ou toute autre personne à vous rendre visite. Vous choisissez vous-même vos visiteurs et le moment de leur visite. Vous n'avez pas besoin de demander la permission.

Dans la plupart des cas, personne ne peut vous empêcher de recevoir quelqu'un. Si on vous refuse une visite, demandez des conseils juridiques. À partir de la [page 49](#), vous trouverez une liste d'endroits où vous pouvez obtenir de l'aide à ce sujet.

De plus, les membres du personnel ne doivent pas ouvrir votre courrier ou lire des documents en votre possession, sauf si vous leur en donnez l'autorisation.

## **7. Amitiés et relations**

« 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 aussi le droit de participer à des activités au foyer si vous le souhaitez.**

Par exemple, vous voudrez peut-être assister à une réunion du conseil des résidents ou participer à des cours de conditionnement physique, à des groupes d'artisanat ou à des séances de jeux de cartes.

## **8. Partager une chambre**

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

**En d'autres mots : Vous avez le droit de partager une chambre avec une autre résidente ou un autre résident, tant que vous êtes tous les deux d'accord et que le foyer a de la place.**

La personne avec laquelle vous partagez votre chambre peut être votre conjoint ou conjointe, un ami ou une amie ou la personne avec laquelle vous avez une relation amoureuse. Le sexe ou le genre de cette personne n'a pas d'importance, ni le fait que vous êtes marié(e)s ou non.

## 9. Intimité

« 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 d'être seul(e) avec votre conjoint ou conjointe, votre partenaire ou la personne avec qui vous souhaitez avoir des relations intimes.**

Le foyer doit disposer d'un endroit où vous pouvez vous rencontrer en privé, en toute intimité, si vous le voulez. Le sexe ou le genre de la personne n'a pas d'importance, ni le fait que vous êtes marié(e)s ou non.

Pour préserver votre intimité, les membres du personnel doivent laisser votre porte fermée. Avant de l'ouvrir, ils doivent cogner et vous demander s'ils peuvent entrer.

## 10. Cultiver des intérêts

« 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 de la part du titulaire de permis à ces fins. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit de faire des choses qui vous intéressent et que vous trouvez importantes, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer.**

Lorsque vous emménagez dans le foyer, vous pouvez avoir envie de continuer à pratiquer vos passe-temps, votre religion et d'autres activités qui vous plaisent.

Sauf s'il a une bonne raison de les interdire, le foyer doit vous permettre de poursuivre ces activités. Par exemple, il pourrait :

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

Cependant, certaines activités pourraient être impossibles à pratiquer. Par exemple, vous voulez faire de la sculpture sur bois, mais le foyer ne dispose pas d'un atelier où vous pouvez exercer cette activité de façon sécuritaire.

## 11. 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.**

Par exemple, les détecteurs de fumée doivent être en bon état de marche; les sorties de secours doivent être clairement indiquées; et les escaliers doivent être dégagés.



Lorsqu'une résidente ou un résident tombe malade, les membres du personnel doivent prendre des précautions particulières pour empêcher la propagation de l'infection. Ces précautions pourraient consister à se laver soigneusement les mains, à utiliser des masques et des gants, et à isoler la personne malade.

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

## 12. Plein air

« Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air, sauf si la configuration des lieux rend la chose impossible. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit d'utiliser les zones extérieures protégées du foyer pour profiter de la nature et de l'air frais ou pour pratiquer des activités extérieures.**

## 13. Effets personnels

« 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.**

Dans le foyer, vous êtes chez vous. Vous pouvez garder ce que vous voulez dans votre chambre, à condition que cela ne porte pas atteinte à la sécurité ou aux droits des autres personnes vivant au foyer.

Par exemple, vous pouvez garder des photos de votre famille, certains de vos propres meubles, votre ordinateur ou votre télévision. Ces objets peuvent vous aider à vous sentir plus à l'aise au foyer.

## **14. Gestion des finances**

« Le résident a le droit de gérer ses propres affaires financières, sauf s'il n'a pas la capacité juridique de le faire. »

**En d'autres mots : Si vous avez la capacité mentale de gérer votre propre argent, vous avez le droit de le faire.**

La capacité de gérer votre argent, cela veut dire prendre des décisions sur :

- la façon de payer vos factures,
- le montant d'argent que vous gardez sur vous,
- le fait de demander au foyer de vous ouvrir un compte dans lequel vous pouvez garder un peu d'argent de poche,

- le type de cartes de débit ou de crédit que vous possédez.

Même si vous avez donné une procuration perpétuelle relative aux biens, vous pouvez prendre vos propres décisions sur votre argent si vous en avez la capacité mentale.

## 15. Droits civiques

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

**En d'autres mots : Lorsque vous emménagez dans un foyer de soins de longue durée, vous conservez tous vos droits de citoyen ou de citoyenne.**

Voici des exemples de ces droits :

- droits démocratiques, comme le droit de vote,
- droits à l'égalité, y compris le droit à la protection contre la discrimination,
- droit de pratiquer votre religion,
- droit de vous exprimer,
- droit de rencontrer qui vous voulez ou d'adhérer à une organisation ou à un groupe.

Vous avez aussi le droit de décider si quelqu'un peut :

- ouvrir ou lire votre courrier,
- fouiller dans vos effets personnels ou les prendre.

Cependant, veuillez noter que la loi peut **autoriser** des personnes à **faire** ce qui précède.

En tant que citoyen(ne), vous assumez également des responsabilités :

- respecter les droits et les libertés d'autrui,
- respecter la loi

## **Section 4 : Droit à des soins de qualité et à l'autodétermination**

### **16. Soins et services convenables**

« Le résident a droit à un hébergement, à une alimentation, à des soins et à des services qui sont convenables et qui correspondent à ses besoins. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit de recevoir les soins et les services dont vous avez besoin.**

Cela inclut, par exemple, une chambre propre et sécuritaire, des aliments nutritifs et des vêtements propres.

Le personnel doit vous apporter toute l'aide dont vous avez besoin pour :

- vous habiller
- manger
- prendre un bain
- aller à la toilette
- vous déplacer dans le foyer

Vous devez également bénéficier de tous les services particuliers dont vous avez besoin, comme les services de physiothérapie, de coupe d'ongles ou de coiffure.

## 17. Connaître ses fournisseurs de soins

« Le résident a le droit de savoir à la fois 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.**

Le personnel du foyer doit :

- vous dire qui se charge de vos soins,
- porter un porte-nom,
- vous présenter à chaque personne qui vous donne des soins personnels ou un traitement médical.

Cela comprend les médecins, les infirmières et infirmiers, les préposé(e)s aux services de soutien personnel et tout autre fournisseur de soins. Cela s'applique même si ces personnes proviennent d'une agence, ou sont des bénévoles ou des étudiantes ou étudiants en stage.

## 18. Intimité pendant le traitement

« Le résident a 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 votre intimité lorsque vous recevez des soins personnels ou un traitement médical, ou que vous en discutez.**

Par exemple, lorsqu'un médecin, une infirmière ou un infirmier vous examine ou vous soigne, ils doivent fermer la porte de votre chambre ou tirer le rideau autour de votre lit.

Le personnel doit aussi préserver votre intimité lorsqu'il vous aide dans vos besoins personnels, comme prendre un bain ou vous habiller.

Lorsque vous utilisez la toilette, la porte doit être fermée, si vous le souhaitez.

## **19. a) 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 pleinement à votre programme de soins. Cela vise la rédaction du programme, son exécution ou sa modification.**

Un **programme de soins** est un document qui explique le type de soins dont vous avez besoin et la manière dont les soins vous seront fournis.

Le programme traite de vos soins médicaux et infirmiers, mais aussi 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 élaboré pour vous, avec votre participation.

Vous avez le droit d'assister aux rencontres avec vos médecins et vos fournisseurs de soins pour discuter de votre programme de soins.

Vous pouvez poser des questions et faire connaître les éléments que vous voulez trouver dans votre programme.

Vous pouvez également demander des modifications.

## **19. b) Consentement au traitement**

« 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 : Lorsque des professionnel(le)s de la santé, par exemple le personnel médical ou infirmier, vous proposent un nouveau traitement, ils doivent vous renseigner sur :**

- **l'utilité du traitement,**
- **ses risques, ses avantages et ses effets secondaires,**

- **les conséquences si vous décider de le refuser,**
- **les autres options, s’il y en a.**

Vous devez connaître tous ces éléments pour prendre une **décision éclairée**. Vous pouvez décider de suivre ou non le traitement, ou encore de demander un autre avis.

Si vous avez la **capacité mentale** nécessaire, personne ne peut prendre de décision à votre place sur votre programme de soins ou votre traitement médical.

Si vous refusez un traitement, notamment de prendre un médicament, personne ne peut vous punir ou vous obliger à quitter le foyer.

Vous avez la **capacité mentale** nécessaire si vous êtes en mesure de comprendre :

- vos agissements,
- l’information que les gens vous communiquent à propos de vos soins,
- les conséquences de vos décisions sur vos soins.

Si vous n’avez **pas** la capacité mentale nécessaire pour prendre certaines décisions, votre **mandataire spécial** doit les prendre en votre nom.

La loi autorise ce mandataire spécial à prendre ces décisions pour vous.



## 19. c) Décision sur les soins fournis

« 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 à un foyer de soins de longue durée, son transfert à destination ou en provenance d'un tel foyer, ou sa mise en congé d'un tel foyer, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit de participer à toutes les décisions sur votre emménagement dans le foyer de soins de longue durée, votre départ du foyer ou votre changement de chambre.**

Vous pouvez **choisir** que quelqu'un vous aide à prendre des décisions.

Vous avez le droit de parler à quelqu'un de l'extérieur du foyer pour obtenir son opinion sur vos types de soins.

Vous avez également droit à ce que tout membre de votre famille, tout ami ou amie ou l'un de vos intervenants vous accompagne lorsque vous rencontrez des médecins ou des infirmières ou infirmiers. Vous pouvez demander à cette personne de vous aider à décider de la voie à suivre.

## 19. d) Dossiers relatifs à 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 cette loi. »

**En d'autres mots : Selon la loi, vos dossiers médicaux et de santé doivent demeurer confidentiels.**

Le foyer doit les conserver dans un endroit sûr où personne ne peut les voir.

Seules les personnes responsables de vos soins peuvent consulter vos dossiers. Les autres ne peuvent les voir que si vous donnez votre consentement.

Vous avez **le droit** de voir et d'obtenir des copies de vos dossiers de santé. Si vous le voulez, vous pouvez aussi les montrer à d'autres personnes.

## 20. Soutien des fournisseurs de soins

« Le résident a droit à un soutien continu et sûr de la part de ses fournisseurs de soins afin de soutenir son bien-être physique, mental, social et affectif et sa qualité de vie. Il a aussi droit à de l'aide pour communiquer avec un fournisseur de soins ou une autre personne qui l'aidera à combler ses besoins. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit d'obtenir des soins et du soutien supplémentaires de fournisseurs de votre choix.**

Si vous souhaitez compléter les soins offerts par le foyer, vous pouvez vous organiser pour obtenir vos propres soins.

Par exemple, vous pouvez obtenir d'autres soins de votre famille, de vos amis ou d'un fournisseur de soins que vous payez directement. Ces personnes pourraient venir chaque jour vous aider à vous habiller ou à manger, ou vous tenir compagnie.

## **21. Accompagnement aux rencontres**

« Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille, un fournisseur de soins 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 : Vous avez le droit de demander à des personnes qui vous sont chères d'assister à vos rencontres avec la direction ou le personnel du foyer.**

Par exemple, vous pouvez vous faire accompagner de tout membre de votre famille, de tout ami ou amie ou d'un de vos intervenants (comme un avocat ou une avocate). Ces personnes peuvent vous aider en posant des questions, en prenant des notes, en vous rappelant certains renseignements et en veillant à ce que l'on respecte vos droits.

## 22. Personne-ressource désignée

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

**En d'autres mots : Vous avez le droit de choisir la personne que votre foyer de soins de longue durée doit appeler si vous devez :**

- vous rendre à l'hôpital,
- vous faire transférer dans une autre section du foyer ou dans un autre foyer de façon inattendue.

Si l'un de ces événements se produit, le foyer doit en informer immédiatement votre personne-ressource.

Un transfert inattendu dans un autre foyer ne peut avoir lieu qu'en cas d'urgence dans votre foyer, par exemple en cas d'incendie ou de propagation d'une maladie.

## 23. 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 pour devenir aussi autonome que possible.**

Par exemple, vous pouvez obtenir de l'aide pour améliorer votre marche ou pour aller à la toilette par vous-même.

Vous avez le droit de participer à des programmes du foyer qui vous aident à être aussi autonome que possible ou à faire plus de choses par vous-même. Par exemple, vous pouvez suivre des séances de physiothérapie ou vous joindre à un groupe de conditionnement physique.

Vous avez ce droit même si :

- vous vivez des changements cognitifs ou avez des limites physiques,
- vous avez besoin de plus d'aide pour quitter votre chambre,
- vous ne pouvez pas quitter votre chambre.

## 24. Contention

« Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans des circonstances limitées et sous réserve des exigences que prévoit la présente loi. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit de ne pas être soumis(e) à des moyens de contention, sauf dans les rares cas où la loi autorise le foyer à les utiliser.**

Un **moyen de contention** est tout ce qui limite vos mouvements et vous empêche de faire une chose que vous aimeriez faire. En voici quelques exemples :

- les médicaments,
- les fauteuils roulants avec ceinture de sécurité ou tablette,
- les gants — qui empêchent de se gratter,
- les côtés de lit — qui évitent qu'on tombe du lit,
- les portes verrouillées.

Cependant, les foyers ne peuvent **jamais** utiliser certains types de contention, par exemple :

- les barres à roulettes sur les fauteuils roulants, les chaises d'aisance et les toilettes,
- les moyens de contention que l'on peut seulement déverrouiller avec un instrument distinct, comme une clé ou un aimant,
- les draps et d'autres articles pour vous envelopper afin de vous immobiliser.

### **La politique de votre foyer en matière de contention**

Votre foyer doit disposer d'une politique écrite qui indique comment il tâchera, dans la mesure du possible, d'éviter d'utiliser la contention. La politique doit préciser les cas où le foyer appliquera la contention et expliquer ce que la loi l'autorise à faire.

Le foyer peut seulement utiliser la contention dans le respect de la loi et lorsqu'une personne, résidente ou non, court un risque grave. En effet, il doit d'abord essayer d'autres solutions. Aussi, il doit réduire au minimum la contention utilisée.

La personne propriétaire du foyer doit s'assurer du respect de la politique. Elle doit également s'assurer qu'on n'utilise jamais la contention :

- pour punir une résidente ou un résident,
- pour faciliter la tâche au personnel,
- avec des appareils mécaniques, des médicaments, des barrières ou des verrous, sauf si la loi prévoit qu'on peut utiliser ces moyens de contention pour la sécurité d'une résidente ou d'un résident.

### **Situations dans lesquelles le foyer peut utiliser ou non la contention**

Si vous avez la **capacité mentale** requise, personne ne peut vous maîtriser, vous placer dans une unité fermée à clé ou vous empêcher de quitter le foyer sans votre consentement.

Vous pouvez aussi changer d'idée au sujet des moyens de contention. Par exemple, si vous avez accepté qu'on vous place dans une unité verrouillée, le personnel doit vous laisser sortir si vous le lui demandez.

Vous pouvez demander à un ami ou une amie, à votre famille ou à un(e) intervenant(e) de vous aider à décider si on peut utiliser sur vous des moyens de contention.

Si vous n'avez **pas** la capacité mentale voulue, votre mandataire spécial peut, dans certains cas, décider si le foyer appliquera sur vous des moyens de contention.

### **Contention et sécurité**

Il se peut que, pour votre propre sécurité, vous ayez besoin d'un moyen de contention. On appelle parfois ce type de contention « appareil d'aide personnelle ». Cet appareil sert à vous aider dans vos activités quotidiennes.

Avant qu'un appareil d'aide personnelle puisse être utilisé, il doit être approuvé par le personnel médical ou infirmier, par un(e) ergothérapeute ou par un(e) physiothérapeute.

Pour savoir si un appareil constitue un moyen de contention ou un appareil d'aide personnelle, il faut connaître la raison de son utilisation.

Par exemple, si on utilise la ceinture de votre fauteuil roulant pour vous empêcher de vous échapper, elle constitue un moyen de contention. Par contre, si on l'utilise pour vous empêcher de tomber, elle pourrait constituer un appareil d'aide personnelle.

Les moyens de contention ne devraient pas vous blesser ni être inconfortables. Ils doivent vous restreindre le moins possible.



Si on vous applique des moyens de contention, vos fournisseurs de soins doivent vérifier votre situation fréquemment. Aussi, le personnel médical, le personnel infirmier praticien ou le personnel infirmier autorisé doit vous évaluer à heures régulières.

Si l'on envisage d'utiliser des moyens de contention ou un appareil d'aide personnelle sur vous, votre médecin ou le personnel infirmier praticien doit vous en informer et vous expliquer de quelle manière ils seront appliqués.

On doit vous dire ce qui se passera si vous acceptez la contention ou l'appareil d'aide personnelle, et ce qui se passera si vous le refusez.

### **La contention en cas d'urgence**

Dans une situation d'urgence, le foyer peut parfois appliquer des moyens de contention pour une courte période sans votre consentement.

Cependant, il ne doit disposer d'aucun autre moyen pour empêcher que vous ou une autre personne soyez gravement blessées. La loi appelle cette obligation le « devoir de common law » du fournisseur de soins.

Le foyer peut appliquer la contention à l'aide d'un appareil mécanique ou d'un médicament. Il pourrait aussi vous placer, vous ou une autre personne, dans une zone verrouillée.

Cependant, même en cas d'urgence, le foyer doit respecter certaines règles.

Seul le personnel médical ou le personnel infirmier autorisé peut, en cas d'urgence, ordonner l'administration d'un médicament comme moyen de contention. Les médicaments prévus dans votre programme de traitement normal **ne sont pas** des moyens de contention.

### Sortie du foyer

Les mesures de sécurité **ne sont pas** des moyens de contention, sauf si elles vous empêchent de quitter le foyer lorsque vous le voulez. Voici des exemples de mesures de sécurité : les serrures, les boutons poussoirs et les barrières installées aux escaliers, aux entrées et aux sorties.

Cependant, une porte verrouillée pourrait constituer un moyen de contention si le personnel ne vous donne pas le code de sécurité vous permettant de l'ouvrir.

Si on vous **maîtrise** ou on vous **confine contre votre gré**, vous pourrez peut-être prendre des mesures juridiques. À partir de la [page 49](#), vous trouverez une liste d'endroits où vous pouvez obtenir des conseils juridiques.

## 25. Philosophie de soins palliatifs

« Le résident a le droit de recevoir des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs. »

**En d'autres mots : Vous avez le droit de recevoir des soins et des services qui vous aident à vivre pleinement votre vie.**

La philosophie des soins palliatifs vise à soulager la souffrance et à améliorer la qualité des soins de toute personne atteinte d'une maladie grave.

Dans cette philosophie, on vous considère comme une personne à part entière et on tient compte de vos objectifs personnels, de vos croyances et de vos souhaits.

Les soins que vous recevez doivent favoriser votre qualité de vie. Par exemple, on pourrait vous soulager de la douleur et vous administrer d'autres traitements pour que vous puissiez demeurer aussi actif ou active, et aussi confortable ou à l'aide que possible.

Les soins et les services qu'on vous prodigue doivent répondre tant à vos besoins physiques qu'à vos besoins psychologiques, sociaux et spirituels.

Cela comprend les soins qui vous aident, vous et vos proches, à la fin de votre vie.

## 26. Visite en cas de maladie très grave

« Le résident mourant 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 :** Lorsque vous êtes très malade ou mourant(e), vous avez le droit d'avoir votre famille et vos amis à vos côtés.

Votre famille et vos amis peuvent vous accompagner jour et nuit. Ils peuvent rester aussi longtemps qu'ils le souhaitent.

## Section 5 : Droit d'être informé(e), de participer et de porter plainte

### 27. Politiques écrites

« 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 qu'on vous informe par écrit de la façon de déposer une plainte qui concerne des problèmes au foyer. Le foyer doit aussi vous informer par écrit de toute règle que vous devez suivre.

Par exemple, il doit vous informer par écrit de toute hausse du prix de votre chambre ou des frais liés à des services supplémentaires, comme les services de téléphone, de câble ou de coiffure.

Le foyer doit vous informer de toutes ses politiques. De plus, ces politiques doivent respecter la loi.

Enfin, le foyer doit disposer, par exemple, de politiques sur les heures de visite, le déménagement du foyer et l'utilisation de la contention. Ces politiques doivent également traiter des absences du foyer pour séjour familial, des vacances et des traitements médicaux.

## 28. Le 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 toute activité du conseil des résidents. Un tel conseil doit exister dans chaque foyer de soins de longue durée.**

Seuls les résidentes ou les résidents du foyer de soins de longue durée peuvent être membres du conseil des résidents ou assister à ses réunions.

Chaque résidente et chaque résident du foyer est considéré(e) comme membre du conseil, même s'ils n'assistent pas aux réunions.

La loi confère aux conseils des résidents certains pouvoirs sur la gestion du foyer. Par exemple, ils peuvent :

- donner aux résidentes et aux résidents des conseils sur leurs droits,
- demander des changements pour améliorer les soins prodigués aux résidentes et aux résidents,
- aider à régler les désaccords entre les résidentes et les résidents et le personnel,
- planifier les activités.

Les conseils peuvent aussi signaler les problèmes au ministère des Soins de longue durée, consulter les rapports d'inspection du foyer et obtenir des copies des états financiers du foyer.

## **29. Communication des préoccupations**

« Le résident a le droit d'exprimer des sujets de préoccupation ou de recommander des modifications aux politiques ou aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et 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 :

- i. le conseil des résidents,
- ii. le conseil des familles,

- iii. le titulaire de permis (y compris ses administrateurs et ses dirigeants et les autres personnes qui participent à la gestion du foyer),
- iv. les membres du personnel,
- v. les représentants du gouvernement,
- vi. 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 de problèmes qui vous concernent et suggérer des changements aux règles et aux services de votre foyer. Ces interventions peuvent s'effectuer en votre nom ou au nom d'autres personnes.

Vous pouvez parler aux personnes suivantes :

- les membres du conseil des résidents,
- les membres du conseil des familles, s'il existe un tel conseil dans le foyer,
- les membres du personnel du foyer,
- les fonctionnaires du gouvernement.

Vous pouvez leur faire part de votre insatisfaction, déposer une plainte ou leur dire que vous souhaitez que des changements soient apportés au foyer.

Si quelqu'un vous punit parce que vous avez formulé une plainte concernant le foyer, c'est très grave. Dans un tel cas, vous devez le signaler immédiatement.

## ||| Mode de présentation d'une plainte

Si vous croyez qu'on ne respecte pas vos droits, vous pouvez prendre n'importe laquelle des mesures suivantes :

1. Porter plainte auprès du foyer de soins de longue durée.
2. Porter plainte auprès du ministère des Soins de longue durée.
3. Poursuivre le foyer de soins de longue durée.
4. Envisager d'autres options.

Peu importe votre choix, ne manquez pas de vérifier si la mesure visée comporte des **délais**.

Vous devez également déterminer si le choix d'une certaine option entraîne des répercussions sur vos autres possibilités.



Si une personne qui réside dans un foyer de soins de longue durée est blessée ou menacée, **composez le 911**. La police peut enquêter sur tout crime commis dans un foyer.

Si ce n'est pas une urgence, mais que vous croyez qu'un crime a été commis, appelez votre poste de police local.

Vous pouvez également signaler un crime à Échec au crime de façon anonyme.

Composez le **1-800-222-8477** ou visitez le [canadiancrimestoppers.org/tips](https://canadiancrimestoppers.org/tips).

## 1. Plainte auprès du foyer de soins de longue durée

La loi vous reconnaît le droit de porter plainte concernant vos soins ou votre foyer de soins de longue durée.

Cela comprend les plaintes pour non respect de la déclaration des droits des résidents.

Votre plainte peut porter sur un événement en particulier ou sur un comportement général qui va à l'encontre de vos droits.

Demandez aux membres du personnel une copie de la procédure de plainte du foyer. Vous avez le droit d'obtenir cette information par écrit.

Si vous vous plaignez pour maltraitance ou négligence envers vous ou une autre personne résidente du foyer, le foyer doit faire enquête **immédiatement**.

Si le foyer croit que le cas de maltraitance constitue une infraction criminelle, il doit communiquer avec la police.

Vous pouvez présenter votre plainte par **écrit** ou en vous **adressant** à n'importe quel membre du personnel du foyer.

## Plaintes écrites

Le foyer doit envoyer immédiatement une copie de votre plainte au ministère des Soins de longue durée si :

- vous avez formulé votre plainte par écrit,
- vous avez indiqué que vous, un autre résident ou une autre résidente avez été blessé(e) ou risquez de l'être parce que :
  - le traitement n'était **pas** adéquat ni administré de façon compétente,
  - il y a eu maltraitance ou négligence,
  - quelqu'un adopté une conduite qui viole la loi.

Le foyer doit informer le ministère des mesures prises au sujet de la plainte.

## Réponse du foyer

Le foyer doit :

- répondre à votre plainte dans les **10 jours ouvrables** de la date à laquelle il la reçoit,
- vous informer des mesures qu'il a prises concernant le problème évoqué.

Si les responsables du foyer ne peuvent trouver une solution dans les 10 jours ouvrables, ils doivent vous aviser du moment où ils prévoient en trouver une.

Dans sa réponse, le foyer doit vous donner :

- le numéro de téléphone sans frais du ministère pour porter plainte, et les heures de service,
- les coordonnées de l'Ombudsman des patients de l'Ontario.

Si le foyer considère que votre plainte **n'est pas valable**, il doit vous dire pourquoi. Il **n'a pas** besoin de vous répondre par écrit.

## Conservation de notes

Il est important de conserver des notes au sujet de votre plainte.

Si vous portez plainte en **parlant** à des membres du personnel, notez par écrit :

- la date de votre plainte;
- le nom de la personne à qui vous avez parlé et ce que vous lui avez dit.

Si vous portez plainte par **écrit**, conservez une copie du document.

Vous devriez également prendre en note toute information que le foyer vous donne sur votre plainte.

Le foyer, quant à lui, doit conserver une trace de votre plainte et des mesures qu'il a prises à son sujet.

## 2. Plainte auprès du ministère des Soins de longue durée

Si vous ne voulez pas porter plainte auprès de votre foyer de soins de longue durée, vous pouvez le faire directement auprès du ministère des Soins de longue durée, par **téléphone** ou par **écrit**.

Certains foyers peuvent vous dire que vous devez suivre leur procédure de plainte et que vous ne pouvez pas porter plainte directement au 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.

Vous devriez peut-être présenter votre propre plainte au ministère, car le foyer pourrait :

- omettre de signaler le problème au ministère,
- présenter une version différente de la vôtre.

### **Plainte auprès du foyer en premier lieu**

En cas de problème mineur, vous devriez peut-être tenter de régler la situation en suivant la procédure de plainte du foyer **avant** de communiquer avec le ministère.

Par exemple, vous pourriez commencer par la procédure de plainte du foyer si :

- vous voulez plus de protéine dans vos repas,
- on vous sert de la viande alors que vous êtes végétarien ou végétarienne,
- vous voulez plus d'activités destinées aux résidentes et aux résidents.

Le foyer pourrait régler le problème après réception de votre plainte.

### **Problème urgent**

La meilleure façon de signaler un problème urgent est d'appeler la Ligne ACTION des Soins de longue durée au **1-866-434-0144** (utilisateurs d'ATS : **1-800-387-5559**).

Un problème est urgent si une résidente ou un résident est blessé(e), fait l'objet de négligence, ou court un danger.

Fournissez au personnel de la Ligne ACTION autant de renseignements que possible au sujet du problème. Veuillez inclure les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse du foyer,
- une description de ce qui s'est produit et si le problème est récurrent,
- à quel moment et où l'événement s'est produit,
- la ou les personnes en cause,
- ce que vous souhaiteriez que le foyer fasse pour régler votre plainte.

Les membres du personnel de la Ligne ACTION ne peuvent pas répondre à des questions détaillées ou prodiguer des conseils. Lorsque vous les appelez, ils vous donnent un numéro de suivi de votre plainte.

Le personnel transmet vos informations à un inspecteur « responsable du triage » qui vous appellera. Cela pourrait lui prendre au moins quelques jours.

Si l'inspecteur responsable du triage considère que le foyer pourrait contrevenir aux règles, il transmet l'information à un inspecteur de votre localité. L'inspecteur se rendra au foyer pour faire enquête.

Si vous laissez votre nom et votre numéro de téléphone, l'inspecteur de votre localité communiquera avec vous plus tard pour vous informer de la manière dont la question a été traitée.

Si vous ne laissez pas votre nom et votre numéro de téléphone, l'inspecteur fera quand même enquête sur le problème. Toutefois, il n'aura pas la possibilité de communiquer avec vous pour vous informer de ce qui s'est passé.

### **Problème non urgent**

Si le problème n'est pas urgent, vous pouvez **écrire au ministère**. Vous pouvez le faire pour des plaintes moins graves, comme celles sur les repas, les activités et les services que le foyer offre aux résidentes et aux résidents.

Faites parvenir votre plainte au directeur ou à la directrice, Inspections de soins de longue durée :

Division des opérations relatives aux soins de  
longue durée

119, rue King Ouest, 11e étage

Hamilton, Ontario L8P 4Y7

Conservez une copie de la plainte.

À partir de la [page 49](#), vous trouverez une liste d'endroits où vous pouvez obtenir des conseils juridiques.

### 3. Poursuite contre le foyer de soins de longue durée

Votre foyer de soins de longue durée a conclu avec vous une entente juridique prévoyant qu'il respecterait vos droits reconnus par la déclaration des droits des résidents. Par conséquent, si le foyer ne respecte pas vos droits, il rompt cette entente.

Un avocat ou une avocate pourra vous conseiller sur une poursuite en justice contre le foyer pour « rupture de contrat » — en d'autres mots, parce qu'il n'a pas respecté le contrat. Vous pouvez aussi déposer une réclamation par vous-même devant la Cour des petites créances.

À partir de la [page 49](#), vous trouverez une liste d'endroits où vous pouvez obtenir des conseils juridiques.

### 4. Autres options

Selon la nature de votre plainte, vous pourrez peut-être l'adresser à d'autres endroits.

#### Police

Si vous pensez qu'un crime a été commis contre vous, vous pouvez le signaler à la police.

En cas de blessure ou de menace contre vous, **composez le 911.**



S'il ne s'agit pas d'une urgence, mais que vous croyez que quelqu'un est en train de commettre un crime, appelez le poste de police de votre localité.

## **Ombudsman des patients**

Le rôle de l'Ombudsman des patients de l'Ontario consiste à enquêter sur les plaintes relatives aux soins de santé et de régler ces plaintes, sans prendre parti.

Il s'occupe notamment des plaintes sur les foyers de soins de longue durée.

L'Ombudsman des patients se définit comme un bureau de dernier recours. Cela signifie qu'il examine les plaintes seulement après que votre foyer a eu la possibilité de régler le problème en question.

Ainsi, avant de vous rendre jusqu'à l'Ombudsman des patients, vous devez essayer de régler le problème avec votre foyer, seul(e) ou avec l'aide du ministère.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat, vous pouvez demander à l'Ombudsman de faire enquête.

Votre plainte doit être présentée par écrit.

Pour plus de renseignements, consultez le site [ombudsmandespateurs.ca](http://ombudsmandespateurs.ca) ou composez le :

Sans frais : **1-888-321-0339**

Utilisateurs d'ATS : **416-597-5371**

## Ordres professionnels

Pour présenter une plainte contre des professionnel(le)s de la santé réglementé(e)s, comme des médecins, des infirmières ou infirmiers, ou des physiothérapeutes, vous devez vous adresser à l'organisme qui réglemente la profession de la personne concernée.

Le nom de ces organismes commence souvent par le mot « Ordre ». Par exemple, l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario régit les médecins.

Vous pouvez trouver les coordonnées des ordres qui réglementent les professions de soins de santé sur divers sites Web.

Visitez le site Web des Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario au [regulatedhealthprofessions.on.ca/professionscolleges.html](http://regulatedhealthprofessions.on.ca/professionscolleges.html).

Vous pouvez enfin communiquer avec ServiceOntario :

Sans frais : **1-866-532-3161**

Utilisateurs d'ATS (sans frais) : **1-800-387-5559**

Pour vous plaindre au sujet **d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale**, vous pouvez communiquer avec l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Visitez le [ocswssw.org/fr](http://ocswssw.org/fr) ou composez le **1-877-828-9380**.

## Droits de la personne

Si vous pensez avoir été victime de discrimination, vous pouvez adresser une plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO).

La discrimination comprend le fait d'être traité(e) injustement en raison de :

- l'âge
- un handicap
- la race, la couleur ou la croyance
- la citoyenneté, l'ascendance, l'origine ethnique, ou le lieu d'origine
- le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle
- l'état matrimonial ou l'état familial

Pour obtenir plus de renseignements sur la présentation d'une requête au TDPO, visitez le [tribunalsontario.ca/tdpo](https://tribunalsontario.ca/tdpo) ou composez le :

Sans frais : **1-866-598-0322**

Utilisateurs d'ATS, Service de  
relais Bell : **1-800-855-0511**

Pour obtenir plus de renseignements sur la discrimination, ou une assistance ou des conseils sur la présentation d'une requête au TDPO, communiquez avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.

Visitez le [hrlsc.on.ca](http://hrlsc.on.ca) ou composez le :

Sans frais : **1-866-625-5179**

Utilisateurs d'ATS

(sans frais) : **1-866-612-8627**

Utilisateurs d'ATS

(région de Toronto) : **416-597-4903**

## III Obtenir une assistance ou des renseignements juridiques

### Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

ACE fournit des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le [acelaw.ca](http://acelaw.ca) ou composez le :

Sans frais : **1-855-598-2656**

Région de Toronto : **416-598-2656**

### Cliniques juridiques communautaires

Les cliniques juridiques communautaires fournissent des conseils juridiques gratuitement aux personnes à faible revenu. Cependant, elles ne sont pas toutes en mesure d'aider les personnes éprouvant des difficultés avec un foyer de soins de longue durée.

Pour trouver la clinique la plus près de chez vous, visitez le [legalaid.on.ca/fr/legal-clinics](http://legalaid.on.ca/fr/legal-clinics).

### Aide juridique Ontario

Pour obtenir plus de renseignements sur les services d'Aide juridique Ontario, visitez le [legalaid.on.ca/fr](http://legalaid.on.ca/fr) ou composez:

Sans frais : **1-800-668-8258**

Utilisateurs d'ATS : **711**

## Service de référence du Barreau

Ce service en ligne vous donne le nom d'un avocat ou d'une avocate avec qui vous pourrez parler jusqu'à 30 minutes gratuitement..

Visitez le [recherchejuriste.ca](http://recherchejuriste.ca).

## Ligne d'assistance de Pro Bono Ontario

Cette ligne d'assistance téléphonique vous permet de bénéficier de 30 minutes de conseils juridiques gratuits sur des questions de droit civil, y compris le recours à la Cour des petites créances.

Visitez le [probonoontario.org](http://probonoontario.org) ou composez le **1-855-255-7256**.

## Centre d'information juridique de l'Ontario

Le Centre vous offre 30 minutes d'aide juridique gratuite en français ou en anglais, par téléphone ou à son bureau d'Ottawa.

Visitez le [centreinforjuridique.ca](http://centreinforjuridique.ca) ou composez le **1-844-343-7462**.

## Justice pas-à-pas

Justice pas-à-pas, un site Web de CLEO, fournit des renseignements détaillés sur des problèmes juridiques courants. Cela comprend des problèmes liés aux foyers de soins de longue durée et à la maltraitance des personnes âgées.

Visitez le [justicepasapas.ca](http://justicepasapas.ca).

## Parcours guidé

Le Parcours guidé de CLEO en matière de maltraitance présente des informations et des ressources pour aider à comprendre la maltraitance et la violence envers les personnes âgées, à les empêcher et à intervenir en cas de maltraitance ou de violence.

Visitez le

[stepstojustice.ca/fr/parcours-maltraitance-aines](http://stepstojustice.ca/fr/parcours-maltraitance-aines).

La présente publication ne fournit que des renseignements généraux. En ce qui concerne votre propre situation, vous devriez obtenir des conseils juridiques.

## **Publication :**

CLEO (Community Legal Education Ontario/  
Éducation juridique communautaire Ontario)

CLEO remercie le **Advocacy Centre for the Elderly (ACE)** pour son aide dans la mise à jour de la présente publication.

## **Financement :**

Aide juridique Ontario  
Ministère de la Justice du Canada

CLEO propose d'autres publications gratuites sur la santé et l'invalidité et sur d'autres sujets de nature juridique.

Nous révisons nos publications régulièrement pour qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. En consultant notre Liste des publications périmées, vous saurez quelles publications ne sont plus à jour et doivent être jetées au rebut.

Pour obtenir notre Liste des publications périmées, ou pour commander ou consulter nos publications en ligne, visitez le [cleo.on.ca/fr](https://cleo.on.ca/fr). Vous pouvez aussi nous appeler au **416-408-4420**.

**Justice pas-à-pas**, un site web de CLEO, fournit des renseignements détaillés sur des problèmes juridiques courants. Visitez le [justicepasapas.ca](https://justicepasapas.ca).

