



Ville d'Ottawa

Normes pour les services résidentiels

Décembre 2010

Document révisé en mars 2016

REMERCIEMENTS

La Ville d'Ottawa aimerait sincèrement remercier les nombreuses personnes qui, par leur expérience, leur expertise, leurs suggestions et leurs conseils, ont contribué à la mise à jour des présentes normes.

Personnel de la Ville

Nancy Todd-Giordano, *Santé publique Ottawa*

Brian Black, *Service des incendies d'Ottawa*

Angela Moore, *coordonnatrice du Centre de soutien social et communautaire – Centre*

Shelley Vanbuskirk, *administratrice principale de programme de la Direction des services de logement*

Rahma Sardheeye, *responsable des Services résidentiels*

Shelley Robinson, *responsable des Services résidentiels*

Terri Cousineau, *coordonnatrice de programme des Services résidentiels*

Membres du groupe de référence communautaire

Cory Wong, *Comité du sida d'Ottawa*

Jackie Rousseau, *Hôpital d'Ottawa*

Heather McKenna, *Hôpital d'Ottawa*

Joan Micheals, *Centre de santé communautaire Carlington*

Laura Mullally, *travailleuse en santé mentale de l'Équipe communautaire de traitement actif de Pinecrest-Queensway*

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

Lynn Sherwood, *comité pour la justice sociale du chapitre de l'est de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario*

Mark Spas, *Hôpital Royal d'Ottawa*

Patricia Lapp, *programme d'extension des services à la communauté de l'Hôpital Royal d'Ottawa*

Matt Derouin, *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*

Russell Sheridan, *Association canadienne pour la santé mentale*

Serge Gagnon, *Corporation Salus d'Ottawa*

Wendy Muckle, *directrice générale du Projet de santé urbaine d'Ottawa*

Marjorie Cook, *administratrice du Centre de soins Edgewood*

Alain Talbot, *propriétaire de la maison Alexander et de la résidence Kimberlane*

Morena Mazzara, *propriétaire de la résidence Glebeview*

Joel Bouchard, *propriétaire du pavillon Marionville*

Linda Lafrance, *propriétaire de la résidence Springfield et du manoir Wymering*

Steven Bartolo, *Les Bergers de l'espoir*

Laura Crockatt, *Le Pilier*

INTRODUCTION	8
Description du programme.....	8
Contexte	8
Mise à jour des normes.....	8
Rôle de la Ville d'Ottawa.....	10
Rôle de l'exploitant d'un centre de services résidentiels.....	11
NORME 1 : ADMISSIBILITÉ	13
1.1 Critères d'admissibilité	13
1.2 Processus de demande et d'admission	14
1.3 Présélection	14
1.4 Évaluation	15
1.5 Placement.....	15
1.6 Orientation du résident.....	16
1.7 Transfert	17
1.8 Départ et résiliation	18
1.9 Méthode de facturation	20
1.10 Politique sur les absences	20
1.11 Lignes directrices sur les absences de plus de quatorze (14) jours.....	21
NORME 2 : DOTATION EN PERSONNEL.....	22
2.1 Compétences.....	22
2.2 Orientation	24
2.3 Supervision	24
2.4 Formation.....	24
2.5 Ratio en personnel.....	25
2.6 Conduite du personnel.....	25
NORME 3 : ASSURANCE ET SURVEILLANCE	26
3.1 Assurance.....	26

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

3.2 Surveillance des normes.....	27
3.3 Inspection sanitaire	29
3.4 Surveillance opérationnelle	30
NORME 4 : RÉOLUTION DE CONFLITS, TRAITEMENT DES PLAINTES ET PRÉSENTATION DE RAPPORTS.....	31
4.1 Signalement des incidents graves	31
4.2 Processus de rétroaction	33
NORME 5 : DROITS ET RESPONSABILITÉS.....	35
5.1 Droits et responsabilités des locataires.....	35
5.2 Vie privée.....	35
5.3 Confidentialité	36
5.4 Dossiers des résidents.....	37
5.5 Convention de location	39
NORME 6 : SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES.....	40
6.1 Soins personnels et santé.....	40
6.2 Relations avec les résidents	41
6.3 Accès au centre	41
6.4 Invités et visiteurs	41
6.5 Sécurité.....	41
6.6 Résolution de conflits.....	43
6.7 Prévention et contrôle des infections	44
6.8 Médicaments	45
6.9 Alimentation et repas	47
NORME 7 : ACTIVITÉS ET SERVICES DE SOUTIEN – OFFRE ET ACCÈS	49
7.1 Accès aux services de transport et de soutien.....	49
7.2 Rencontres avec les résidents.....	49
7.3 Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté	50
NORME 8 : ALLOCATION MENSUELLE POUR BESOINS PERSONNELS	50

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

8.1 Finances des résidents et gestion de l'argent.....	50
NORME 9 : ENVIRONNEMENT PHYSIQUE	53
9.1 Entretien ménager et lessive	53
9.2 Entretien	54
9.3 Déchets.....	55
9.4 Chambres à coucher.....	55
9.5 Zone fumeurs intérieure.....	56
9.6 Salle à manger.....	56
9.7 Rampes, balustrades et escaliers.....	56
9.8 Éclairage.....	57
9.9 Installations sanitaires.....	57
9.10 Salles communes.....	58
9.11 Approvisionnement en eau	58
9.12 Fenêtres.....	58
ANNEXE A – HARMONISATION DES NORMES MUNICIPALES AVEC LE CADRE NORMATIF PROVINCIAL.....	59
Recommandations contenues dans le rapport d'enquête du coroner	61
ANNEXE B – GLOSSAIRE.....	63
ANNEXE C – SURVOL DES POLITIQUES ET DOCUMENTS REQUIS	68

NORME 1 : ADMISSIBILITÉ

1.1 Critères d'admissibilité

Pour être admissible à une subvention, la personne doit :

- être âgée de 18 ans ou plus;
- être atteinte d'un trouble ou d'une déficience psychiatrique, développementale ou physique, avoir une santé fragile, être vulnérable, et avoir besoin d'une aide au logement parce qu'elle est sans abri ou sans domicile fixe;
- accepter le placement de manière volontaire;
- avoir un statut d'immigration au Canada autre que celui de visiteur, d'étudiant, de travailleur temporaire ou d'immigrant parrainé;
- être en mesure de vivre en groupe et adopter un comportement sécuritaire, respectueux et non violent;
- être en mesure de se laver, de s'habiller et de s'occuper de son hygiène personnelle elle-même ou être admissible à un service externe de soins de santé communautaire (Centre d'accès aux soins communautaires) pour satisfaire ces besoins;
- être en mesure de marcher et de changer de position ou d'utiliser un appareil fonctionnel pour se déplacer et changer de position de façon autonome;
- gérer ses sorties et son transport de façon autonome (sauf si des services sont offerts parce que la personne vit en région);
- prendre ses médicaments d'ordonnance et respecter son plan de traitement ou avoir un état de santé stable, d'après l'examen d'un professionnel de la santé;
- respecter le plan imposé par le tribunal, l'ordonnance de probation ou l'ordonnance de traitement en milieu communautaire, le cas échéant;
- gérer sa consommation d'alcool ou de substances de façon responsable et de manière à respecter les autres résidents;
- être apte à gérer ses finances de façon autonome ou accepter de confier la gestion de ses finances, par procuration, à un tuteur et curateur public ou à l'exploitant du centre de services résidentiels;

- avoir des ressources financières limitées et ne pas dépasser le niveau d'actif permis.

1.2 Processus de demande et d'admission

Le processus de demande et d'admission débute lorsque le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage, notamment un hôpital, un organisme communautaire ou un travailleur social, communique avec l'équipe des Services résidentiels (par téléphone, par télécopieur ou par la poste). Le processus d'admission comprend les étapes qui suivent.

1.3 Présélection

1. Réaliser une première évaluation pour déterminer si le demandeur est admissible à une subvention pour des services résidentiels et à une place dans un centre.
2. Si le demandeur semble admissible, envoyer le formulaire d'aiguillage pour une place subventionnée dans un centre de services résidentiels (n° 584) par télécopieur ou par la poste au demandeur ou au tiers responsable de l'aiguillage. Les tiers qui recommandent souvent des personnes (p. ex., les hôpitaux) peuvent faire parvenir un formulaire de demande dûment rempli sans d'abord communiquer avec le service d'admission.
3. Si les critères d'admissibilité personnelle ou financière ne sont pas remplis, en informer le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage. Pour pouvoir faire appel, le demandeur doit avoir subi une évaluation officielle, une décision doit avoir été prise et le formulaire de demande de services de soins en résidence ou de services résidentiels (n° 566) doit avoir été rempli. L'offre d'un rendez-vous et la décision du demandeur doivent être consignées dans le dossier électronique du demandeur.
4. Indiquer la date de retour du formulaire d'aiguillage et communiquer de nouveau avec le demandeur, au besoin.
5. Ouvrir, demander ou créer un dossier municipal électronique et un dossier papier.
6. Examiner tous les formulaires d'aiguillage reçus pour vérifier qu'ils sont dûment remplis et que les demandeurs sont admissibles.
7. Préparer une trousse d'admission qui comprend le formulaire d'aiguillage et les autres documents à l'appui (s'il y a lieu), le dossier papier et le dossier municipal électronique.
8. Assigner, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception du formulaire de demande de services de soins en résidence ou de services résidentiels (n° 566), le dossier à un responsable des Services résidentiels, qui communiquera avec le demandeur.

9. Fermeture du dossier si le demandeur refuse une assignation.

1.4 Évaluation

1. Organiser, le jour ouvrable suivant, un rendez-vous d'évaluation avec le demandeur, et lui indiquer les documents à présenter (voir le [formulaire de demande et de vérification](#) [no 767]).
2. Déterminer l'admissibilité financière (réaliser une évaluation du revenu et des éléments d'actif, vérifier que la somme du revenu et de l'actif ne dépassent pas les limites permises dans le cadre du programme, et déterminer le montant de la subvention pour des services résidentiels).
3. Vérifier si le demandeur satisfait aux critères d'admission à une place subventionnée lors de rencontres officielles et non officielles avec le demandeur et le professionnel à l'origine de l'aiguillage.
4. S'assurer que tous les formulaires requis sont signés et que toutes les vérifications nécessaires ont été effectuées avant de rendre la décision quant à l'admissibilité du demandeur.
5. Vérifier que les exigences relatives au dossier électronique et aux notes sont satisfaites pour tous les demandeurs.
6. Examiner tous les documents à l'appui et/ou les photocopier.
7. Si le demandeur ne satisfait pas aux critères d'admissibilité personnelle ou financière, informer le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage du droit d'appel au moyen de la [lettre de décision relative à la subvention](#) (formulaire no 769) dans les trois (3) jours suivant la date de décision.

1.5 Placement

Le responsable des Services résidentiels coordonne le placement des demandeurs qui ont été jugés admissibles à une subvention, comme suit :

- Dans la base de données des centres de services résidentiels, trouver les services et commodités qui correspondent le mieux au profil de chaque demandeur.
- Consulter les exploitants pour vérifier les places disponibles et permettre aux demandeurs admissibles de visiter jusqu'à trois centres.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- demandes pour des congés exceptionnels, notamment des séjours en institution, des hospitalisations, des séjours dans un centre de traitement de la toxicomanie, des incarcérations et des congés, qui dépassent le maximum de trente (30) jours sont approuvées à la discrétion du gestionnaire du Centre de soutien social et communautaire et sous réserve du budget pour les services résidentiels.

NORME 2 : DOTATION EN PERSONNEL

2.1 Compétences

- a) L'exploitant emploiera du personnel qui possède les qualités, l'expérience et les compétences nécessaires pour travailler auprès de personnes vulnérables et veiller à ce qu'un environnement sécuritaire, respectueux et positif soit offert aux locataires.
- b) L'exploitant doit :
 - i. veiller à ce que tous les futurs employés se soumettent à une vérification du dossier de police pour le travail auprès de personnes vulnérables avant de se voir offrir un emploi (il peut aussi, à sa discrétion exclusive, demander des vérifications en cours d'emploi dans un délai qu'il aura déterminé);
 - ii. verser au dossier de chaque employé les pièces qui suivent :
 - le curriculum vitæ (énoncé des compétences et de l'expérience),
 - l'offre d'emploi,
 - l'horaire de travail et le taux de salaire,
 - les certificats de secourisme, de réanimation cardio-pulmonaire et de manipulation des aliments,
 - un exemplaire signé du code de conduite,
 - un exemplaire signé du plan de sécurité-incendie si l'employé joue un rôle précis en cas d'évacuation,
 - un exemplaire signé de l'entente de confidentialité,
 - les évaluations du rendement,
 - la documentation relative aux mesures disciplinaires (le cas échéant);

directement d'une personne ayant un certificat de formation en manipulation des aliments. Il incombe à l'exploitant de veiller à ce que tous les employés qui déclarent souffrir d'une maladie transmissible susceptible de mettre en danger les résidents et les autres membres du personnel ne se présentent pas au travail tant qu'ils ne sont pas guéris et peuvent prouver qu'ils ne sont plus malades.

2.2 Orientation

- a) Chaque centre de services résidentiels doit rédiger et tenir à jour un manuel d'orientation qui comprend l'ensemble de ses politiques et procédures opérationnelles (p. ex., politique sur la confidentialité, plan de sécurité-incendie, code de conduite du personnel, droits et responsabilités des locataires, règlements internes, politiques sur la gestion de l'argent, des dossiers et des médicaments).
- b) Les nouveaux employés reçoivent un exemplaire du manuel d'orientation, qui comprend une description de leur travail, une présentation appropriée de leur poste, les politiques et procédures du centre, et le code de conduite du personnel.
- c) Tous les employés doivent signer un document dans lequel ils attestent avoir lu et compris le manuel.
- d) Chaque employé reçoit une formation sur le code de conduite du personnel, qui explique le comportement professionnel à adopter. Le code de conduite est passé en revue chaque année; son examen est consigné dans le dossier personnel de l'employé.

2.3 Supervision

- a) L'exploitant s'assure que les employés sont en mesure de communiquer clairement et efficacement avec les résidents, de composer avec les exigences émotionnelles associées à leur travail et de fournir des services sécuritaires et adéquats, conformément aux présentes normes.
- b) L'exploitant remet aux employés, au moins une fois par année, des évaluations officielles et officieuses de leur rendement. Les résultats de ces évaluations sont consignés dans le dossier personnel de l'employé.

2.4 Formation

- a) L'exploitant veille à offrir aux employés des formations et des occasions de perfectionnement professionnel en leur permettant de participer à des ateliers ou à des séances sur place et à l'extérieur, selon les besoins opérationnels. Ces ateliers et formations doivent porter sur des

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

sujets liés à leurs fonctions et leur permettre d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour travailler auprès des personnes vulnérables (p. ex., premiers soins en santé mentale, lésion cérébrale acquise, démence, interventions non violentes en cas de crise, savoir-faire culturel, VIH/sida et ressources communautaires).

- b) Les employés suivent une formation en cours d'emploi précis pour s'assurer qu'ils peuvent assumer toutes leurs fonctions.
- c) Chaque employé reçoit, au besoin, de l'information et une formation de base sur la gestion des médicaments, les pratiques en matière de contrôle des infections et l'utilisation des extincteurs.
- d) L'exploitant doit obtenir une copie de tous les certificats de formation et veiller à les conserver dans le dossier personnel de l'employé.
- e) L'exploitant doit prendre les mesures nécessaires pour que les employés suivent de nouveau la formation et obtiennent un nouveau certificat avant que l'ancien n'expire.

2.5 Ratio en personnel

L'exploitant veille à ce qu'il y ait en poste, en tout temps, un nombre suffisant d'employés qualifiés pour assurer la santé, la sécurité et la satisfaction des besoins des résidents. Ces employés doivent posséder des certificats de secourisme et de réanimation cardio-pulmonaire valides. Lorsqu'un seul employé est en poste, un superviseur en disponibilité doit pouvoir fournir de l'aide, au besoin.

2.6 Conduite du personnel

- a) Chaque centre doit avoir des politiques écrites qui précisent les attentes envers le personnel et les bénévoles, notamment la conduite et le comportement professionnel à adopter.
- b) Le code de conduite du personnel doit être affiché dans un endroit bien en vue fréquenté par les résidents et les employés. Une copie du code est remise à tous les employés au moment de leur embauche.
- c) Selon le code de conduite du personnel, les employés et les bénévoles doivent :
 - i. s'acquitter de leurs obligations professionnelles et bénévoles avec intégrité, objectivité et équité;
 - ii. être responsables de leurs interactions avec les résidents, les autres employés du centre et les membres de la communauté;

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- iii. faire de l'intérêt supérieur des résidents leur principale priorité;
 - iv. veiller à ce que les résidents aient les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées;
 - v. se rappeler que leur lieu de travail est un lieu de résidence et donc faire attention à ce qu'ils font, surtout dans les aires communes et à proximité des chambres à coucher.
- d) Tous les employés comprennent qu'ils se trouvent en situation d'autorité, réelle ou perçue, et ne doivent pas se servir de leur pouvoir pour tirer avantage des résidents, de quelque façon que ce soit.
- e) Les employés et les bénévoles ne doivent pas :
- i. faire preuve de discrimination envers les résidents;
 - ii. imposer leurs croyances ou leurs normes personnelles aux résidents;
 - iii. tirer avantage de leur lien avec un résident à des fins personnelles;
 - iv. entretenir une relation personnelle avec un résident.

NORME 3 : ASSURANCE ET SURVEILLANCE

3.1 Assurance

- a) L'exploitant doit souscrire et conserver, pour toute la durée de l'entente, une assurance responsabilité civile générale conforme aux exigences de la Ville, d'un montant minimum de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) en cas de blessures, de décès ou de dommages matériels, y compris la perte de jouissance.
- b) L'assurance responsabilité civile générale doit couvrir :
- i. les locaux et les activités;
 - ii. les produits et les activités exécutées;
 - iii. la responsabilité contractuelle globale;
 - iv. la responsabilité réciproque;
 - v. la responsabilité pour préjudices personnels;

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- g) L'exploitant fournit aux résidents suffisamment de produits d'hygiène personnelle, ce qui comprend, sans s'y limiter, les savons corporels, le shampoing, le revitalisant, la crème à raser, le papier hygiénique et les papiers-mouchoirs.

6.2 Relations avec les résidents

- a) L'exploitant et le personnel de direction servent de modèle quant au comportement éthique et responsable à adopter.
- b) Les employés s'adressent aux résidents de façon courtoise et respectueuse et utilisent le nom choisi par ces derniers.
- c) Les services sont fournis dans une atmosphère empreinte de dignité et de respect pour tous les résidents. Le respect des droits et de la vie privée des résidents est une préoccupation constante.

6.3 Accès au centre

- a) Chaque résident a accès au centre 24 heures sur 24. Toutefois, l'exploitant peut prendre les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des résidents et des employés lors de l'accès au centre tard en soirée.
- b) Les résidents ont accès en tout temps à une salle de bains, à des toilettes, à un petit salon et à leur chambre.

6.4 Invités et visiteurs

- a) Chaque résident peut recevoir des visiteurs au centre dans la mesure où ceux-ci respectent la vie privée et les droits des autres résidents et ne gênent pas le déroulement des activités courantes du centre. L'exploitant doit fixer les heures raisonnables durant lesquelles les visiteurs ont libre accès au centre. Il peut refuser l'accès au centre à certains visiteurs, s'il a des motifs valables de le faire.
- b) Dans le cas des chambres partagées, les propriétaires et exploitants doivent élaborer des lignes directrices sur la présence d'invités dans les chambres afin de protéger la vie privée des résidents, d'assurer la sécurité et d'offrir une jouissance raisonnable des espaces partagés.

6.5 Sécurité

- a) La carte à utiliser lors des situations d'urgence ou pour le transport en ambulance, qui comprend le nom du résident, sa date de naissance, son sexe, son adresse, son numéro de téléphone, le nom de son ou de ses médecins, le numéro de sa carte-santé, ses allergies, ses

problèmes médicaux, la liste de ses médicaments, les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence et ses besoins spéciaux (besoins en matière de placement), est mise à jour régulièrement et conservée dans un endroit accessible aux employés. Elle est remise aux intervenants en cas d'urgence.

Voici quelques-uns des renseignements indiqués sur la carte :

- i. évaluation des risques pour la sécurité;
 - ii. liste des médicaments d'ordonnance et ordonnances de médecin;
 - iii. allergies connues;
 - iv. régime alimentaire particulier.
- b) L'exploitant doit créer un milieu sécuritaire, respectueux et inclusif pour tous les employés, bénévoles et résidents, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, dans sa version modifiée, et à ses règlements d'application. Pour ce faire, il doit former les employés (p. ex., nouveaux employés, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, nouvelles méthodes de travail), inspecter le lieu de travail et prévoir des procédures d'urgence, de premiers soins, de sauvetage, de prévention des incendies, etc.
- c) L'exploitant s'assure que le centre dispose d'une politique et d'une marche à suivre écrites pour guider les employés qui doivent intervenir en cas de mauvais traitements ou de comportements agressifs, réels ou présumés.
- d) L'exploitant s'assure qu'un employé qui possède un certificat de secourisme et de réanimation cardio-pulmonaire est présent au centre à chaque quart.
- e) L'exploitant s'assure que des politiques et des procédures sont en place pour gérer les diverses situations d'urgence (urgence médicale, incendie, inondation, perte de services essentiels, interruption de service, conditions climatiques extrêmes, pandémie, catastrophe, résident porté disparu, décès).
- f) L'exploitant s'assure qu'il existe une marche à suivre et que celle-ci est respectée en cas d'alarme-incendie. Cette marche à suivre doit préciser les tâches que doivent accomplir les employés et les résidents, conformément à la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*, dans sa version modifiée, à ses règlements d'application et aux lignes directrices applicables publiées par la Ville, le gouvernement provincial ou le Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- b) Les différents types de conflits ou de crises qui peuvent survenir, selon les besoins en matière de soutien des résidents (p. ex., problèmes médicaux, consommation d'alcool ou de drogues, problèmes de santé mentale), et les mesures à prendre pour faire face à ces situations.
- c) Les lieux susceptibles d'être le théâtre de conflits et de tensions (p. ex., aires communes) et les mesures de sécurité nécessaires.
- d) Les possibles périodes de stress et de transition (p. ex., fin de mois, vacances, emménagement ou déménagement, diminution de la consommation d'alcool ou de drogues, décès) et l'offre d'une aide supplémentaire pour permettre aux employés d'intervenir de façon appropriée.
- e) La formation qui sera offerte aux employés pour leur permettre d'intervenir en cas de conflits ou de crises, notamment une formation sur l'identification et la gestion des comportements agressifs, des crises en santé mentale, de l'état d'ébriété, de la surdose et du sevrage.
- f) La façon dont les employés communiqueront et consigneront les mesures prises lors d'une situation conflictuelle grave et la façon dont cette information sera transmise aux autres employés (p. ex., aux changements de quart).
- g) L'importance de discuter des situations conflictuelles graves avec les personnes concernées, notamment de l'incident, des mesures prises et du plan à mettre en œuvre au cas où une telle situation se reproduirait.
- h) La marche à suivre, par les employés, pour signaler, consigner et examiner les menaces présumées à la sécurité personnelle.
- i) La façon dont le programme permettra d'entretenir des liens positifs avec les voisins et les autres partenaires communautaires si un conflit survient.

6.7 Prévention et contrôle des infections

L'exploitant s'assure que le centre dispose de politiques sur la prévention et le contrôle des infections, conformément aux précautions habituelles et supplémentaires à prendre selon Santé publique Ottawa et les services d'urgence. Ces précautions comprennent, sans s'y limiter :

- a) l'adoption de pratiques exemplaires en matière d'hygiène des mains pour réduire la transmission des maladies;
- b) la mise en place d'horaires de nettoyage, notamment des directives précises sur la fréquence du nettoyage;

- c) le signalement des éclosions de maladies gastro-intestinales à Santé publique Ottawa.

6.8 Médicaments

- a) Le centre dispose de politiques et de procédures écrites sur l'entreposage et la gestion des médicaments.
- b) L'exploitant doit à tout le moins s'assurer que tous les médicaments d'ordonnance et autres médicaments sont :
 - i. conservés dans une ou plusieurs armoires fermées à clef, sauf dans le cas des médicaments qui doivent être réfrigérés ou que le résident doit avoir en sa possession pour un usage immédiat (p. ex., EpiPen);
 - ii. identifiés correctement (nom du médicament et de la personne à qui il est prescrit);
 - iii. conservés dans leur contenant d'origine portant l'étiquette originale, à moins qu'ils n'aient été placés dans un autre contenant et ré-étiquetés par le médecin prescripteur ou le pharmacien;
 - iv. distribués uniquement s'ils proviennent de contenants adéquatement étiquetés et seulement aux résidents auxquels ils ont été prescrits, selon l'ordonnance d'un médecin.
- c) L'exploitant tient une liste à jour de tous les médicaments d'ordonnance prescrits à chaque résident.
- d) Seuls les médicaments devant être pris au besoin sont remis aux résidents, sous réserve d'une autorisation écrite de leur médecin. Les réactions des résidents à ces médicaments sont consignées, surveillées et signalées au médecin traitant, au besoin.
- e) Les médicaments donnés au résident, notamment ceux devant être pris au besoin, sont consignés dans un registre comme le Registre d'administration des médicaments (MAR). La personne qui a donné le médicament doit y indiquer le nom du médicament, la date et l'heure à laquelle il est administré et, s'il y a lieu, la dose et la voie d'administration, et signer le document.
- f) Les résidents qui refusent de prendre leurs médicaments ou qui choisissent de ne pas s'occuper des autres aspects de leur santé sont informés qu'ils doivent s'assurer que leur décision ne porte pas atteinte aux droits des autres résidents ou des employés et ne les empêche pas de vivre en groupe.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- g) Les effets secondaires visibles, observés par les employés ou signalés par un résident, ainsi que les comportements dangereux ou le non-respect répété de la médication sont consignés dans le MAR ou le registre quotidien et signalés au médecin du résident, le cas échéant.
- h) Les médicaments d'un résident lui sont remis lorsqu'il s'absente temporairement du centre ou lors de son départ. Ils doivent être conservés dans leur contenant étiqueté original. À son départ du centre, le résident signe, si possible, un reçu qui confirme que ses médicaments lui ont été remis.
- i) Lorsqu'un résident s'absente du centre, ses médicaments lui sont remis pour la durée de son absence, et des directives lui sont données de vive voix quant à la prise de ceux-ci. Si le résident doit s'absenter pour une période prolongée (plus de quatre [4] jours), une feuille d'instructions détaillées sur la prise des médicaments est remise à la famille ou à la personne chargée des soins.
- j) Les médicaments dont l'administration est interrompue par ordonnance du médecin traitant ou non réclamé au décès d'un résident sont renvoyés au pharmacien, qui les éliminera de façon sécuritaire.
- k) Les préparations injectables de tout type (sauf l'insuline administrée par auto-injection) ne sont administrées que par un professionnel de la santé réglementé.
- l) L'exploitant respecte les politiques et règlements municipaux relatifs à l'élimination adéquate des seringues et encourage les résidents à faire de même.
- m) Les locataires passibles d'une peine d'emprisonnement doivent se voir remettre leur registre d'administration des médicaments pour que les médicaments qu'ils prennent leur soient fournis pendant leur incarcération.
- n) L'exploitant doit rédiger une politique sur la gestion de l'entreposage et de l'administration des narcotiques pour s'assurer de ce qui suit :
 - les narcotiques sont conservés dans un endroit sûr verrouillé à double tour;
 - les contenants comprennent le nom du patient et les détails de l'ordonnance;
 - les détails de l'ordonnance peuvent être vérifiés dans le dossier médical et le MAR;
 - le dénombrement des narcotiques est fait par un employé à chaque changement de quart; un deuxième employé est présent pour le dénombrement et signe le document concernant le compte final;

- les écarts dans le dénombrement sont signalés à l'administrateur ou au directeur des soins.

6.9 Alimentation et repas

- a) Pour éviter la propagation des maladies d'origine alimentaire, l'exploitant s'assure que la nourriture est préparée, manipulée et entreposée d'une manière hygiénique, conformément à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et à ses règlements d'application.
- b) Les menus, planifiés au moins deux (2) semaines à l'avance, sont équilibrés et composés de divers aliments de chacun des groupes décrits dans la dernière version du *Guide alimentaire canadien* publié par Santé Canada, et comprennent différents choix à chaque repas.
- c) L'exploitant s'assure que les mêmes repas ne sont pas offerts avant quatre (4) semaines, sauf à la demande des locataires.
- d) Les menus hebdomadaires et quotidiens doivent être affichés dans un endroit bien en vue du centre qui est facilement accessible aux résidents, à leur famille et à leurs représentants. Les changements importants par rapport aux menus affichés sont consignés dans un dossier. Chaque menu porte une date d'affichage et est conservé dans un dossier pendant quatre-vingt-dix (90) jours suivants son affichage.
- e) L'exploitant s'assure que les résidents peuvent régulièrement faire des commentaires sur les menus proposés.
- f) L'exploitant s'assure que divers aliments sont offerts sur le menu. Cette diversité doit tenir compte des préférences alimentaires des locataires.
- g) L'exploitant s'assure que la quantité, la qualité et la valeur nutritive des aliments qui composent les repas satisfont aux besoins des résidents.
- h) Chaque jour, les résidents se voient servir au moins trois (3) repas, aux heures qui conviennent à la plupart des locataires, ainsi que trois (3) collations et boissons entre les repas. L'intervalle entre les repas est à peu près toujours le même, mais peut être adapté en fonction des autres tâches courantes et activités. Pas plus de quinze (15) heures doivent s'écouler entre le repas du soir et le premier repas du lendemain.
- i) Voici les heures de repas appropriées (les centres peuvent toutefois adapter cet horaire aux préférences et besoins des résidents) :
 - i. Déjeuner : entre 7 h 30 et 9 h

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- ii. Dîner : entre 11 h 30 et 13 h
 - iii. Souper : entre 16 h 30 et 18 h
- j) Sur remise d'un préavis, un repas est mis de côté ou un panier-repas est préparé pour les résidents qui s'absentent pendant un repas parce qu'ils suivent un cours, reçoivent un traitement, occupent un emploi, etc.
 - k) Chaque jour, l'exploitant offre au moins une (1) entrée chaude au dîner ou au souper.
 - l) Chaque semaine, l'exploitant offre deux (2) déjeuners chauds en plus de l'entrée chaude servie au dîner ou au souper.
 - m) Chaque jour, des fruits et des légumes frais doivent être offerts à tous les résidents.
 - n) Les repas préparés au centre peuvent être modifiés pour les résidents qui ont des besoins diététiques particuliers, sous réserve d'une ordonnance d'un médecin ou d'un diététiste. Ces ordonnances sont consignées dans le dossier du résident et affichées dans l'aire de préparation des aliments pour que le personnel de la cuisine puisse s'y reporter régulièrement.
 - o) L'exploitant fournit des repas qui satisfont aux besoins diététiques particuliers des résidents, tant que leur préparation n'entraîne pas de coûts supplémentaires. Si le coût de ces repas spéciaux est beaucoup plus élevé que celui du menu régulier, l'exploitant peut demander au résident, susceptible d'être admissible à une allocation pour régime spécial dans le cadre du programme Ontario au travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, d'utiliser la totalité ou une partie de son allocation pour s'assurer que ses besoins ou préférences alimentaires sont pris en compte. Les résidents doivent consentir d'eux-mêmes à l'utilisation de leur allocation et doivent signer une entente officielle avec l'exploitant. Ils peuvent annuler leur consentement en tout temps. L'exploitant qui conclut une entente avec un résident doit préciser sur le formulaire de consentement quels articles seront achetés spécialement pour tenir compte du régime alimentaire ou des préférences alimentaires du résident. Si possible, l'exploitant doit tenir un registre précis de la façon dont l'allocation du résident a été utilisée chaque mois.
 - p) L'exploitant encourage les résidents qui semblent être sous-alimentés ou avoir un poids insuffisant ou un surpoids à consulter un médecin ou un nutritionniste.

NORME 7 : ACTIVITÉS ET SERVICES DE SOUTIEN – OFFRE ET ACCÈS

7.1 Accès aux services de transport et de soutien

- a) L'exploitant aide les résidents à obtenir gratuitement des services de transport pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux (dentiste, médecin, opticien et autres services communautaires ou de santé). Cette aide comprend la présentation d'une demande de service à Para Transpo, la remise de billets d'autobus, ou la conduite ou l'accompagnement à un rendez-vous, si ces services sont offerts en région.
- b) L'exploitant doit permettre aux familles, aux amis et aux professionnels de visiter les résidents. Les employés s'assurent que les heures de visite comprennent des heures raisonnables en soirée et la fin de semaine.
- c) L'exploitant collabore avec les organismes qui offrent des programmes aux résidents qui choisissent d'obtenir des services au centre et veille à ce que les résidents aient accès à de tels services.
- d) Un service téléphonique résidentiel (non payant) doit être mis à la disposition des résidents. Toutefois, ce service ne doit être utilisé que pour les appels locaux.

7.2 Rencontres avec les résidents

- a) Les exploitants doivent rencontrer régulièrement les résidents (au moins deux fois par année). Ces rencontres visent à permettre aux résidents de discuter du fonctionnement du centre et de formuler des suggestions et des commentaires en vue de l'amélioration des services.
- b) Les exploitants doivent s'assurer qu'un lieu privé approprié est aménagé dans le centre pour ces rencontres, qui devraient avoir lieu tous les mois.
- c) Les exploitants appuieront les résidents qui veulent tenir des rencontres; ils prépareront un ordre du jour et consigneront les réunions.
- d) Les résidents peuvent former et maintenir en place un conseil des résidents structuré.

7.3 Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté

- a) Si possible, l'exploitant doit encourager et aider les résidents à trouver des activités et des programmes offerts gratuitement ou à peu de frais dans la communauté (loisirs, divertissement, activité récréative, célébration spirituelle ou religieuse) qui correspondent à leurs intérêts et préférences, et à y accéder.
- b) En collaboration avec les résidents, l'exploitant s'assure qu'un tableau d'affichage est placé dans un endroit accessible du centre. Ce tableau doit être maintenu en place et mis à jour avec les renseignements suivants : activités offertes au centre et dans la communauté et ressources et programmes locaux (parcs, installations récréatives, centres commerciaux, institutions bancaires, services de santé, transport en commun).
- c) L'exploitant qui offre des activités régulières au centre doit établir un calendrier mensuel qui comprend la liste des activités offertes à tous les locataires. Il doit y indiquer comment s'inscrire (au besoin), les coûts de participation, l'offre ou non d'un moyen de transport, la durée prévue et la façon d'annuler son inscription.
- d) Au moins un (1) téléviseur est mis à la disposition des résidents dans l'aire commune. Dans les grands centres de services résidentiels, il est recommandé aux exploitants de mettre plusieurs téléviseurs à la disposition des résidents.

NORME 8 : ALLOCATION MENSUELLE POUR BESOINS PERSONNELS

8.1 Finances des résidents et gestion de l'argent

- a) Les résidents subventionnés gèrent eux-mêmes leur allocation personnelle et leurs autres ressources financières. L'exploitant peut aider un résident à gérer ses finances s'il obtient son consentement écrit.
- b) L'exploitant doit tenir un dossier financier pour chaque résident, indépendamment du dossier personnel du résident. Les dossiers doivent être conservés dans un lieu sûr et protégé contre tout accès non autorisé afin d'en préserver la confidentialité.
- c) L'exploitant possède un ou plusieurs comptes en fiducie ne portant pas intérêt dans une banque à charte, une société de fiducie ou une caisse d'épargne de l'Ontario dans lesquels il dépose toutes les sommes qu'il reçoit en fiducie pour les résidents ou en leur nom, y compris leur allocation personnelle. L'exploitant tient, pour chaque résident, un registre de gestion de l'argent dans lequel il consigne la réception et l'utilisation de l'allocation personnelle, du revenu, des gains, des avantages fiscaux, des fonds d'utilité (p. ex., prestations du

programme OT ou du POSPH, régime alimentaire particulier, fournitures pour incontinence achetées au moyen des prestations obligatoires pour les nécessités spéciales, transport) et des dons qu'il reçoit en fiducie pour le résident et en son nom. Le registre de gestion de l'argent tenu pour chaque résident précise tous les dépôts et retraits, le solde du compte, la source du dépôt ou l'objet du retrait (selon le cas) et la date de chaque dépôt ou retrait. L'exploitant joint au registre de gestion du résident les reçus et autres bordereaux associés aux dépôts et aux retraits.

- d) Sur demande, l'exploitant remet au résident une partie ou la totalité de la somme indiquée dans le registre de gestion de l'argent. Le résident appose sa signature et ses initiales dans le registre pour confirmer qu'il a bien reçu la somme (en espèces). Si l'exploitant reçoit de l'argent d'un fiduciaire in trust pour un résident ou en son nom, il remet une partie ou la totalité de cet argent au résident, conformément aux directives écrites du fiduciaire.
- e) L'exploitant conserve les livrets de dépôt, les bordereaux de dépôt, les livrets bancaires, les relevés bancaires mensuels, les carnets de chèques et les chèques payés associés au compte en fiducie. Le registre, les reçus, les bordereaux et les directives écrites du fiduciaire dont il est fait mention dans les alinéas précédents sont conservés dans le dossier financier du résident.
- f) En tout temps à la demande d'un résident ou de la Ville, ou sur demande écrite de leur représentant autorisé, d'un curateur agissant au nom du résident ou du représentant autorisé de ce curateur, l'exploitant rend le registre et les autres documents concernant ce résident accessibles à tout moment raisonnable, un jour ouvrable. Une copie du registre de gestion de l'argent sera fournie à la Ville au moment de l'examen de la subvention pour vérifier les éléments d'actif, à la demande du représentant de la Ville.
- g) Un relevé des activités financières est remis au résident au moins tous les six (6) mois, sur demande. La Ville peut examiner, à tout moment raisonnable, les documents susmentionnés relatifs aux résidents subventionnés.
- h) Lors du transfert d'un résident dans un autre centre ou un établissement de soins, tous les documents et registres financiers afférents à ses antécédents financiers, notamment les bordereaux de son allocation personnelle et ses déclarations d'impôt sur le revenu, doivent lui être remis ou être remis à son représentant autorisé, au curateur agissant en son nom ou au représentant autorisé de ce curateur.
- i) L'exploitant ne peut :

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- i. déposer les sommes reçues en fiducie pour le résident ou en son nom dans un compte autre que le compte en fiducie du centre;
 - ii. utiliser l'argent du compte en fiducie du centre pour payer des services rendus dans le cadre de l'entente;
 - iii. regrouper les sommes qu'il reçoit en vertu de l'entente avec l'argent qui se trouve dans le compte en fiducie du centre. Si l'exploitant est obligé de regrouper des sommes parce qu'elles lui ont été versées au moyen d'un seul chèque ou d'un autre effet de commerce négociable qui doit être déposé dans un seul compte bancaire pour être encaissé, l'exploitant doit transférer ou déposer sans délai les sommes en fiducie dans le compte en fiducie.
- j) Au moment du décès d'un résident, l'exploitant doit :
- i. communiquer avec le plus proche parent ou la personne à contacter en cas d'urgence pour lui demander d'organiser les obsèques et l'inhumation et de vider la chambre;
 - ii. veiller à ce que le responsable des Services résidentiels ait les documents et renseignements nécessaires sur le plus proche parent et les dispositions funéraires ou d'inhumation déjà payées, le cas échéant;
 - iii. si le résident n'avait aucun proche parent, communiquer avec le coroner et le 3-1-1 pour prendre les dispositions d'inhumation; si le résident n'avait aucun proche parent et relevait du Bureau du tuteur et curateur public, communiquer avec le Bureau pour signaler son décès et demander de l'aide pour trouver les fiduciaires testamentaires;
 - iv. consulter le registre des allocations personnelles pour savoir s'il reste des fonds dans le compte de gestion de l'argent du résident et fournir une copie du registre au responsable des Services résidentiels;
 - v. fournir une copie du registre des allocations personnelles et du solde du compte au plus proche parent ou conserver les fonds dans le compte de gestion de l'argent jusqu'à ce que la succession soit légalement réglée selon les directives figurant dans le testament ou le document de succession du résident;
 - vi. conserver une copie du registre des allocations personnelles pendant sept (7) ans;
 - vii. conserver les objets personnels du résident pendant trente (30) jours pour permettre au plus proche parent ou à la famille de venir les récupérer. Ces objets seront conservés tant que toutes les tentatives raisonnables pour localiser le plus proche parent ou la famille

immédiate n'auront pas été faites. Le centre doit conserver pendant sept (7) ans une liste des objets personnels du résident, qui doit préciser la façon dont il s'est départi de ces objets.

NORME 9 : ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

9.1 Entretien ménager et lessive

- a) L'exploitant veille à ce que l'environnement physique soit propre et sécuritaire en tout temps. Il met par écrit une description et un horaire des tâches d'entretien ménager associées à tous les aspects du centre (planchers, murs, salles de bains, chambres, aires communes, couloirs, terrains extérieurs, etc.).
- b) Les lavabos, les urinoirs, les toilettes, les baignoires et les cabines de douches doivent être nettoyés et désinfectés une fois par semaine dans les chambres partagées. Les salles de bains publics ou communes doivent être nettoyées chaque jour et parfois plus, au besoin, pour en assurer la salubrité.
- c) Le linge de maison est changé et le lit nettoyé lorsqu'un nouveau résident occupe une chambre.
- d) Des serviettes, des débarbouillettes et du linge de lit propres sont fournis à chaque résident et changés au moins une fois par semaine ou plus souvent, au besoin.
- e) L'exploitant fournit au résident des serviettes et du linge de maison en quantité suffisante, comme suit :
 - i. un ensemble de serviettes, ce qui comprend des serviettes de bain, des essuie-mains et des serviettes de toilette;
 - ii. un ensemble de linges de lit, ce qui comprend des draps et des taies d'oreiller;
 - iii. un édredon plat;
 - iv. une couverture;
 - v. un oreiller.
- f) L'exploitant doit s'assurer d'avoir des serviettes et du linge de maison en quantité suffisante pour répondre aux besoins.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- g) L'exploitant doit s'assurer que tout le linge de maison est en bon état et n'est pas taché. Autrement, il est remplacé.
- h) L'exploitant assume le coût du lessivage et des produits pour la lessive. Les vêtements des résidents sont lavés au moins une fois par semaine, sans frais. Si possible, l'exploitant permet aux résidents aptes à faire eux-mêmes leur lessive et à en assumer la responsabilité d'utiliser, au moins une fois par semaine et sans frais, une machine à laver, une sècheuse et des produits pour la lessive.

9.2 Entretien

- a) L'exploitant s'assurera que le centre est à l'épreuve des intempéries et de l'humidité.
- b) L'exploitant veillera à ce que le centre, le mobilier et l'équipement soient propres, sécuritaire et en bon état. Les carreaux de tapis et autres revêtements de sol endommagés, les trous dans les murs et le mobilier brisé doivent être réparés ou remplacés sans délai.
- c) L'exploitant fournira un plan d'entretien à la Ville, sur demande.
- d) L'exploitant mettra en place un processus qui permettra aux résidents de faire connaître aux échelons supérieurs leurs besoins en matière de réparation, de rénovation ou d'entretien relativement à leur chambre ou aux aires communes du centre.
- e) L'exploitant s'assurera que l'accès aux couloirs, aux puits d'escalier et aux sorties n'est pas encombré, et aucune matière inflammable n'est entreposée dans ces endroits, selon ce que prévoient la législation et la réglementation afférentes à la prévention des incendies.
- f) L'exploitant s'assurera que tous les produits chimiques sont conservés dans des contenants étiquetés qui ne sont pas accessibles aux résidents.
- g) L'exploitant s'assurera que la température du centre est d'au moins 22 °C (71,6 °F).
- h) L'exploitant s'assurera que les ascenseurs sont entretenus et inspectés régulièrement, et qu'un permis d'utilisation valide y est affiché.
- i) L'exploitant s'assurera que le déneigement et le déglacage respectent les règlements municipaux.
- j) L'exploitant s'assurera que le terrain et l'extérieur de l'immeuble sont bien entretenus (p. ex., tonte du gazon, aménagement paysager).

- k) L'exploitant s'assurera que l'équipement de cuisine commercial est inspecté et entretenu selon la norme 96 de la National Fire Protection Association.

9.3 Déchets

- a) Les poubelles doivent être vidées tous les jours, et les déchets entreposés et éliminés conformément aux exigences de la Ville.
- b) Les déchets doivent être placés dans un conteneur à l'épreuve des insectes et des rongeurs. Ce conteneur doit être étanche, avoir un couvercle hermétique et être propre.
- c) Les débris combustibles ne doivent pas être gardés à l'intérieur ni déposés à proximité de l'immeuble.

9.4 Chambres à coucher

- a) L'exploitant ne permet pas aux résidents de dormir dans le vestibule, la surface habitable, les couloirs, les placards, les salles de bains, les escaliers, la cave, la chaufferie ou la pièce de service.
- b) Un chiffre ou une lettre est affiché à l'extérieur de chaque chambre pour l'identifier clairement.
- c) Les chambres mesurent au moins 7 m² (75 pi²) et comprennent un vide d'air d'au moins 16,99 m³ (600 pi³).
- d) Chaque chambre comprend une ou plusieurs fenêtres dont la superficie totale représente au moins 10 % de la surface de plancher de la chambre. Cette ou ces fenêtres peuvent être ouvertes afin d'offrir un espace découvert qui représente au moins 5 % de la surface de plancher de la chambre.
- e) Chaque chambre accueille au plus deux (2) résidents. La disposition selon laquelle une chambre dans un centre de services résidentiels peut accueillir jusqu'à trois (3) résidents demeure valide en vertu des présentes normes, tant que la distance entre les lits est respectée et que les résidents disposent de tout le mobilier nécessaire.
- f) La porte de chaque chambre peut être verrouillée de l'intérieur. L'exploitant possède toutefois la clé de chaque chambre. Cette clé peut être utilisée en cas d'urgence ou pour l'entretien ménager.
- g) Chaque résident dispose d'un lit, d'un matelas, d'une table et d'une lampe de chevet, d'une commode individuelle, d'un placard à vêtements, d'une poubelle, d'une chaise, d'un porte-serviettes (dans la salle de bains ou la chambre) et d'au moins un tiroir avec verrou ou un

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

espace dans la chambre qu'il peut, à ses frais, munir d'un cadenas approuvé par l'exploitant. Tous ces éléments doivent être propres et en bon état, sans pièces manquantes ou endommagées.

- h) Le matelas doit avoir une largeur d'au moins 91,44 cm (36 po) et être sécuritaire, hygiénique et en bon état. Un protège-matelas est fourni au résident pour prévenir les taches et l'apparition d'insectes nuisibles. Si possible, le matelas est recouvert d'un produit ignifuge et résistant à l'humidité. Les matelas tachés, endommagés ou infestés sont jetés et remplacés.
- i) La distance minimale entre les lits est de 91,44 cm (36 po).
- j) Les résidents peuvent décorer leur chambre et suspendre aux murs des ornements à leur goût, tant qu'ils respectent les règles de sécurité et les règlements internes.
- k) Les résidents peuvent avoir leurs propre poste de radio, téléviseur et horloge dans leur chambre, tant qu'ils respectent les règles de sécurité et les règlements internes.

9.5 Zone fumeurs intérieure

Conformément à la *Loi favorisant un Ontario sans fumée*, aucune zone fumeurs intérieure n'est aménagée dans le centre, et l'usage du tabac se limite aux zones indiquées dans la *Loi*.

9.6 Salle à manger

Les dimensions de la salle à manger sont telles que chaque résident dispose d'au moins 1,85 m² (20 pi²) de surface utile et de 3,40 m³ (120 pi³) de vide d'air lorsque la salle accueille plus de 50 % des résidents du centre. L'éclairage et la ventilation y sont adéquats. Le nombre de places assises est suffisant pour accueillir tous les résidents à chaque repas; il ne doit pas y avoir plus de deux services par repas.

9.7 Rampes, balustrades et escaliers

L'exploitant s'assure que les éléments suivants sont installés dans le centre et sont en bon état :

- i. des rampes, sur au moins un (1) des côtés de chaque escalier ou de chaque côté si la largeur de l'escalier le justifie;
- ii. une balustrade ou un garde-corps bien charpenté et en bon état de chaque côté ouvert d'un escalier, d'un palier, d'une galerie ou d'un balcon surélevé ou d'un toit accessible;
- iii. des plans de marche recouverts d'un produit ignifuge et antidérapant.

9.8 Éclairage

- a) Les niveaux d'éclairage requis en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario sont maintenus pendant les heures d'ouverture.
- b) L'équipement d'éclairage fournit un éclairage suffisant dans tous les espaces intérieurs et extérieurs, y compris les couloirs, les escaliers, les paliers, les rampes et les entrées et sorties (notamment à l'extérieur des portes avant et arrière), pour assurer la sécurité des résidents et des employés.

9.9 Installations sanitaires

- a) Le centre comprend au moins les installations sanitaires suivantes :
 - i. un (1) lavabo et une (1) toilette à chasse d'eau pour huit (8) résidents;
 - ii. une (1) baignoire ou douche pour huit (8) résidents.
- b) Les toilettes et les baignoires doivent comprendre chacune au moins une (1) barre d'appui ou un (1) dispositif d'aide semblable conçu pour assurer la sécurité des résidents.
- c) Les baignoires et les cabines de douches sont dotées d'un fini antidérapant.
- d) Les toilettes, les salles de bains et les cabines de douches se verrouillent pour assurer l'intimité et la sécurité des résidents. Le verrou peut facilement être tiré de l'extérieur en cas d'urgence.
- e) Les centres qui accueillent un ou plusieurs résidents handicapés ou utilisant des aides à la mobilité doivent avoir au moins une (1) salle de bains, une (1) toilette et une (1) douche facile d'accès.
- f) Les installations sanitaires comptent une quantité suffisante d'articles de toilette courants comme du papier hygiénique et du savon.
- g) Les installations sanitaires comprennent des bacs solides et faciles à nettoyer pour la collecte des serviettes et autres linges de maison sales ou pour les déchets.
- h) Les appareils de salles de bains publiques ou communes sont nettoyés et désinfectés au moins une fois par jour ou plus souvent, au besoin.
- i) Si la salle de bains compte une fenêtre, son habillage doit être opaque ou la vitre doit être teintée opaque ou mate pour assurer l'intimité des résidents.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- j) La salle de bains doit être adéquatement ventilée, de façon naturelle ou mécanique, pour en faire sortir le surplus de chaleur, l'humidité et les odeurs.

9.10 Salles communes

- a) La superficie minimale totale des petits salons est la plus grande des deux mesures suivantes :
- une surface utile de 1,39 m² (15 pi²) par résident;
 - une superficie totale de 11,148 m² (120 pi²).
- b) L'exploitant s'assure que le mobilier dans la ou les salles communes est suffisant pour accueillir au moins 50 % des résidents en même temps.
- c) Le mobilier doit être bien charpenté, propre, sécuritaire, confortable et en bon état.
- d) Le mobilier doit être accessible aux locataires et leur offrir le soutien nécessaire (p. ex., chaises avec accoudoirs).

9.11 Approvisionnement en eau

- a) L'exploitant s'assure que le système d'approvisionnement en eau du centre suffit à la demande des résidents en eau potable et en eau chaude.
- b) La température de l'eau des baignoires et des lavabos utilisés par les résidents ne dépasse pas 49 °C (120 °F) et est contrôlée par un mécanisme inaccessible aux résidents.
- c) Les problèmes qui ont des répercussions sur le système d'approvisionnement en eau principal (travaux de construction, rénovations, catastrophes naturelles, bris de conduites, etc.) sont signalés sans délai à la Direction des services de logement, et des mesures d'urgence et d'atténuation sont mises en place.

9.12 Fenêtres

Toutes les fenêtres à châssis mobile sont munies d'une moustiquaire en bon état et d'un couvre-fenêtre adéquat, comme un store à ressort, un store vénitien ou un rideau, pour assurer l'intimité des résidents et empêcher l'entrée d'insectes et d'autres animaux nuisibles. Ces stores et rideaux sont propres et en bon état.

ANNEXE A – HARMONISATION DES NORMES MUNICIPALES AVEC LE CADRE NORMATIF PROVINCIAL

Le cadre normatif provincial énonce huit grandes catégories provinciales à l'égard desquelles les gestionnaires de services doivent adopter des normes. Ces huit catégories sont indiquées ci-dessous, avec le numéro de la ou des sections correspondantes des présentes normes qui satisfont aux exigences. Les gestionnaires de services devaient également tenir compte des recommandations sur la santé et la sécurité contenues dans le rapport d'enquête du coroner sur le décès d'Aron James Firman (23 juillet 2013), dont copie a été remise au ministère des Affaires municipales et du Logement et au ministère des Services sociaux et communautaires. Ces recommandations sont reproduites ci-dessous, avec le numéro de la ou des sections correspondantes des présentes normes qui y donnent suite.

1. **Admissibilité** : Normes définissant les critères d'admissibilité des locataires et le processus d'admission.
 - [Section 1.1, Critères d'admissibilité](#)
 - [Section 1.2, Processus de demande et d'admission](#)
2. **Dotation en personnel** : Normes établissant les qualifications minimales des membres du personnel et des bénévoles, le nombre et la proportion d'employés et de bénévoles, de même que la conduite et la formation des employés et des bénévoles.
 - [Section 2.1, Compétences](#)
 - [Section 2.2, Orientation](#)
 - [Section 2.3, Supervision](#)
 - [Section 2.4, Formation](#)
 - [Section 2.5, Ratio en personnel](#)
 - [Section 2.6, Conduite du personnel](#)
3. **Assurance et surveillance** : Normes relatives à la surveillance régulière d'un fournisseur de services et à la couverture d'assurance que celui-ci doit avoir, afin de garantir sa conformité aux normes.
 - [Section 3.1, Assurance](#)

- [Section 3.2, Surveillance des normes](#)
4. **Résolution de conflits, traitement des plaines et présentation de rapports** : Normes ayant rapport à la résolution de conflits, au traitement des plaintes et au signalement d'incidents graves.
- [Section 4.1, Signalement des incidents graves](#)
 - [Section 4.2, Processus de rétroaction](#)
 - [Section 6.6, Résolution de conflits](#)
5. **Droits et responsabilités** : Normes relatives aux droits et aux responsabilités des locataires et des locateurs, notamment en ce qui a trait aux conventions de location, à la protection de la vie privée et des renseignements personnels des locataires, ou encore à la gestion des dossiers des locataires et d'autres documents.
- [Section 5.1, Droits et responsabilités des locataires](#)
 - [Section 5.2, Vie privée](#)
 - [Section 5.3, Confidentialité](#)
 - [Section 5.4, Dossiers des résidents](#)
 - [Section 5.5, Convention de location](#)
6. **Sécurité, santé et bien-être des locataires** : Normes relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être des locataires, et notamment à l'entreposage ou à la gestion de leurs médicaments, ou même les deux.
- [Section 6.2, Relations avec les résidents](#)
 - [Section 6.3, Accès au centre](#)
 - [Section 6.4, Invités et visiteurs](#)
 - [Section 6.5, Sécurité](#)
 - [Section 6.8, Médicaments](#)

7. **Activités et services de soutien – Offre et accès** : Normes relatives à la fourniture d'activités et de services de soutien ou encore relatives à l'accès à ces activités et services (dans les logements comme dans la collectivité).
 - [Section 7.1, Accès aux services de transport et de soutien](#)
 - [Section 7.2, Rencontres avec les résidents](#)
 - [Section 7.3, Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté](#)
8. **Allocation mensuelle pour besoins personnels** : Normes relatives à la gestion de l'allocation mensuelle pour besoins personnels versée aux locataires.
 - [Section 8.1, Finances des résidents et gestion de l'argent](#)

Recommandations contenues dans le rapport d'enquête du coroner

1. Réception et examen du document de vérification des références de l'employé avant de lui offrir un emploi
 - [Alinéa 2.1 b\)](#)
2. Élaboration de normes contenant les procédures opérationnelles
 - [Annexe A – Harmonisation des normes municipales avec le cadre normatif provincial](#)
3. Évaluation des besoins du résident pour trouver un centre adéquat
 - [Section 1.3, Présélection](#)
 - [Section 1.4, Évaluation](#)
4. Présence d'employés qualifiés et agréés sur place
 - [Section 2.1, Compétences](#)
 - [Section 2.5, Ratio en personnel](#)
5. Élaboration d'un plan d'intervention adéquat qui dépasse les attentes de l'organisme local d'application de la loi
 - [Section 6.5, Sécurité](#)
6. Remise du registre d'administration des médicaments au locataire passible d'une peine d'emprisonnement
 - [Alinéa 6.8 n\), Sécurité](#)

7. Règlement des conflits d'intérêts

- [Alinéa 6.4 b\), Sécurité](#)
- [Section 2.6, Conduite du personnel](#)

ANNEXE B – GLOSSAIRE

Le présent glossaire vise à clarifier certains termes essentiels, selon le sens que leur donnent la Ville et l'exploitant, pour faciliter l'application des normes pour les services résidentiels.

Admission: Processus par lequel une personne se voit accorder l'accès à un centre et à ses services.

Allocation journalière : Montant calculé au moyen de la formule énoncée dans l'entente de services résidentiels et payable par la Ville à l'exploitant pour la prestation des services rendus en vertu de l'entente.

Allocation personnelle : Montant mensuel indiqué dans l'entente que le résident subventionné peut utiliser à sa guise. Ce montant n'est pas fixe; il évolue selon l'augmentation des prestations du programme OT ou du POSPH.

Assurance de la qualité: Ensemble d'activités qui consiste à examiner et à évaluer la qualité des services offerts pour donner aux parties internes et externes l'assurance que l'organisme continuera à satisfaire aux exigences de qualité.

Centre de services résidentiels: Établissement administré de façon autonome par l'exploitant, conformément à l'entente conclue avec la Ville.

Conflit: Désaccord entre des personnes qui ont des conceptions ou des points de vue divergents.

Conflit d'intérêts: Situation dans laquelle une personne se sert, ou semble se servir, des renseignements, de la réputation ou des ressources d'un organisme auquel elle est affiliée essentiellement pour en tirer un avantage pour elle-même ou sa famille, ou pour se prémunir contre une perte personnelle ou celle d'un organisme apparenté auquel elle est partie, sans divulgation ni affiliation préalable.

Curateur: Tuteur aux biens dûment nommé en vertu de la Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui, L.O. 1992, chap. 30, ainsi que de ses règlements d'application, dans leur version modifiée, avocat détenant une procuration perpétuelle ou curateur dûment nommé en vertu d'une loi, d'un testament ou d'un autre instrument, selon le cas.

Défense des droits: Processus qui permet à un résident de faire connaître ses désirs, de comprendre ses droits et d'obtenir les services dont il a besoin.

Départ: Fin du séjour d'une personne dans un centre précis.

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

Entente: Accord mutuel et juridiquement contraignant conclu entre la Ville et l'exploitant au sujet de leurs droits et obligations. Cet accord découle généralement d'une série d'offres et de compromis.

Évaluation: Collecte systématique de renseignements auprès de toutes les sources disponibles (notamment le demandeur, le résident ou leur représentant) et évaluation des données recueillies en vue de l'élaboration d'un plan de service.

Examen des lieux: Visite du centre de services résidentiels effectuée par le personnel de la Ville pour examiner la documentation relative aux finances, aux services et à l'exploitation afin de déterminer si les obligations contractuelles, notamment le respect des normes pour les services résidentiels, sont acquittées.

N'exploitant: Personne qui exploite un centre en vertu d'une entente conclue avec la Ville d'Ottawa.

Exploitation financière ou matérielle: Vol ou utilisation inadéquate des ressources monétaires ou matérielles d'une personne, comme ses objets ménagers, ses vêtements ou ses bijoux. L'exploitation peut prendre les formes suivantes :

- vol, duperie, tromperie;
- mauvaise gestion de l'argent ou des biens par un tuteur, un avocat ou toute autre personne en situation de confiance;
- utilisation des ressources monétaires ou matérielles d'une personne à des fins autres que celles prévues par la personne;
- recours à la menace ou à la contrainte pour convaincre une personne de donner son argent, ses biens ou ses possessions;
- retenue de fonds;
- encaissement du chèque d'une personne sans autorisation;
- fraude;
- exercice d'une pression sur une personne, notamment sur une personne jugée incapable pour qu'elle change son testament ou sa procuration.

Handicap: Tout degré d'incapacité physique (p. ex., diabète, épilepsie, traumatisme crânien, paralysie, amputation, incoordination motrice, déficience visuelle, déficience auditive, trouble de la parole, nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre dispositif), déficience intellectuelle ou trouble du développement, difficulté d'apprentissage, ou problème de santé mentale ou de toxicomanie (adaptation de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*).

Lignes directrices: Précisions, marches à suivre ou explications qui ont trait aux normes et qui visent à fournir une orientation et des ressources au personnel des centres de services résidentiels.

Locataire: Locataire au sens de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

Mauvais traitements: Violation des droits d'une personne, à une seule ou à plusieurs reprises. Les mauvais traitements peuvent être délibérés ou découler d'une ignorance ou d'un manque de formation ou de compréhension. Ils peuvent survenir dans toute relation et causer un préjudice important à la personne qui les subit, ou entraîner son exploitation.

Ministère: Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario.

Négligence: Fait de ne pas ou de ne plus offrir à une personne vulnérable l'aide dont elle a besoin, ce qui est cause de souffrance. La négligence peut être active (omettre intentionnellement de veiller aux besoins fondamentaux d'une personne ou aux soins qu'elle nécessite) ou passive (fait, pour la personne soignante, de ne pas fournir les soins adéquats en raison d'une inattention, d'une incapacité ou d'un manque de connaissances ou d'expérience). La négligence peut prendre les formes suivantes :

- acceptation qu'une personne vive dans des conditions non hygiéniques ou un lieu mal chauffé;
- défaut de nourrir adéquatement une personne;
- défaut d'aider, sur une longue période, une personne à s'occuper de son hygiène personnelle lorsqu'elle n'est pas en mesure de le faire elle-même;
- supervision ou mesures de sécurité inadéquates, défaut de protéger une personne contre les risques pour sa santé et sa sécurité;
- non-satisfaction des besoins physiques et des besoins en matière de santé mentale;
- absence de services médicaux, notamment l'administration des médicaments (selon l'ordonnance), ou surconsommation de médicaments;
- non-accès aux services essentiels (p. ex., infirmière, travailleur social);
- rejet des droits fondamentaux.

Plainte: Expression d'une insatisfaction à l'égard des services ou des mesures de soutien. La plainte peut être déposée par un locataire, un employé, un bénévole, un partenaire communautaire, un membre de la famille, un ami ou tout autre membre de la communauté. Elle peut être officielle ou non officielle.

Principe: Motif, vérité absolue ou fondement sur lesquels les normes reposent ou à partir desquels elles sont tirées.

Procédure: Ensemble d'instructions écrites visant l'accomplissement d'une tâche donnée. Une procédure peut faire office de norme qui sert à évaluer l'accomplissement de la tâche.

Processus de rétroaction: Commentaire positif ou négatif portant généralement sur l'exploitant, les services de soutien ou l'environnement physique. La rétroaction peut inclure des suggestions, des commentaires, des idées, des réponses à un questionnaire (comme un sondage) ou des renseignements imprévus (comme une lettre d'un membre de la famille à propos des services reçus par un locataire).

Province: Province de l'Ontario.

Règlement: Règlement pris en application d'une loi, dans sa version modifiée.

Représentant du résident: Personne qui aide le résident à faire connaître ses désirs et à comprendre ses droits. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami nommé par le résident ou d'un curateur légalement désigné.

Résident subventionné: Personne autre que l'exploitant, ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés, ses entrepreneurs ou des bénévoles, âgés de 18 ans ou plus qui, à la discrétion exclusive de la Ville, est admissible au programme des services résidentiels.

Revenu du résident: Revenu brut total d'un résident subventionné utilisé pour calculer le coût de son loyer aux termes du programme des services résidentiels. La vérification du revenu du résident est nécessaire lors de la présentation de la demande de placement et sur demande, par la suite. Tout revenu rétroactif sera appliqué au mois de sa réception; il sera ensuite considéré comme un actif.

Services de soutien: Aide reçue lors des activités quotidiennes, et soutiens offerts au locataire par l'exploitant.

Violence physique: Douleur physique ou lésion corporelle volontairement infligée à une personne, ou isolement ou sanction déraisonnable donnant lieu à un préjudice corporel. La violence physique peut prendre les formes suivantes :

- gestes violents, comme frapper, pousser, tirer, brutaliser, rudoyer, gifler, donner des coups de pied, donner des coups, secouer, brûler, pincer, empoigner ou mordre;
- utilisation d'un objet ou d'une arme avec violence;
- contrainte physique ou isolement déraisonnable (p. ex., enfermer ou ligoter une personne);

Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- mauvais usage d'un médicament d'ordonnance (p. ex., administrer un médicament d'ordonnance à une fin autre que celle visée par le médecin);
- exposition délibérée à des conditions climatiques extrêmes;
- alimentation de force.

Violence psychologique ou émotive: Souffrance morale ou sentiment de crainte de violence ou d'isolement infligés volontairement à une personne. Cette forme de violence porte atteinte à l'identité, à la dignité et à l'estime de soi d'une personne et peut prendre les formes suivantes :

- violence verbale, harcèlement, intimidation, menace, installation d'un sentiment de crainte, contrainte, humiliation, blâme, injure, cri, réprimande;
- indifférence à l'égard d'une personne ou carence affective;
- isolement social et limitation des contacts avec la famille, les amis et le réseau d'aide;
- retrait du pouvoir décisionnel ou infantilisation;
- privation du droit à la vie privée.

Violence sexuelle: Acte ou contact sexuel auxquels une personne n'a pas consenti, auquel elle ne peut consentir ou auquel elle n'a pas eu le choix de consentir. La violence sexuelle peut prendre les formes suivantes :

- recours à la force, à la ruse, à la menace ou à tout autre moyen pour contraindre une personne à avoir des relations sexuelles non désirées;
- agression sexuelle, viol ou tout autre acte sexuel ou attouchement inapproprié;
- utilisation d'une autre personne pour sa propre satisfaction sexuelle;
- recours à la contrainte pour forcer une personne à regarder du matériel pornographique, utiliser une personne pour produire du matériel pornographique ou autoriser des gens à avoir des relations sexuelles avec une personne;
- récompense pour un acte sexuel;
- censure de l'expression de la sexualité;
- non-communication d'information éducative;
- emploi d'un langage injurieux ou suggestif;
- exhibitionnisme ou voyeurisme.

ANNEXE C – SURVOL DES POLITIQUES ET DOCUMENTS REQUIS

L'exploitant d'un centre de services résidentiels devra rédiger des politiques, des procédures et d'autres documents, conformément aux présentes normes. Ces politiques, procédures et documents seront versés au dossier par la Ville. Si une nouvelle version est produite par l'exploitant, il devra la faire parvenir à la Ville. Voici quelques-unes de ces politiques :

- Politique sur les dossiers des résidents (section 5.4)
- Politique sur la confidentialité (section 5.3)
- Politique sur le processus de rétroaction (section 4.2)
- Politique sur les mauvais traitements (section 6.5)
- Politique sur l'accès au centre (section 6.3)
- Politique sur la résolution de conflits et la prévention des crises (section 6.6)
- Politique sur la disparition de personnes (section 4.1)
- Politique sur le plan d'urgence (section 6.5)
- Politique sur la convention de location (section 5.5)
- Politique sur les invités et les visiteurs (section 6.4)
- Politique sur l'entrée dans les chambres (section 5.2)
- Politique sur la gestion financière, notamment le formulaire de consentement à la gestion de l'argent (section 8.1)
- Politique sur l'entretien du centre (alinéa 9.2d))
- Politique sur la gestion des médicaments (dont les narcotiques) (section 6.8)
- Politique sur la vérification du dossier de police pour le travail auprès de personnes vulnérables (section 2.1)
- Politique sur les régimes alimentaires particuliers (alinéa 6.9n)