
THE HEALTH SERVICES INSURANCE ACT
(C.C.S.M. c. H35)

Personal Care Homes Standards Regulation

Regulation 30/2005
Registered February 28, 2005

LOI SUR L'ASSURANCE-MALADIE
(c. H35 de la C.P.L.M.)

**Règlement sur les normes applicables aux
foyers de soins personnels**

Règlement 30/2005
Date d'enregistrement : le 28 février 2005

TABLE OF CONTENTS

Section

PART 1
DEFINITIONS

1 Definitions

PART 2
BILL OF RIGHTS AND RESIDENT COUNCIL

2-4 Bill of rights
5-6 Resident council

PART 3
ADMISSION

7 Who is eligible for admission
8 Information on admission

TABLE DES MATIÈRES

Article

PARTIE 1
DÉFINITIONS

1 Définitions

PARTIE 2
CHARTRE DES DROITS ET
COMITÉ DES RÉSIDENTS

2-4 Charte des droits
5-6 Comité des résidents

PARTIE 3
ADMISSION

7 Conditions générales d'admission
8 Renseignements à fournir aux résidents
au moment de leur admission

PART 4
RESIDENT CARE

9	Right to participate in care
10	Resident's wishes
11	Initial care plan
12	Integrated care plan
13	Review of care plan
14	Staff to be made aware of plan
15	Freedom from abuse
16	Written restraint policy
17-18	Physical restraints

PART 5
MEDICAL, NURSING AND
PHARMACY SERVICES

19	Designated physician
20	Medical care of residents
21	Nursing services for residents
22	Nurse in charge of care
23	General nursing requirements
24	Pharmacy services
25	Administering medications
26	Limited supplies of medication
27	Health records

PART 6
GENERAL SERVICES

28	Dietary services
29	Housekeeping services
30	Laundry services
31	Recreation
32	Spiritual and religious care program

PART 7
MISCELLANEOUS

33	Temperature
34	Safety and security standards
35	Disaster management program
36	Infection control program

PARTIE 4
SOINS AUX RÉSIDENTS

9	Droit de participation aux soins
10	Préférences du résident
11	Programme de soins de base
12	Programme de soins intégré
13	Révision du programme de soins intégré
14	Communication au personnel
15	Protection contre l'exploitation et les mauvais traitements
16	Directives écrites sur la mise en contention
17-18	Mises en contention

PARTIE 5
SERVICES MÉDICAUX, SERVICES
DE SOINS INFIRMIERS ET
SERVICES PHARMACEUTIQUES

19	Médecin désigné
20	Soins médicaux des résidents
21	Soins infirmiers
22	Infirmière responsable des soins
23	Normes générales en matière de services infirmiers
24	Services pharmaceutiques
25	Administration des médicaments
26	Quantités limitées
27	Dossiers médicaux

PARTIE 6
SERVICES GÉNÉRAUX

28	Services alimentaires
29	Services d'entretien
30	Services de buanderie
31	Activités récréatives
32	Spiritualité et religion

PARTIE 7
DISPOSITIONS DIVERSES

33	Température
34	Normes de sécurité
35	Programme de mesures d'urgence
36	Contrôle des maladies infectieuses

PART 8
ADMINISTRATION

37	Person in charge of day-to-day operation
38-39	Qualified staff
40	Complaints
41	Compliance with policies and procedures
42	Reports about occurrences

PART 9
COMING INTO FORCE

43	Coming into force
----	-------------------

PART 1
DEFINITIONS

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Health Services Insurance Act*. (« *Loi* »)

"**application and assessment form**" means a form, approved by the minister, that must be completed before a resident is admitted to a personal care home. (« formulaire de demande et d'évaluation »)

"**designate**" means a person designated by a resident as his or her designate for the purpose of this regulation, or, if the resident is not able to make a designation, a family member or friend who has a close personal relationship with the resident and is interested in ensuring his or her well-being. (« représentant »)

"**interdisciplinary team**" means, at a minimum, representatives from the nursing, medical, dietary, pharmacy, recreation, housekeeping and laundry services at the personal care home. (« équipe interdisciplinaire »)

PARTIE 8
ADMINISTRATION

37	Responsable de l'administration courante
38-39	Personnel compétent
40	Plaintes
41	Respect des directives et des règles
42	Rapports — incidents

PARTIE 9
ENTRÉE EN VIGUEUR

43	Entrée en vigueur
----	-------------------

PARTIE 1
DÉFINITIONS

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **dispositif de contention** » Appareil mécanique qui est utilisé pour limiter les mouvements d'un résident et que celui-ci ne peut enlever lui-même. ("physical restraint")

« **équipe interdisciplinaire** » Équipe regroupant au moins les représentants des services suivants d'un foyer de soins personnels : les services de soins infirmiers, les services médicaux, les services alimentaires, les services pharmaceutiques, les services récréatifs et les services d'entretien et de blanchisserie. ("interdisciplinary team")

« **exploitant** » Titulaire d'une autorisation d'exploitation d'un foyer de soins personnels délivrée sous le régime de la *Loi*. ("operator")

« **formulaire de demande et d'évaluation** » Formulaire approuvé par le ministre et devant être rempli avant l'admission d'un résident dans un foyer de soins personnels. ("application and assessment form")

"legal representative" means any of the following persons:

(a) a proxy appointed by a resident under *The Health Care Directives Act*, to the extent of the proxy's powers under the health care directive;

(b) a committee appointed for a resident under *The Mental Health Act*, to the extent of the committee's powers under the appointment;

(c) a substitute decision maker for personal care appointed for a resident under *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act*, to the extent of the substitute decision maker's powers under the appointment. (« représentant légal »)

"licensed practical nurse" means a person registered under *The Licensed Practical Nurses Act*. (« infirmière auxiliaire »)

"operator" means the holder of a personal care home licence issued under the Act. (« exploitant »)

"pharmacist" means a person licensed under *The Pharmaceutical Act*. (« pharmacien »)

"physical restraint" means a manual or physical device that a resident cannot remove and that restricts his or her freedom of movement. (« dispositif de contention »)

"physician" means a duly qualified medical practitioner. (« médecin »)

"registered nurse" means a person registered under *The Registered Nurses Act*. (« infirmière »)

"registered psychiatric nurse" means a person registered under *The Registered Psychiatric Nurses Act*. (« infirmière psychiatrique »)

"resident" means a person admitted to and residing in a personal care home. (« résident »)

« **infirmière** » Personne inscrite sous le régime de la *Loi sur les infirmières*. ("registered nurse")

« **infirmière auxiliaire** » Personne inscrite sous le régime de la *Loi sur les infirmières auxiliaires*. ("licensed practical nurse")

« **infirmière psychiatrique** » Personne inscrite sous le régime de la *Loi sur les infirmières psychiatriques*. ("registered psychiatric nurse")

« **Loi** » La *Loi sur l'assurance-maladie*. ("Act")

« **médecin** » Personne dûment autorisée à exercer la médecine. ("physician")

« **pharmacien** » Personne titulaire d'un permis délivré sous le régime de la *Loi sur les pharmacies*. ("pharmacist")

« **représentant** » Personne qu'un résident désigne à titre de représentant pour l'application du présent règlement ou, si le résident est dans l'incapacité de le faire, membre de sa famille ou ami qui est en relation étroite avec lui et s'intéresse à son bien-être. ("designate")

« **représentant légal** » L'une des personnes suivantes :

a) un mandataire nommé par un résident sous le régime de la *Loi sur les directives en matière de soins de santé*, dans les limites fixées pour le mandataire en vertu des directives;

b) un curateur aux biens nommé pour un résident sous le régime de la *Loi sur la santé mentale*, dans les limites fixées pour lui par sa nomination;

c) un subrogé à l'égard des soins personnels nommé pour un résident sous le régime de la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale*, dans les limites des pouvoirs qui lui sont accordés par sa nomination. ("legal representative")

« **résident** » Personne qui a été admise dans un foyer de soins personnels et y réside. ("resident")

"**restraint**" means any restriction of the voluntary movement of a resident, to ensure the safety of the resident or others. (« restriction »)

« **restriction** » Toute forme de restriction des mouvements volontaires imposée à un résident pour sa propre sécurité ou celle des autres. ("restraint")

PART 2

BILL OF RIGHTS AND RESIDENT COUNCIL

BILL OF RIGHTS

Bill of rights

2 The operator of a personal care home shall ensure that a residents' bill of rights is developed for the home in consultation with the residents and their designates.

What the bill of rights must contain

3 The bill of rights must be consistent with the Act and this regulation and must, at a minimum, reflect the following principles:

1. Residents are to be treated with courtesy and respect and in a way that promotes their dignity and individuality.
2. Residents are to be sheltered, fed, dressed, groomed and cared for in a manner consistent with their needs.
3. Residents or their legal representatives have the right to give or refuse consent to treatment, including medication, in accordance with the law.
4. Subject to safety requirements and the privacy rights of other residents, residents are to be encouraged to exercise their freedom of choice whenever possible, including the freedom to do the following:
 - (a) exercise their choice of religion, culture and language;

PARTIE 2

CHARTE DES DROITS ET COMITÉ DES RÉSIDENTS

CHARTE DES DROITS

Charte des droits

2 L'exploitant d'un foyer de soins personnels est tenu de veiller à l'élaboration, en consultation avec les résidents et leurs représentants, d'une charte des droits des résidents du foyer.

Contenu de la charte des droits

3 La charte des droits doit être compatible avec la *Loi* et le présent règlement et doit refléter, au minimum, les principes directeurs suivants :

1. Les résidents doivent être traités avec courtoisie et respect, d'une façon qui affirme leur dignité et leur individualité.
2. Les résidents doivent avoir une apparence soignée, être logés, nourris et vêtus, et recevoir des soins d'une façon compatible avec leurs besoins.
3. Les résidents et leurs représentants légaux ont le droit de donner un consentement, ou d'opposer un refus, aux traitements et aux médicaments qui leur sont donnés, en conformité avec la loi.
4. Sous réserve des normes de sécurité et du respect de la vie privée des autres résidents, les résidents doivent être encouragés à exercer leur liberté le plus souvent possible, notamment :
 - a) en choisissant leur religion, leur culture et leur langue;

(b) communicate with, and have contact with and visits to and from friends, family and others in private if desired;

(c) choose their recreational activities;

(d) choose the personal items to be kept in their rooms, when space permits;

(e) select the clothing to be worn each day.

5. Residents are to be afforded reasonable privacy while being treated and cared for.
6. Residents are to be provided with a safe and clean environment.
7. Residents may communicate and meet with their legal representative as often as necessary and in private if desired.

b) en communiquant et en ayant des rapports avec des amis, des membres de leur famille et d'autres personnes et en ayant la possibilité de recevoir des visiteurs, en privé s'ils le souhaitent;

c) en choisissant leurs activités récréatives;

d) en choisissant des objets personnels à conserver dans leur chambre, si l'espace le permet;

e) en choisissant les vêtements à porter chaque jour.

5. Les résidents ont droit à ce que leur intimité soit raisonnablement protégée quand ils reçoivent des traitements ou des soins.
6. Les résidents ont droit à un environnement propre et sécuritaire.
7. Les résidents ont le droit de communiquer avec leur représentant légal aussi souvent que nécessaire et de le rencontrer, en privé s'ils le désirent.

Bill of rights to be respected and promoted

4(1) The operator shall ensure that the bill of rights is respected and promoted in the personal care home.

4(2) The bill of rights must be posted in standard CNIB print (Arial 14 font) in locations that are prominent and easily accessible by residents and staff.

Respect et mise en œuvre de la charte des droits

4(1) L'exploitant veille au respect et à la mise en œuvre de la charte dans le foyer.

4(2) La charte des droits est affichée bien en vue, imprimée avec la police standard approuvée par l'Institut national canadien pour les aveugles (Arial de 14 points), dans des lieux du foyer de soins personnels auxquels le personnel et les résidents ont facilement accès.

RESIDENT COUNCIL

Resident council

5(1) The operator shall ensure that reasonable assistance is given to residents and their designates to help them establish and maintain a resident council.

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Comité des résidents

5(1) L'exploitant accorde aux résidents l'aide raisonnable dont ils peuvent avoir besoin pour mettre sur pied et gérer un comité des résidents.

5(2) The purpose of the resident council is to provide a forum where issues that concern residents can be discussed, including the services provided to residents in the personal care home.

5(3) The resident council may consist of residents, their designates and any other persons that the council considers appropriate.

Suggestions and concerns raised by the council

6(1) The operator shall ensure that a concern raised by the resident council is addressed, including an investigation of the concern if necessary, and that a response, or a preliminary response, is provided to the council at or before its next meeting.

6(2) The minutes of the council's meetings, must — unless the council decides on another method of communicating the information — be posted in standard CNIB print (Arial 14 font) in a location that is prominent and easily accessible by residents and staff.

5(2) Le comité a pour mission de fournir aux résidents un lieu de discussion des questions qui les touchent, notamment les services qui leur sont fournis dans le foyer de soins personnels.

5(3) Le comité peut être constitué de résidents, de leurs représentants et des autres personnes qu'il juge indiquées.

Suggestions et préoccupations du comité

6(1) L'exploitant veille à ce que les préoccupations soulevées par le comité soient étudiées et, au besoin, fassent l'objet d'une enquête; il veille également à ce qu'une réponse, ou au moins une réponse préliminaire, soit présentée au comité au plus tard à sa réunion suivante.

6(2) Les procès-verbaux des réunions du comité sont affichés, imprimés avec la police standard approuvée par l'Institut national canadien pour les aveugles (Arial de 14 points), dans un lieu du foyer de soins personnels auquel le personnel et les résidents ont facilement accès, sauf si le comité choisit un autre mode de communication de leur contenu.

PART 3

ADMISSION

ELIGIBILITY FOR ADMISSION

Who is eligible for admission

7(1) If a bed is available in a personal care home, any person who meets the eligibility requirements described in clauses 3(a) and (b) of the *Personal Care Services Insurance and Administration Regulation* is entitled to be admitted, unless it can be demonstrated that safe and adequate care cannot be provided to the person in the home.

7(2) When determining whether safe and adequate care can be provided, the needs of the person must be considered as well as the staffing and physical facilities of the personal care home.

PARTIE 3

ADMISSION

ADMISSIBILITÉ

Conditions générales d'admission

7(1) Lorsqu'un lit devient disponible dans un foyer de soins personnels, la personne qui satisfait aux conditions d'admissibilité visées aux alinéas 3a) et b) du *Règlement sur l'assurance relative aux services de soins personnels et l'administration des foyers de soins personnels* a le droit d'être admise dans le foyer, sauf si l'on peut démontrer qu'il est impossible de lui fournir des soins adéquats en toute sécurité dans ce foyer.

7(2) Pour évaluer si des soins adéquats peuvent être fournis en toute sécurité à une personne, il est tenu compte de ses besoins ainsi que du personnel disponible et des installations matérielles du foyer.

7(3) The person's needs are those described in the completed application and assessment form and as determined by any contact between the staff of the personal care home and

(a) the person and his or her designate or legal representative; and

(b) any other person or entity that has provided health care to the person.

7(4) A bed designated for short term respite care is not available under subsection (1).

7(3) Les besoins d'une personne sont ceux qui sont indiqués sur le formulaire de demande d'admission et d'évaluation et déterminés à la suite des échanges de renseignements entre le personnel du foyer et :

a) d'une part, la personne elle-même et son représentant ou son représentant légal;

b) d'autre part, toute autre personne ou tout organisme qui lui a fourni des soins de santé.

7(4) Un lit réservé au service de relève à court terme n'est pas un lit disponible pour l'application du paragraphe (1).

INFORMATION ON ADMISSION

Information for residents on admission

8(1) The operator shall give the following information to each resident before admission or, if that is not possible, on admission:

(a) a copy of the residents' bill of rights;

(b) a copy of the personal care home's philosophy and mission;

(c) a description of the ways in which the resident and his or her designate and legal representative can participate in assessing, planning, providing, monitoring and evaluating the resident's care;

(d) information about the resident council;

(e) information respecting the policies relating to complaints, abuse and restraints;

(f) financial information, including the availability and administration of resident trust accounts and government financial assistance programs;

RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION

Renseignements à fournir aux résidents au moment de leur admission

8(1) L'exploitant donne les renseignements qui suivent à chaque résident avant son admission ou, s'il ne peut le faire, au moment de celle-ci :

a) un exemplaire de la charte des droits des résidents;

b) un exemplaire de la mission ou des orientations du foyer de soins personnels;

c) une mention des façons dont le résident, son représentant ou son représentant légal peuvent participer à la détermination et à la planification des soins à donner, à leur fourniture, ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des soins prodigués au résident;

d) des renseignements sur le comité des résidents;

e) des renseignements sur les directives en matière de plaintes, d'exploitation et de mauvais traitements, et de mesures de restriction;

f) des renseignements d'ordre financier, notamment sur les comptes en fiducie des résidents et leur mode de gestion et sur les programmes d'aide financière gouvernementaux;

(g) an orientation to the facility, including safety and security systems;

(h) information respecting health care directives.

8(2) If a resident has a legal representative, the operator shall also provide the information under subsection (1) to the legal representative.

g) des renseignements sur le fonctionnement du foyer, accompagnés notamment d'une explication des systèmes de sécurité;

h) des renseignements sur les directives en matière de soins de santé.

8(2) L'exploitant remet également les renseignements visés au paragraphe (1) au représentant légal du résident, s'il en a un.

PART 4

RESIDENT CARE

RIGHT TO PARTICIPATE IN CARE

Resident's right to participate in care

9 The operator shall ensure that a resident and his or her designate and legal representative are given an opportunity to participate in assessing, planning, providing for, monitoring and evaluating the resident's care.

CARE PLANS

Resident's wishes

10 The operator shall ensure that the resident's wishes are considered when a care plan is developed or amended under this Part.

Initial care plan

11 Within 24 hours after admission, the operator shall ensure that the following basic care requirements for the resident are documented:

- (a) medication, treatment and diet orders;
- (b) the type of assistance required for activities of daily living;
- (c) any safety or security risks.

PARTIE 4

SOINS AUX RÉSIDENTS

DROIT DE PARTICIPATION AUX SOINS

Droit de participation du résident

9 L'exploitant veille à ce que le résident et son représentant ou son représentant légal se voient offrir la possibilité de participer à la détermination et à la planification des soins à donner, à leur fourniture, ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des soins prodigués au résident.

PROGRAMME DE SOINS

Préférences du résident

10 L'exploitant veille à ce que les préférences du résident soient prises en considération lors de l'établissement ou de la modification d'un programme de soins sous le régime de la présente partie.

Programme de soins de base

11 L'exploitant veille à ce que, dans les 24 heures qui suivent l'admission, un programme de soins de base portant sur les questions qui suivent soit établi pour le résident :

- a) la médication, les traitements et les régimes alimentaires spéciaux;
- b) le genre d'aide qui est nécessaire pour la vie quotidienne;
- c) les risques en matière de sécurité.

Integrated care plan

12(1) Within eight weeks after admission, the operator shall ensure that each member of the interdisciplinary team assesses the resident's needs and that a written integrated care plan is developed to address them.

12(2) The integrated care plan must include the following information:

- (a) the type of assistance required with bathing, dressing, mouth and denture care, skin care, hair and nail care, foot care, eating, exercise, mobility, transferring, positioning, being lifted, and bladder and bowel function, including any incontinence care product required;
- (b) mental and emotional status, including personality and behavioural characteristics;
- (c) available family and community supports;
- (d) hearing and visual abilities and required aids;
- (e) rest periods and bedtime habits, including sleep patterns;
- (f) safety and security risks and any measures required to address them;
- (g) language and speech, including any loss of speech capability and any alternate communication method used;
- (h) rehabilitation needs;
- (i) preferences for participating in recreational activities;
- (j) religious and spiritual preference;
- (k) medications and treatments ordered by a physician;
- (l) food preferences and diet orders;

Programme de soins intégré

12(1) L'exploitant veille à ce que, dans les huit semaines suivant l'admission, chaque membre de l'équipe interdisciplinaire évalue les besoins du résident et à ce qu'un programme de soins intégré correspondant à ces besoins soit préparé et mis par écrit.

12(2) Le programme de soins intégré porte notamment sur les questions suivantes :

- a) le genre d'aide dont le résident a besoin pour faire sa toilette, s'habiller, veiller à son hygiène dentaire, soigner sa peau, se laver les cheveux et se couper les ongles, soigner ses pieds, manger, faire de l'exercice, se déplacer, changer de position, se lever et aller à la toilette; le programme précise si des produits pour pallier l'incontinence sont nécessaires;
- b) l'état de santé mentale et émotive, notamment les caractéristiques de comportement et de personnalité;
- c) la disponibilité du soutien familial et communautaire;
- d) l'état de la vue et de l'ouïe et la nécessité d'utiliser des appareils correcteurs;
- e) les périodes de repos et les habitudes de sommeil, notamment la structure du sommeil;
- f) les risques en matière de sécurité et les mesures à prendre pour y faire face;
- g) les problèmes d'élocution, notamment toute diminution de la parole, et les autres modes de communication utilisés;
- h) les besoins en matière de réadaptation;
- i) les préférences en matière de participation aux activités récréatives;
- j) les préférences en matière de religion et de spiritualité;
- k) les médicaments et les traitements prescrits par un médecin;
- l) les préférences alimentaires et les régimes alimentaires spéciaux;

(m) any special housekeeping considerations for the resident's personal belongings;

(n) whether the resident has made a health care directive;

(o) any other need identified by a member of the interdisciplinary team.

12(3) Where appropriate, the integrated care plan must also state care goals and interventions that may be taken to achieve these care goals.

Review of the integrated care plan

13(1) As often as necessary to meet the resident's needs but at least once every three months, the operator shall ensure that appropriate interdisciplinary team members review the integrated care plan and amend it if required.

13(2) The operator shall ensure that each team member reviews each integrated care plan annually and that any amendments required to meet the resident's needs are made.

Staff to be made aware of current plan

14 The operator shall ensure that the staff who provide direct care and services to the resident are aware of the resident's current care plan. If the method of communicating the plan includes preparing a summary for staff to refer to, the operator shall ensure that the summary accurately reflects the current plan.

FREEDOM FROM ABUSE

Freedom from abuse

15(1) The operator shall establish safeguards to prevent residents from being abused.

m) l'entretien particulier des objets qui appartiennent au résident;

n) les directives en matière de soins de santé que le résident a pu donner;

o) tout autre besoin déterminé par l'équipe interdisciplinaire.

12(3) S'il y a lieu, le programme de soins intégré fait état également des buts fixés et des interventions envisagées pour les atteindre.

Révision du programme de soins intégré

13(1) L'exploitant veille à ce que les membres concernés de l'équipe interdisciplinaire revoient le programme de soins intégré et le modifient s'il y a lieu au moins une fois tous les trois mois et aussi souvent que nécessaire en fonction des besoins du résident.

13(2) L'exploitant veille à ce que chaque membre de l'équipe interdisciplinaire revoie chaque programme de soins intégré une fois par année et à ce que les modifications nécessaires pour répondre aux besoins du résident soient apportées.

Communication au personnel

14 L'exploitant veille à ce que le personnel qui fournit directement les soins et les services au résident soit informé du programme de soins intégré courant qui est destiné à celui-ci. Si le mode de communication nécessite la préparation d'un résumé du programme, à titre d'aide-mémoire pour le personnel, l'exploitant veille à ce qu'il soit constamment tenu à jour.

PROTECTION CONTRE L'EXPLOITATION ET LES MAUVAIS TRAITEMENTS

Protection contre l'exploitation et les mauvais traitements

15(1) L'exploitant prend des mesures pour que les résidents du foyer soient à l'abri de toute forme d'exploitation et de mauvais traitements.

15(2) The operator shall establish a written policy that sets out

(a) the safeguards established to prevent residents from being abused; and

(b) the appropriate action to be taken when abuse is alleged.

15(3) In this section, "abuse" means mistreatment — whether physical, sexual, mental, emotional, financial or a combination of any of them — that is reasonably likely to cause physical or psychological harm or death to a resident, or loss of property belonging to the resident.

USE OF RESTRAINTS

Written restraint policy

16 The operator shall establish a written restraint policy in accordance with guidelines approved by the minister.

Physical restraint may be used only if risk of serious harm

17(1) Except in accordance with this section and section 18, no operator shall permit a physical restraint to be used to restrain a resident without the consent of the resident or his or her legal representative.

17(2) If a resident's behaviour may result in serious bodily harm to himself or herself or to another person, the operator shall ensure that

(a) an assessment is done to determine the underlying cause of the behaviour; and

(b) positive methods of preventing the harm are explored.

15(2) L'exploitant adopte des directives écrites qui portent sur les questions suivantes :

a) les mesures de prévention prises pour empêcher que les résidents soient victimes d'exploitation et de mauvais traitements;

b) les mesures à prendre lorsque sont faites des allégations d'exploitation ou de mauvais traitements à l'endroit d'un résident.

15(3) Au présent article, « **exploitation et mauvais traitements** » s'entend de toute forme de mauvais traitements — physiques, sexuels, mentaux, psychologiques ou d'ordre financier ou de toute combinaison de ceux-ci — qui est de nature à causer un préjudice physique ou psychologique au résident ou à le priver d'une partie de ses biens.

MESURES DE RESTRICTION ET DISPOSITIFS DE CONTENTION

Directives écrites sur la mise en contention

16 L'exploitant adopte des directives écrites sur la prise de mesures de restriction et la mise en contention en conformité avec les lignes directrices approuvées par le ministre.

Critères d'utilisation des dispositifs de contention

17(1) Sous réserve des autres dispositions du présent article et de l'article 18, il est interdit à l'exploitant de faire mettre en contention un résident sans son consentement ou celui de son représentant légal.

17(2) Dans le cas où le comportement d'un résident risque de lui causer des blessures graves ou d'en causer à un tiers, l'exploitant fait en sorte :

a) qu'une évaluation du comportement soit effectuée aux fins de la détermination des causes sous-jacentes de celui-ci;

b) que des méthodes positives d'intervention visant la prévention des blessures soient explorées.

17(3) If positive methods of preventing harm have been explored and determined to be ineffective, a physician, a registered nurse or a registered psychiatric nurse may order a physical restraint to be used.

Requirements for use of physical restraints

18(1) Every physical restraint must meet the following requirements:

- (a) be the minimum physical restraint necessary to prevent serious bodily harm;
- (b) be designed and used so as to
 - (i) not cause physical injury,
 - (ii) cause the least possible discomfort, and
 - (iii) permit staff to release the resident quickly;
- (c) be examined as often as required by the restraint policy referred to in section 16.

18(2) If a physical restraint is used, the operator shall ensure that the following information is recorded in the resident's health record:

- (a) a description of the assessment done to determine the potential for serious bodily harm to the resident or another person, and a description of the positive methods to prevent harm that were determined to be ineffective, signed by the person who directed the physical restraint to be used;
- (b) the type of physical restraint used;
- (c) each time the resident and the physical restraint is checked;
- (d) the time and date when use of the physical restraint is discontinued and the reason why.

18(3) The operator shall ensure that the use of each physical restraint is reviewed regularly. At a minimum, the use must be reviewed whenever the resident's care plan is reviewed.

18(4) The operator shall ensure that the use of a physical restraint is discontinued as soon as the reason for its use no longer exists.

17(3) Si des méthodes positives ont été envisagées et jugées inefficaces, un médecin, une infirmière ou une infirmière psychiatrique peut ordonner la mise en contention du résident.

Normes applicables à la mise en contention

18(1) Les dispositifs de contention doivent :

- a) limiter le moins possible les mouvements tout en prévenant les blessures graves;
- b) être conçus et utilisés de façon à :
 - (i) ne pas causer de blessures,
 - (ii) causer le moins d'inconfort possible,
 - (iii) pouvoir être enlevés rapidement par le personnel;
- c) être vérifiés aussi souvent que nécessaire en conformité avec les directives sur les dispositifs de contention visées à l'article 16.

18(2) Si un résident est mis en contention, l'exploitant veille à ce que les renseignements suivants soient inscrits dans son dossier médical :

- a) un rapport de l'évaluation qui a été faite pour déterminer l'existence d'un risque de blessure grave pour le résident ou un tiers et une mention des méthodes positives qui ont été jugées inefficaces, signés par la personne qui a ordonné la mise en contention;
- b) le type de dispositif de contention qui a été utilisé;
- c) chaque vérification de l'état du résident et du dispositif de contention;
- d) la date et l'heure auxquelles le dispositif de contention est enlevé et une mention des motifs de la décision.

18(3) L'exploitant veille à ce que tous les cas de mise en contention soient révisés régulièrement et au moins chaque fois que le programme de soins du résident est révisé.

18(4) L'exploitant veille à ce que la contention se termine dès qu'elle n'est plus justifiée.

PART 5

MEDICAL, NURSING AND PHARMACY SERVICES

MEDICAL SERVICES

Designated physician

19 The operator shall designate a physician to be responsible for the overall coordination and evaluation of medical services for the personal care home.

Medical care of residents

20 The operator shall ensure that

- (a) a physician supervises each resident's medical care;
- (b) a physician examines each resident as often as the resident's condition requires; and
- (c) the professional staff and residents have access to a physician 24 hours per day, seven days per week to provide emergency care and consultation as necessary.

NURSING SERVICES

Nursing services for residents

21 The operator shall ensure that nursing services are organized and available to meet residents' nursing care needs, in accordance with guidelines approved by the minister and consistent with professional standards of practice.

Nurse in charge of care

22(1) The operator shall designate a registered nurse or a registered psychiatric nurse to be in charge of administering nursing services in the personal care home.

PARTIE 5

SERVICES MÉDICAUX, SERVICES DE SOINS INFIRMIERS ET SERVICES PHARMACEUTIQUES

SERVICES MÉDICAUX

Médecin désigné

19 L'exploitant désigne un médecin responsable de la coordination générale et de l'évaluation globale des services médicaux offerts dans le foyer de soins personnels.

Soins médicaux des résidents

20 L'exploitant fait en sorte :

- a) qu'un médecin supervise les soins médicaux prodigués à chaque résident;
- b) qu'un médecin examine chaque résident aussi souvent que son état de santé le nécessite;
- c) qu'un médecin soit disponible sept jours par semaine et vingt-quatre heures par jour pour fournir aux résidents et au personnel médical du foyer les consultations et l'aide nécessaires.

SERVICES DE SOINS INFIRMIERS

Soins infirmiers

21 L'exploitant veille à la création, en conformité avec les lignes directrices approuvées par le ministre, d'un service de soins infirmiers conforme aux normes professionnelles de pratique et s'assure de sa disponibilité pour faire face aux besoins des résidents.

Infirmière responsable des soins

22(1) L'exploitant désigne une infirmière ou une infirmière psychiatrique à titre de responsable des services de soins infirmiers du foyer.

22(2) If a personal care home has 60 beds or more, the operator may require the nurse designated under subsection (1) to also be in charge of administering other services at the personal care home. But the operator shall not require that nurse to supervise nursing care in the home or, except in an emergency, provide clinical services to residents.

22(3) If a personal care home has fewer than 60 beds, the operator may assign additional responsibilities to the nurse designated under subsection (1).

General nursing requirements

23(1) The operator shall establish written nursing policies and procedures relating to the care needs of residents.

23(2) The operator shall ensure that space, equipment and supplies are available to facilitate the professional, educational and administrative activities of the home's nursing services.

22(2) Dans le cas d'un foyer de 60 lits et plus, l'exploitant peut demander à l'infirmière visée au paragraphe (1) d'être également responsable de la gestion d'un ou de plusieurs autres services; il ne peut toutefois exiger qu'elle supervise les soins infirmiers ou, sauf en situation d'urgence, qu'elle donne des soins aux résidents.

22(3) Dans le cas d'un foyer de moins de 60 lits, l'exploitant peut assigner d'autres tâches à l'infirmière visée au paragraphe (1).

Normes générales en matière de services infirmiers

23(1) L'exploitant adopte des directives et des règles écrites concernant les soins infirmiers à donner aux résidents.

23(2) L'exploitant veille à ce que le service de soins infirmiers du foyer bénéficie de l'espace, de l'équipement et des fournitures nécessaires pour ses activités professionnelles, administratives et de formation.

PHARMACY SERVICES AND MEDICATIONS

Pharmacy services and medications

24(1) In clause (2)(a), "**pharmacist**" includes a corporation or other legal entity that

(a) contracts with an operator to direct and be accountable for pharmacy services in a personal care home; and

(b) designates one or more individual pharmacists to provide pharmacy services for the personal care home.

24(2) The operator shall

(a) appoint or contract with a pharmacist to direct and be accountable for pharmacy services for the personal care home;

(b) ensure that the pharmacist maintains a medication profile of each resident;

SERVICES PHARMACEUTIQUES ET MÉDICAMENTS

Services pharmaceutiques et médicaments

24(1) Pour l'application de l'alinéa (2)a), le terme « **pharmacien** » s'entend également d'une personne morale ou d'une autre entité légale qui :

a) conclut un contrat de services avec l'exploitant;

b) désigne une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité de pharmacien chargées de fournir les services pharmaceutiques.

24(2) L'exploitant est tenu :

a) de nommer un pharmacien à titre de responsable des services pharmaceutiques du foyer ou de conclure à cette fin un contrat avec un pharmacien;

b) de veiller à ce que le pharmacien tienne un profil pharmaceutique de chaque résident;

(c) ensure that the pharmacist and other relevant members of the interdisciplinary team review the medications and treatments ordered by a physician for each resident at least every three months;

(d) ensure that the pharmacy services for the personal care home are consistent with residents' needs and the scope and complexity of the care offered at the home;

(e) ensure that emergency and after-hours pharmacy services are available for residents;

(f) ensure that accurate and comprehensive drug information is available to medical, nursing and other staff of the personal care home as required;

(g) establish written policies and procedures for pharmacy services for the personal care home that provide for the following:

(i) transmitting medication orders to the pharmacy,

(ii) handling medication from the point it is procured until it is administered, including delivery, automatic stop orders, recommended times of administration and self-administration by residents,

(iii) reporting, documenting, and follow-up of medication incidents, adverse reactions and refusal of medication,

(iv) providing medications for residents who are on planned social leave and for persons who are receiving respite care in the personal care home,

(v) security of all medications, including appropriate security measures for narcotic and controlled drugs and medications kept at a resident's bedside;

c) de veiller à ce que le pharmacien et les autres membres de l'équipe interdisciplinaire révisent la liste des médicaments et des traitements qui ont été prescrits à chaque résident au moins à tous les trois mois;

d) de veiller à ce que les services pharmaceutiques du foyer correspondent aux besoins des résidents ainsi qu'à la nature et à la complexité des soins offerts au foyer;

e) de veiller à ce que des services pharmaceutiques soient disponibles après les heures normales et dans les cas d'urgence pour répondre aux besoins des résidents;

f) de veiller à ce que des renseignements complets et précis sur les médicaments soient mis à la disposition du personnel médical, du personnel du service de soins infirmiers et des autres membres du personnel du foyer, selon les besoins;

g) d'adopter des directives et des règles écrites en matière de services pharmaceutiques pour le foyer portant sur les questions suivantes :

(i) le mode de transmission des ordonnances à la pharmacie,

(ii) la manipulation des médicaments à partir du lieu de leur remise jusqu'à ce qu'ils soient administrés, ce qui comprend la remise, les ordonnances d'arrêt automatique, la posologie et la prise de médicaments sans surveillance par les résidents,

(iii) les rapports, l'établissement d'un dossier complet et le suivi à donner dans les cas d'incidents liés à la prise de médicaments, de réactions indésirables et de refus de prise de médicaments,

(iv) la fourniture de médicaments aux résidents qui sortent du foyer pour participer à des activités sociales prévues et aux personnes qui reçoivent des soins de relève dans le foyer,

(v) la sûreté de tous les médicaments, notamment les mesures de sécurité prises à l'égard des stupéfiants et des drogues, et des médicaments que les résidents sont autorisés à conserver sur leur table de chevet;

(h) by using a current photograph, ensure that each resident's identity is confirmed before staff administers medication;

(i) ensure that the overall medication use in the personal care home is monitored; and

(j) ensure that the need for education programs about medications, including education for nursing staff and residents, is assessed and that appropriate programs are developed.

Administering medications

25(1) The operator shall ensure that when staff administer medications to a resident, such medications are administered

(a) only on a physician's order, or the order of a registered nurse made in accordance with *The Registered Nurses Act* and its regulations;

(b) only by a physician, registered nurse, registered psychiatric nurse or licensed practical nurse in accordance with their respective standards of practice; and

(c) only after the resident's identity has been confirmed.

25(2) When a physician or registered nurse who is not on-site at the personal care home gives a medication order by telephone, the operator shall take reasonable steps to ensure that it is confirmed in writing on the next visit to the home by the physician or registered nurse.

25(3) The operator shall

(a) take reasonable steps to ensure that all medication orders are legible and up to date; and

(b) ensure that the person who administers medication records it immediately in the resident's medication administration record, unless the medication is self-administered.

h) de veiller à ce que l'identité de chaque résident soit contrôlée, à l'aide d'une photographie récente, avant que des médicaments ne lui soient administrés;

i) de veiller au contrôle de l'utilisation des médicaments dans le foyer;

j) de veiller à ce que les besoins du personnel infirmier et des résidents en matière d'éducation et de formation liées à l'utilisation ou à la consommation de médicaments soient évalués et les programmes nécessaires soient créés.

Administration des médicaments

25(1) L'exploitant veille à ce que les médicaments ne soient administrés aux résidents que si les conditions suivantes sont réunies :

a) le médicament est prescrit par un médecin ou par une infirmière et, dans ce dernier cas, l'ordonnance est conforme à la *Loi sur les infirmières* et à ses règlements d'application;

b) le médicament est administré par un médecin, une infirmière, une infirmière psychiatrique ou une infirmière auxiliaire, compte tenu des normes de pratique applicables à chacun;

c) l'identité du résident a été vérifiée.

25(2) Si un médecin ou une infirmière qui n'est pas présent dans le foyer ordonne par téléphone la prise d'un médicament, l'exploitant prend des mesures raisonnables pour s'assurer que l'ordonnance soit confirmée par écrit lors de leur visite suivante au foyer.

25(3) L'exploitant :

a) prend des mesures raisonnables pour s'assurer que toutes les ordonnances soient lisibles et à jour;

b) veille à ce que la personne qui administre un médicament à un résident l'inscrive immédiatement sur la fiche des médicaments dans le dossier médical du résident, sauf s'il s'agit d'un médicament qui peut être pris sans surveillance.

Limited medication supplies

26 The operator shall ensure that

(a) a monitored dosage or unit dosage system for drug distribution is adopted and implemented in the personal care home;

(b) the personal care home has immediate access to a supply of medications for emergency use;

(c) there is at least one locked, properly equipped, designated medication storage and preparation area, and that it is clean, well-organized and maintained;

(d) medications (other than those that are self-administered) are stored in a locked medication storage and preparation area in a manner that protects them from heat, light and other environmental conditions that may adversely affect them;

(e) medications that a resident self-administers and keeps in his or her room are stored so that they are not accessible to other residents;

(f) medications requiring refrigeration are kept in a refrigeration unit used only for medication storage;

(g) the pharmacist conducts regular audits of medication kept at the personal care home and removes and properly disposes of any expired, unused and discontinued medications; and

(h) the pharmacist conducts regular audits of medication storage areas and takes any action necessary to ensure that medications are properly stored in accordance with this section.

Quantités limitées

26 L'exploitant fait en sorte :

a) qu'un système de contrôle de la posologie des médicaments soit adopté et appliqué dans le foyer;

b) que le foyer ait une quantité suffisante des médicaments nécessaires pour faire face aux urgences;

c) qu'au moins un lieu réservé à l'entreposage et à la préparation des médicaments existe, qu'il puisse être verrouillé, qu'il soit muni de l'équipement nécessaire et qu'il soit propre, bien organisé et bien tenu;

d) que les médicaments, à l'exception de ceux qui peuvent être pris sans surveillance, soient entreposés dans un lieu réservé à l'entreposage et à la préparation des médicaments et soient protégés de la lumière, de la chaleur ou de tout autre facteur environnemental de nature à nuire à leur intégrité;

e) que les médicaments qu'un résident prend sans surveillance soient rangés de façon à empêcher les autres résidents d'y avoir accès;

f) que les médicaments qui doivent être conservés au frais soient entreposés dans un réfrigérateur réservé à cette fin;

g) que le pharmacien vérifie à intervalles réguliers le stock de médicaments dans le foyer et enlève ou détruit ceux dont la date limite de consommation est dépassée, ceux qui ne sont pas utilisés et ceux qui ont été retirés du marché;

h) que le pharmacien inspecte à intervalles réguliers les lieux réservés à l'entreposage des médicaments et prenne les mesures nécessaires afin qu'ils soient entreposés comme il le faut, en conformité avec le présent article.

HEALTH RECORDS

Health records

27(1) The operator shall maintain a health record in the personal care home for each resident that includes the following information:

- (a) admission information that includes
 - (i) a completed application and assessment form, and
 - (ii) any other information provided by the resident and his or her designate or legal representative and any person or entity that has provided health care to the resident;
- (b) current information about the resident's care that includes the following:
 - (i) the initial care plan and the integrated care plan and any amendments made to them,
 - (ii) medications and treatments ordered by a physician,
 - (iii) medications and treatments administered,
 - (iv) information about the use of restraints as required by subsection 18(2),
 - (v) interdisciplinary progress notes,
 - (vi) the results of ongoing clinical monitoring,
 - (vii) consent forms where necessary,
 - (viii) the resident's health care directive, if any,
 - (ix) a copy of any committee order under *The Mental Health Act*, appointment of a substitute decision-maker under *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act* or enduring power of attorney,

DOSSIERS MÉDICAUX

Dossiers médicaux

27(1) L'exploitant veille à ce qu'un dossier médical soit tenu pour chaque résident du foyer; y sont notamment versés les renseignements suivants :

- a) les renseignements d'admission, notamment :
 - (i) le formulaire de demande et d'évaluation dûment rempli,
 - (ii) les autres renseignements fournis par le résident, son représentant ou son représentant légal ou toute autre personne ou tout organisme qui a fourni des soins médicaux au résident;
- b) les renseignements courants sur les soins fournis au résident, notamment :
 - (i) le programme de soins de base et le programme de soins intégré, ainsi que toutes les modifications qui y sont apportées,
 - (ii) les ordonnances médicales,
 - (iii) les médicaments et les traitements administrés,
 - (iv) les renseignements sur l'utilisation des dispositifs de contention visés au paragraphe 18(2),
 - (v) les notes d'évolution interdisciplinaires,
 - (vi) les résultats de la surveillance clinique courante,
 - (vii) les formulaires de consentement nécessaires,
 - (viii) les directives du résident en matière de soins de santé, s'il y a lieu,
 - (ix) une copie de la nomination d'un curateur aux biens sous le régime de la *Loi sur la santé mentale*, de la nomination d'un subrogé à l'égard des soins personnels sous le régime de la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale* ou d'une procuration durable,

(x) the date of discharge, transfer or death.

27(2) The operator shall ensure that all the documentation in a resident's health record is

(a) accurate, legible, up to date, complete and not misleading;

(b) written by the person who made the observation or who provided or supervised the care or treatment, or that person's supervisor;

(c) written as soon after the event recorded as possible;

(d) identified by the date and time of the entry; and

(e) identified by the signature and professional designation of the person making the entry, or by such other means of identifying the person as may be approved by the minister.

(x) la date de sortie, de transfert ou de décès.

27(2) L'exploitant veille à ce que tous les renseignements qui se trouvent dans le dossier médical des résidents soient :

a) précis, lisibles, à jour, complets et ne contiennent aucun renseignement trompeur;

b) écrits par la personne qui a fait l'observation ou qui a prodigué ou surveillé le traitement ou les soins, ou par son supérieur;

c) rédigés le plus tôt possible après l'événement qui doit être consigné;

d) accompagnés de la date et de l'heure de l'inscription;

e) certifiés par la signature et le titre de la personne qui les inscrit, ou par tout autre mode de certification approuvé par le ministre.

PART 6

GENERAL SERVICES

DIETARY SERVICES

Dietary services

28(1) The operator shall provide an organized dietary service for residents.

28(2) The operator shall ensure that

(a) the meals served to each resident are flavourful and appetizing;

(b) the meals, nourishments and supplements served to each resident

(i) meet the resident's nutritional needs, taking into account the recommended daily allowances set out in *Canada's Food Guide to Healthy Eating*,

(ii) are in accordance with any therapeutic and other diet orders pertaining to the resident, and

PARTIE 6

SERVICES GÉNÉRAUX

SERVICES ALIMENTAIRES

Services alimentaires

28(1) L'exploitant est tenu de fournir aux résidents des services alimentaires organisés.

28(2) L'exploitant fait en sorte :

a) que les repas servis à chaque résident soient savoureux et appétissants;

b) que les repas, les aliments et les suppléments servis à chaque résident :

(i) soient conformes à ses besoins nutritionnels, compte tenu des apports quotidiens recommandés par le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement*,

(ii) soient conformes aux exigences thérapeutiques et au régime alimentaire spécial du résident,

- (iii) whenever possible, take into account the resident's culture, religious practice and food preferences;
- (c) a cycle menu is prepared for meals for each day during a specified period (a minimum of three weeks) that provides a variety of foods and offers choices;
- (d) menus are communicated to residents in a timely manner;
- (e) at least three full meals or equivalent are offered to each resident at reasonable intervals in each 24-hour period;
- (f) between-meal nourishment and beverages are offered to residents, including at least one offer of nourishment and beverages not less than two hours after the evening meal;
- (g) each resident is served meals in a group dining area, unless the resident is unable or does not wish to take meals in such an area;
- (h) as much as reasonably possible, the environment of a group dining area facilitates the enjoyment of meals and the social aspects of dining;
- (i) a group dining area is supervised by staff who are trained to respond to and assist a resident who is choking;
- (j) residents are served their meals in a way that promotes independent eating;
- (k) assistance with eating is provided when required, in a manner that promotes dignity and safety and encourages interaction with the staff member who provides the assistance; and
- (l) a dietitian registered under *The Registered Dietitians Act* is available for consultation as necessary.
- (iii) prennent en considération, dans la mesure du possible, les préférences du résident;
- c) qu'un menu cyclique varié et offrant des choix soit préparé pour chaque jour pendant une période déterminée d'au moins trois semaines;
- d) que les menus soient communiqués aux résidents en temps opportun;
- e) qu'au moins trois repas complets, ou leur équivalent, soient offerts aux résidents pendant chaque période de 24 heures, à intervalles raisonnables;
- f) que des collations et des boissons soient offertes aux résidents entre les repas, notamment au moins deux heures après le repas du soir;
- g) que les résidents prennent leurs repas dans une salle à manger commune, sauf s'ils en sont incapables ou ne le souhaitent pas;
- h) que dans la mesure du possible, l'atmosphère de la salle à manger rende les repas agréables et favorise les contacts sociaux;
- i) que la salle à manger soit surveillée par des membres du personnel capables de secourir une personne qui s'étouffe;
- j) que les résidents soient servis d'une manière qui les encourage à manger sans aide;
- k) que les résidents qui en ont besoin reçoivent de l'aide pour s'alimenter, et ce, d'une façon qui favorise leur sécurité et protège leur dignité tout en leur permettant d'avoir des rapports humains avec la personne qui les aide;
- l) qu'un diététiste inscrit sous le régime de la *Loi sur les diététistes* soit disponible pour consultation en cas de besoin.

28(3) The operator shall ensure that the weight of each resident is

(a) recorded within seven days after admission; and

(b) monitored and recorded monthly thereafter;

and that an appropriate intervention is initiated when a resident experiences significant weight change.

HOUSEKEEPING SERVICES

Housekeeping services

29(1) The operator shall ensure that a housekeeping service is in place to provide a clean and well-maintained environment for residents, staff and visitors.

29(2) At a minimum, the operator shall ensure that

(a) all floors, stairs, walls, ceilings, doors, windows, window coverings, sinks, toilets, furniture and equipment in the personal care home are cleaned as often as may be necessary to keep them clean and to minimize odours;

(b) all bathing facilities in the personal care home, including hydrotherapy units (whirlpools), tubs, showers, shower chairs and lift chairs are cleaned and disinfected after each resident use; and

(c) there is an organized pest control program in the personal care home.

28(3) L'exploitant veille à ce que le poids de chaque résident soit noté au plus tard sept jours après son admission puis une fois par mois; il veille également à ce que les interventions nécessaires aient lieu en cas de variation importante du poids d'un résident.

SERVICES D'ENTRETIEN

Services d'entretien

29(1) L'exploitant veille à ce que soient fournis des services d'entretien qui garantissent un environnement propre et sécuritaire pour les résidents, le personnel et les visiteurs.

29(2) À titre d'obligations minimales, l'exploitant fait en sorte :

a) que les planchers, les escaliers, les murs, les plafonds, les portes, les fenêtres, les couvre-fenêtres, les éviers, les toilettes, les meubles et l'équipement du foyer de soins personnels soient nettoyés aussi souvent que nécessaire pour les garder propres et réduire le plus possible les odeurs;

b) que les salles de bain du foyer, notamment les unités d'hydrothérapie (baignoires d'hydromassage), les baignoires, les douches, les tabourets de douche et les appareils élévateurs soient nettoyés et désinfectés après chaque utilisation;

c) qu'un programme de lutte contre les insectes et animaux nuisibles soit appliqué dans le foyer.

LAUNDRY SERVICES

Laundry services

30 The operator shall ensure that a laundry service is in place to meet residents' linen and personal clothing needs, and that

(a) an effective system is in place for regularly collecting residents' soiled personal clothing and for laundering and returning the clean clothing to their rooms so that a sufficient supply of clean clothing is always available;

(b) soiled linen is collected regularly and a sufficient supply of clean linen (including sheets, pillow cases, blankets, towels, washcloths, napkins or clothing protectors and incontinence care products) is always readily available to meet the residents' care and comfort needs;

(c) soiled linen and personal clothing are placed into laundry bags or covered carts at point of service and taken to laundry or storage areas in closed laundry bags or covered carts;

(d) clean and soiled linen and personal clothing are kept separate at all times;

(e) incontinence care products are laundered separately from other laundry; and

(f) an effective system is in place for washing and drying linens and personal clothing, including washer equipment that has automatic programming to dispense cleaning products.

SERVICES DE BUANDERIE

Services de buanderie

30 L'exploitant veille à ce que soient fournis des services de buanderie pour le lavage du linge de maison et des vêtements des résidents; il doit notamment faire en sorte :

a) qu'un système efficace soit mis en place pour ramasser régulièrement les vêtements personnels sales des résidents, les laver et retourner les vêtements propres dans leur chambre de façon à ce qu'il y ait toujours une quantité suffisante de vêtements propres;

b) que le linge sale soit ramassé régulièrement et que le linge propre (draps, taies d'oreiller, couvertures, serviettes, débarbouillettes, serviettes de table, protecteurs de vêtements et sous-vêtements d'incontinence) soit toujours disponible en quantité suffisante;

c) que le linge sale et les vêtements personnels soient placés dans des sacs à lessive ou des chariots couverts situés aux points de service et transportés à la buanderie ou dans un lieu d'entreposage dans des sacs à lessive fermés ou des chariots couverts;

d) que le linge sale, le linge propre et les vêtements personnels soient toujours séparés;

e) que les sous-vêtements d'incontinence soient lavés séparément;

f) qu'un système efficace de lavage et de séchage du linge et des vêtements personnels soit mis en place et notamment muni d'un dispositif automatique de distribution des produits de nettoyage.

RECREATION

Recreation

31(1) The operator shall ensure that

(a) recreational activities for both persons and groups are available to meet residents' physical, emotional, cultural and social needs;

ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES

Activités récréatives

31(1) L'exploitant veille à ce que :

a) des activités récréatives individuelles et de groupe soient offertes aux résidents pour répondre à leurs besoins physiques, psychologiques, culturels et sociaux;

(b) recreational activities are available to residents who are unable to leave their rooms;

(c) recreational activities are available during some evenings and weekends;

(d) recreational areas with suitable equipment and materials to enhance residents' quality of life are available to residents; and

(e) information about the current recreational activities available is posted in large print in a prominent and easily accessible location in the personal care home.

31(2) Subject to safety requirements and the privacy rights of other residents, the operator shall ensure that residents are assisted to participate in the recreational activities referred to in subsection (1).

b) des activités récréatives soient offertes aux résidents qui ne peuvent quitter leur chambre;

c) des activités récréatives soient offertes le soir et durant la fin de semaine;

d) des salles récréatives munies de l'équipement nécessaire à l'amélioration de la qualité de vie des résidents soient disponibles;

e) l'information sur les activités récréatives courantes soit affichée bien en vue et en gros caractères dans des lieux facilement accessibles du foyer.

31(2) Sous réserve des normes de sécurité et du respect de la vie privée des autres résidents, l'exploitant veille à ce que les résidents reçoivent l'assistance nécessaire pour participer aux activités récréatives.

SPIRITUAL AND RELIGIOUS CARE

Spiritual and religious care program

32 The operator shall ensure that an organized spiritual and religious care program is provided to respond to the spiritual and religious needs and interests of residents.

SPIRITUALITÉ ET RELIGION

Spiritualité et religion

32 L'exploitant veille à ce qu'un programme organisé d'assistance religieuse et spirituelle soit disponible pour combler les besoins et répondre aux intérêts spirituels et religieux des résidents.

PART 7

MISCELLANEOUS

Temperature

33 The operator shall take reasonable steps to ensure that the temperature in residential areas of the personal care home is kept at a minimum of 22°C.

Safety and security standards

34(1) The operator shall ensure that the environment of the personal care home is maintained so as to minimize safety and security risks to residents and to protect them from potentially hazardous substances, conditions and equipment.

PARTIE 7

DISPOSITIONS DIVERSES

Température

33 L'exploitant prend des mesures raisonnables pour garantir une température minimale de 22 °C dans les locaux résidentiels du foyer.

Normes de sécurité

34(1) L'exploitant veille à ce que l'environnement du foyer soit entretenu de façon à réduire au minimum les risques pour les résidents et à les protéger des substances, des conditions et de l'équipement qui pourraient être dangereux.

34(2) Without limiting the generality of subsection (1), the operator shall ensure that

(a) nurse call systems are installed and maintained in proper working order within resident rooms, resident washrooms, and bathing facilities;

(b) open stairwells are safeguarded in a manner that protects residents;

(c) all outside doors and doors to stairwells accessible to residents are equipped with an alarm or a locking device approved by the fire authority under the *Manitoba Fire Code*;

(d) windows cannot be used to exit the personal care home;

(e) handrails are properly installed and maintained in all corridors, and grab bars are properly installed and maintained in all bathrooms and bathing facilities;

(f) all potentially dangerous substances are labelled and stored in a location that is not accessible to residents;

(g) all equipment is used, stored and maintained in a manner that protects residents;

(h) domestic hot water temperature in resident care areas is not less than 43°C and not more than 48°C;

(i) the personal care home is kept clean, and combustible materials are stored separately and safely;

(j) exits are clearly marked and kept unobstructed at all times;

(k) facility grounds and exterior furniture are safe for resident use; and

(l) a system is in place whereby all residents who may wander are identified and all staff are so notified.

34(2) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), l'exploitant fait en sorte :

a) que des systèmes d'appel des infirmières soient installés et fonctionnent correctement dans les chambres et les toilettes des résidents, ainsi que dans les salles de bain;

b) que les escaliers ouverts soient munis des dispositifs nécessaires à la sécurité des résidents;

c) que les portes donnant à l'extérieur et les portes des puits d'escaliers auxquelles les résidents ont accès soient munies de dispositifs de verrouillage ou d'un système d'alarme approuvé par l'autorité compétente sous le régime du *Code de prévention des incendies du Manitoba*;

d) que les fenêtres ne puissent permettre de sortir;

e) que des rampes soient installées correctement et maintenues en bon état dans tous les corridors et que des poignées de sécurité soient installées et maintenues en bon état dans toutes les toilettes et les salles de bains;

f) que toutes les substances pouvant présenter des dangers soient étiquetées et rangées dans un lieu auquel les résidents n'ont pas accès;

g) que toutes les pièces d'équipement soient utilisées, rangées et entretenues d'une façon qui ne mette pas en danger la sécurité des résidents;

h) que la température de l'eau chaude dans les lieux auxquels les résidents ont accès soit comprise entre 43 et 48 °C;

i) que le foyer soit propre et que les déchets combustibles soient conservés séparément et en toute sécurité;

j) que les sorties soient identifiées clairement et qu'elles soient libres de toute obstruction;

k) que les terrains entourant le foyer et le mobilier extérieur soient sécuritaires pour les résidents;

l) qu'un système soit mis en place afin que le personnel soit averti si un résident s'éloigne sans autorisation et que celui-ci soit identifié.

34(3) To ensure compliance with this section, the operator shall establish an ongoing safety and accident prevention program that includes the following:

- (a) maintenance programs for resident safety devices, ventilation, heating, electrical equipment and all other equipment used by staff and residents;
- (b) protocols relating to hazardous areas;
- (c) a policy governing electrical appliances to be used or kept by residents in their rooms.

Disaster management program

35(1) The operator shall establish a disaster management program that at a minimum consists of

- (a) processes and procedures for the facility, its residents, and staff to identify, manage and prepare for risks and vulnerabilities from hazards; and
- (b) a disaster response plan to ensure staff are able to protect and care for the residents during an emergency.

35(2) The disaster response plan established under subsection (1) must be developed in consultation with appropriate authorities and community agencies, and must

- (a) provide direction and outline the procedures to be followed in response to internal and external threats to the personal care home, including, but not limited to,
 - (i) severe weather, floods and other natural events,
 - (ii) failure of the heating, water or electrical supply, and other equipment or technological problems, and

34(3) Pour permettre la mise en œuvre du présent article, l'exploitant établit un programme de sécurité et de prévention des accidents; le programme couvre notamment les points suivants :

- a) un programme d'entretien des dispositifs de sécurité conçus pour les résidents, de la ventilation, du chauffage, de l'appareillage électrique et de toutes les autres pièces d'équipement utilisées par les résidents ou le personnel;
- b) un protocole applicable aux zones dangereuses;
- c) des directives sur les appareils électriques que les résidents sont autorisés à conserver dans leur chambre.

Programme de mesures d'urgence

35(1) L'exploitant établit un programme de mesures d'urgence; le programme comporte notamment les éléments suivants :

- a) les règles à suivre pour permettre aux résidents et au personnel de reconnaître les situations d'urgence et les dangers qui en découlent, les gérer et se préparer pour y faire face;
- b) un plan de mesures d'urgence de nature à permettre au personnel de protéger les résidents en situation d'urgence et de prendre soin de ceux-ci.

35(2) Le programme de mesures d'urgence est conçu après consultation des autorités et des organismes compétents de la collectivité et :

- a) comporte des directives et les règles à suivre pour qu'il soit fait face aux menaces provenant de l'intérieur ou de l'extérieur du foyer, notamment :
 - (i) les inondations et autres catastrophes climatiques,
 - (ii) l'arrêt du chauffage, les coupures d'eau et de service électrique et les autres pannes et problèmes d'ordre technique,

(iii) bomb threats or other threats of violence or harm arising from the actions of persons;

(b) outline specific operational roles, responsibilities and lines of authority for personal care home staff;

(c) outline procedures to be followed in evacuating and relocating residents to a safe temporary or long-term location;

(d) outline procedures to be followed in searching for a missing resident;

(e) include procedures to alert staff and residents of disasters;

(f) include procedures to locate, acquire, distribute and account for services, personnel, resources, materials and facilities required during a disaster response;

(g) outline procedures for returning evacuated residents to the personal care home or for placing them in safe temporary or long-term accommodations; and

(h) identify a program for the restoration of services, programs and infrastructure at the facility following a disaster.

35(3) The disaster management program established under subsection (1) must

(a) document the objectives, requirements and schedule to ensure appropriate training is provided to staff;

(b) ensure training for all staff on methods to lift and transfer residents to safety;

(c) ensure instruction on staff roles and responsibilities under the personal care home's disaster response plan;

(d) ensure records are maintained that document the training conducted; and

(iii) les appels à la bombe et les autres menaces de violence;

b) indique de façon précise les attributions opérationnelles des membres du personnel, les responsabilités de chacun et la structure de coordination;

c) indique les règles à suivre pour que les résidents soient évacués et relogés, temporairement ou pendant une plus longue période, en lieu sûr;

d) fait état des règles à suivre pour qu'un résident qui a disparu soit retrouvé;

e) mentionne les règles à suivre pour que le personnel et les résidents soient alertés lors d'une situation d'urgence;

f) mentionne les règles à suivre pour que les services, le personnel, les ressources, le matériel et les installations nécessaires pendant un état d'urgence soient trouvés, acquis et distribués et les règles à suivre pour qu'il en soit rendu compte;

g) indique les règles à suivre pour le retour des résidents qui ont évacué le foyer ou pour que ceux-ci soient relogés, temporairement ou pendant une plus longue période, en lieu sûr;

h) indique le programme à mettre en œuvre en vue du rétablissement des services, des programmes et de l'infrastructure au foyer, une fois l'état d'urgence levé.

35(3) Le programme de mesures d'urgence :

a) expose en détail les objectifs et les besoins en ce qui a trait à la formation du personnel, ainsi que le calendrier à suivre dans ce domaine;

b) prévoit la formation de tout le personnel sur les façons de soulever et de déplacer un résident en toute sécurité;

c) prévoit la formation du personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun au titre du programme;

d) prévoit la tenue de dossiers faisant état de la formation reçue par chacun;

(e) include a process to exercise, test and evaluate all components of the disaster management program, at specified periodic intervals, and to implement improvements as required.

Infection control program

36 In order to prevent or control the spread of infection in the personal care home, the operator shall implement an infection control program that includes

(a) surveillance of nosocomial infections with review of data at regular intervals;

(b) establishing policies and procedures designed to minimize or eliminate transmission of infectious disease;

(c) education for staff about infectious diseases, their modes of transmission and methods of prevention; and

(d) a contingency plan for outbreaks of infectious diseases with delineated responsibilities for staff, including the reporting requirements under *The Public Health Act*.

e) mentionne la méthode qu'il faut utiliser pour appliquer, mettre à l'essai et évaluer tous ses éléments à intervalles réguliers ainsi que pour mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Contrôle des maladies infectieuses

36 Pour empêcher ou limiter la propagation des infections dans le foyer, l'exploitant met en œuvre un programme de lutte à l'infection; le programme comporte notamment :

a) la surveillance des infections nosocomiales, les données recueillies étant examinées à des intervalles réguliers;

b) l'établissement de directives et de règles conçues en vue de minimiser ou d'éliminer la transmission des maladies infectieuses;

c) la formation du personnel en ce qui a trait aux maladies infectieuses, à leur mode de transmission et aux méthodes de prévention;

d) un plan d'urgence pour faire face à l'apparition d'une maladie infectieuse, le plan portant notamment sur les responsabilités précises du personnel et sur les rapports à faire en conformité avec la *Loi sur la santé publique*.

PART 8

ADMINISTRATION

Person in charge of day-to-day operation

37 The operator shall designate a person to have overall responsibility and authority for the day-to-day operation of the personal care home.

Qualified staff

38 The operator shall ensure that all staff of the personal care home have appropriate qualifications to carry out the responsibilities of their positions.

Staff education

39(1) The operator shall provide an organized orientation and in-service education program for all staff of the personal care home.

PARTIE 8

ADMINISTRATION

Responsable de l'administration courante

37 L'exploitant désigne une personne chargée de l'administration courante du foyer.

Personnel compétent

38 L'exploitant veille à ce que tous les membres du personnel du foyer aient les compétences voulues pour exercer les attributions de leur poste.

Formation professionnelle

39(1) L'exploitant fournit à tout le personnel du foyer un programme organisé d'accueil au foyer et de formation professionnelle.

39(2) The operator shall ensure that each new employee signs an acknowledgment of the information received in the orientation.

39(3) The operator shall ensure that the orientation and in-service education programs are evaluated at least annually and revised as necessary to ensure that they are current and meet the learning needs of the staff.

39(4) The operator shall make available health-related resources, including books, journals and audio-visual materials, to staff and volunteers at the personal care home.

Complaints

40(1) The operator shall establish a written policy for dealing with complaints made by residents and others about the home's care, services or environment, in accordance with any guidelines established by the regional health authority for the health region in which the personal care home is located.

40(2) The operator shall post an outline of how to lodge a complaint in a prominent and easily accessible location in the personal care home.

40(3) The operator shall keep such records respecting the receipt and handling of complaints as may be required by the regional health authority for the health region in which the personal care home is located.

40(4) An operator, other than a regional health authority, shall provide to the regional health authority for the health region such information respecting complaints received as the authority may require, in the time and in the form the authority requires.

40(5) A regional health authority shall provide to the minister, as required by the minister and within the time and in the form specified, reports respecting complaints received by personal care homes in the health region, including reports provided to the authority under subsection (4).

39(2) L'exploitant veille à ce que chaque nouvel employé signe une reconnaissance écrite portant sur les renseignements qui lui ont été donnés lors des séances d'accueil.

39(3) L'exploitant veille à ce que les programmes d'accueil et de formation professionnelle soient évalués au moins une fois par année et mis à jour pour correspondre aux besoins en formation du personnel.

39(4) L'exploitant met à la disposition du personnel et des bénévoles du foyer les ressources nécessaires en matière de santé, notamment des livres, des publications et des documents audio-visuels.

Plaintes

40(1) En conformité avec les lignes directrices établies par l'office régional de la santé de la région sanitaire où est situé le foyer, l'exploitant adopte des directives écrites concernant le traitement des plaintes que pourraient déposer les résidents ou toute autre personne à l'égard du foyer, de son environnement ou des services qui y sont offerts.

40(2) L'exploitant affiche un résumé concernant la façon de déposer une plainte dans un lieu accessible et bien en vue du foyer.

40(3) L'exploitant tient les registres qu'exige l'office régional de la santé de la région sanitaire où est situé le foyer relativement à la réception et au traitement des plaintes.

40(4) L'exploitant qui n'est pas un office régional de la santé fournit à l'office régional de la santé de la région sanitaire les renseignements que l'office peut exiger à l'égard des plaintes qui ont été reçues; les renseignements sont fournis de la façon et avant l'expiration des délais que détermine l'office.

40(5) L'office régional de la santé fournit au ministre, de la façon et avant l'expiration des délais que fixe celui-ci, des rapports concernant les plaintes formulées à l'égard des foyers situés dans sa région sanitaire, notamment les rapports qui lui sont remis en conformité avec le paragraphe (4).

Compliance with policies and procedures

41 The operator shall ensure that any policy or procedure required by this regulation is complied with.

Reports about occurrences

42(1) An operator that is not a regional health authority must provide to the authority for the region reports about occurrences in or related to the personal care home that have resulted in actual or potential

- (a) loss of life, limb or function;
- (b) loss or damage to property; or
- (c) harm or risk not described in clause (a) or (b);

in accordance with the policy approved by the authority.

42(2) A regional health authority must provide to the minister reports about occurrences in or related to personal care homes in the region that have resulted in actual or potential

- (a) loss of life, limb or function;
- (b) loss or damage to property; or
- (c) harm or risk not described in clause (a) or (b);

in accordance with the policy approved by the minister.

PART 9

COMING INTO FORCE

Coming into force

43(1) Subject to subsection (2), this regulation comes into force on the day that sections 1 and 4, clause 11(d) and sections 13 to 15 of *The Health Services Insurance Amendment Act*, S.M. 1998, c. 53, come into force.

Respect des directives et des règles

41 L'exploitant veille à ce que les directives et les règles dont l'adoption est obligatoire sous le régime du présent règlement soient respectées.

Rapport des incidents

42(1) L'exploitant qui n'est pas un office régional de la santé fournit à l'office responsable de la région, en conformité avec les directives que celui-ci a approuvées, des rapports à l'égard des incidents qui sont survenus dans le foyer de soins personnels ou qui s'y rapportent et qui ont ou pourraient entraîner :

- a) une perte de vie ou la perte d'un membre ou d'une fonction;
- b) des pertes ou des dommages matériels;
- c) un préjudice ou un risque non visé à l'alinéa a) ou b).

42(2) L'office régional de la santé fournit au ministre, en conformité avec les directives que celui-ci a approuvées, des rapports concernant les incidents qui sont survenus dans les foyers de soins personnels situés dans la région et qui ont ou pourraient entraîner :

- a) une perte de vie ou la perte d'un membre ou d'une fonction;
- b) des pertes ou des dommages matériels;
- c) un préjudice ou un risque non visé à l'alinéa a) ou b).

PARTIE 9

ENTRÉE EN VIGUEUR

Entrée en vigueur

43(1) Sous réserve du paragraphe (2), le présent règlement entre en vigueur en même temps que les articles 1 et 4, l'alinéa 11d) ainsi que les articles 13 à 15 de la *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-maladie*, c. 53 des *L.M. 1998*.

43(2) Sections 9 to 14, 21, 22, 24 to 27, 34, 35, 37 and 39 come into force on August 1, 2005.

43(2) Les articles 9 à 14, 21, 22, 24 à 27, 34, 35, 37 et 39 entrent en vigueur le 1^{er} août 2005.

February 22, 2005
le 22 février 2005

Minister of Health/Le ministre de la Santé,

Tim Sale

The Queen's Printer
for the Province of Manitoba

L'Imprimeur de la Reine
du Manitoba