Office de réglementation des maisons de retraite
Agent de gestion des risques

Rapport annuel 2022-2023

Présenté par Nav Sandhawalia
Agent de gestion des risques, ORMR
Mai 2023

Introduction

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) a été créé en application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après la « Loi »). Bien qu'il soit considéré comme un organisme indépendant du gouvernement de la province, l'ORMR fait l'objet d'une surveillance gouvernementale dans le cadre d'un protocole d'entente (PE) écrit conclu avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA). L'ORMR fait appliquer la Loi et les règlements et veille à l'exécution des dispositions qu'ils contiennent.

La Loi impose à l'ORMR de nommer un agent ou une agente de gestion des risques qui exerce un rôle indépendant. Les fonctions de l'agent ou de l'agente de gestion des risques sont définies comme suit au paragraphe 24 (3) de la Loi :

L'agent de gestion des risques :

a) examine la façon dont l'Office assure l'application de la présente loi et des règlements, et en évalue l'efficacité, notamment ses activités effectives et projetées visant à faire en sorte que les titulaires de permis satisfassent aux normes en matière de soins et de sécurité énoncées dans la présente loi et les règlements et qu'ils respectent les droits des résidents qui y sont également énoncés;

b) doit exercer les autres fonctions prescrites et peut exercer les autres pouvoirs prescrits.

L'agente ou l'agent de gestion des risques est nommé par le Conseil d'administration de l'ORMR (ci-après le « conseil d'administration »), conformément aux dispositions contenues dans la Loi, dans le PE entre l'ORMR et le ministre des Services aux ainés et de l'Accessibilité, et dans le Règlement administratif n^{o} 1 de l'ORMR. Il lui incombe d'exercer les fonctions prescrites et de faire rapport au conseil d'administration par l'intermédiaire de son comité de la gouvernance, de la réglementation et des nominations (ci-après le « comité de la gouvernance »). Indépendamment de ces exigences de production de rapports, la Loi prévoit que l'agent ou l'agente de gestion des risques exerce son rôle et ses fonctions de manière indépendante, et les attentes sont claires en la matière.

Vue d'ensemble, champ d'activité et approche

Depuis sa première édition en 2014-2015, le rapport de l'agent ou de l'agente de gestion des risques met l'accent sur l'examen d'éléments fonctionnels bien définis en termes de programmes ou sur la fourniture de conseils connexes. Pour définir le cadre du rapport 2022-2023, du temps a été consacré à l'examen des précédents rapports de l'agent ou de l'agente de gestion des risques et des autres rapports de l'ORMR, à des entretiens avec le personnel de l'ORMR et à un dialogue avec le comité de la gouvernance. Au cours de ce processus, il a été décidé d'adopter une approche légèrement différente cette année en se concentrant sur un thème plutôt que sur un élément fonctionnel. Ainsi, le présent rapport a pour objet de fournir une évaluation indépendante de la position de l'ORMR en matière de transparence.

Lors des discussions avec le comité de la gouvernance, il a été convenu que l'accent devrait être mis sur la transparence vis-à-vis des résidents actuels et potentiels. Le principe fondamental énoncé dans la Loi, selon lequel « une maison de retraite doit être exploitée de sorte que ses résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins », confirme l'importance de la transparence. Les résidents actuels et potentiels sont au cœur de ce principe clé. À cet égard, avant d'entamer le travail sur le terrain, des questions fondamentales ont été formulées afin de guider et d'orienter le processus d'examen.

Ces questions spécifiques sont les suivantes :

- L'ORMR fonctionne-t-il de manière transparente dans l'intérêt des résidents actuels et potentiels?
- Les renseignements fournis aux résidents actuels et potentiels sont-ils clairs, concis et faciles à comprendre?
- Les résidents actuels et potentiels ont-ils le sentiment d'avoir suffisamment de renseignements pertinents pour répondre à leurs besoins?

Il convient de noter que la sensibilisation, la facilité d'accès aux renseignements et la clarté des communications sont des concepts connexes et favorables à la transparence qui ont été examinés dans le présent rapport. La transparence est en partie améliorée si les renseignements qui peuvent déjà être disponibles sont diffusés par des méthodes différentes et/ou améliorées.

Le travail entrepris pour parvenir aux recommandations formulées dans le présent rapport est le fruit d'un dialogue soutenu avec la direction et le personnel de l'ORMR, d'une consultation des titulaires de permis et des exploitants, de discussions avec les résidents et leurs familles, d'une collaboration avec d'autres parties prenantes externes (comme les groupes de défense des intérêts des résidents), ainsi que d'un examen et d'une analyse de la documentation. Cette approche a été adoptée afin de s'assurer que toutes les recommandations formulées dans le présent rapport ont été élaborées sur la base d'une compréhension globale des points de vue et de la rétroaction des diverses parties prenantes.

Recommandations

Contexte :

Au printemps 2021, l'ORMR a chargé un consultant externe d'élaborer un rapport, intitulé « The Clear Need for Transparency » (« Un besoin évident de transparence » – en anglais seulement), qui souligne la nécessité d'accroître la transparence et de rédiger un plan sur la manière d'y parvenir. Outre l'obtention des approbations appropriées, il a été recommandé de créer un groupe de travail, qui a été mis sur pied au début du mois d'octobre 2021. La réunion de lancement a mis en évidence un dilemme important qui se pose à tous les organismes de réglementation et qui devrait être pris en compte pour toutes les recommandations formulées dans le présent rapport. Ce dilemme oppose la transparence à la confidentialité. Il a été noté que les organismes de réglementation doivent « fournir une quantité adéquate de renseignements pertinents de manière appropriée dans l'intérêt du public » [traduction libre]. Par la suite, divers projets ont été lancés, dont l'élaboration des principes de transparence de l'ORMR qui ont été finalisés à l'automne 2022 (voir l'annexe A). Il convient de noter que l'ensemble de ces travaux (jusqu'en mars 2023) et des documents connexes ont été pris en compte dans l'élaboration du présent rapport.

Remarques :

- Le rapport du consultant de 2021, détaillé et exhaustif, a fourni un cadre de référence pour le présent rapport. Les recherches approfondies effectuées par le consultant sur les pratiques de transparence à l'échelle canadienne et internationale ont été prises en compte.
- Dans le présent rapport, l'expression « résidents actuels et potentiels » englobe également leurs familles et amis respectifs.
- Certaines des recommandations formulées ci-après constituent des initiatives de grande envergure qui peuvent nécessiter du temps, des ressources et des efforts importants. Dans l'intervalle, l'ORMR est invité à poursuivre la mise en œuvre d'initiatives plus modestes qui appuient l'intention et l'esprit des recommandations ci-dessous. En outre, la nature de ces recommandations est globale. Leur objectif n'est pas de retirer ou de remplacer les divers autres projets de transparence qui sont prévus ou en cours de réalisation par l'ORMR, mais de les soutenir.

Recommandations :

1) Synthétiser les renseignements sur toutes les maisons de retraite

Recommandation : Les renseignements sur les maisons de retraite qui sont actuellement disponibles devraient être synthétisés à des fins de clarté et de concision pour en faciliter la compréhension. L'ORMR est également invité à profiter de l'occasion pour déterminer si d'autres renseignements, comme le détail des sanctions disciplinaires, devraient être rendus publics.

Contexte : Bien que le site Web de l'ORMR contienne un volume important de

renseignements sur chaque maison de retraite, il n'est pas évident de les trouver et de les comprendre. Les résidents actuels et potentiels doivent cliquer sur de nombreux liens pour consulter des documents qui ne permettent pas toujours de se faire une idée globale sur chaque établissement. Le fait de disposer de renseignements clairs, concis et faciles à comprendre aiderait les résidents actuels et potentiels et leurs familles à évaluer rapidement chaque maison de retraite. En outre, l'ORMR devrait trouver un équilibre entre la synthèse des renseignements factuels et la possibilité de rendre publics des renseignements subjectifs. Il s'agit d'une question délicate qui doit être évaluée à l'aune des principes de transparence et de protection de la vie privée et des autres considérations coûts-avantages.

2) Remanier le site Web de l'ORMR

Recommandation : L'ORMR devrait remanier le site Web afin de le rendre plus convivial, tout en profitant de l'occasion pour en modifier le contenu à des fins de clarté, de concision et de facilité de compréhension.

Contexte : De nombreux renseignements sont actuellement disponibles en ligne, mais ils peuvent être difficiles à trouver. Il convient donc d'améliorer la convivialité du site Web. La visibilité des renseignements comme l'objectif et les principes directeurs de l'ORMR doit être améliorée en ciblant les principaux intéressés, c'est-à-dire les résidents actuels et potentiels. Il est important que ces principes fondamentaux de l'ORMR soient mis en avant, en particulier pour les personnes qui consultent le site Web pour la première fois. S'il entreprend une refonte du site Web, l'ORMR peut également profiter de l'occasion pour mettre en œuvre d'autres recommandations formulées dans le présent rapport.

3) Mieux faire connaître l'existence et le rôle de l'ORMR

Recommandation : Envisager d'autres possibilités de mieux faire connaître l'ORMR aux résidents actuels et potentiels et aux autres personnes susceptibles de les aider ou de les conseiller. L'ORMR devrait déployer des efforts ciblés au lieu d'utiliser les médias et la publicité de masse.

Contexte : Il est difficile pour l'ORMR de réaliser son mandat si les résidents actuels et potentiels ignorent son existence. À l'heure actuelle, peu de gens connaissent l'ORMR. Ils sont encore moins nombreux à savoir quels sont sa fonction principale, ses principes, le soutien fourni, etc. Cette constatation découle des consultations menées aux fins du présent rapport. Elle est également étayée dans l'étude de recherche de janvier 2022 de l'Innovative Research Group : « Moins de 30 p. 100 des résidents des maisons de retraite de l'Ontario ont entendu parler de l'ORMR. »[1] [Traduction libre] L'ORMR devrait

[1] http://www.rhra.ca/wp-content/uploads/2022/04/RHRA-2021-Multi-Stakeholder-Research-Report-FINAL-REPORT-SUMMARY-January-2022_Mar-25-2022.pdf

adopter une stratégie de communication et une approche publicitaire ciblées à cet égard, en nouant des partenariats avec les centres communautaires pour aînés, les médecins et les infirmières et infirmiers en gériatrie, entre autres. Les messages devraient être clairs, concis et faciles à comprendre, et s'adresser aux résidents actuels et potentiels et à leurs familles.

4) Communiquer de manière plus directe et proactive avec les résidents des maisons de retraite

Recommandation : L'ORMR devrait créer des canaux de communication directe et proactive avec les résidents. Différentes solutions sont envisageables, comme la publication d'un bulletin d'information aux résidents ou l'organisation de réunions proactives régulières avec les conseils des résidents. L'ORMR devrait déterminer s'il en a actuellement la capacité. Dans le cas contraire, une collaboration avec le ministère est nécessaire pour lever les obstacles.

Contexte : Comme mentionné précédemment, le principe fondamental de la Loi est axé sur les résidents. Pourtant, la communication directe et proactive entre l'ORMR et les résidents est limitée. Le renforcement de ce canal de communication aiderait les résidents à mieux comprendre leurs droits, les risques potentiels et les autres possibilités d'amélioration de leur niveau de vie. Bien que les résidents puissent s'adresser directement à l'ORMR, par exemple dans le cadre du processus de traitement des plaintes, il n'existe actuellement aucune relation formelle directe et proactive entre l'ORMR et les résidents. Cette recommandation va également dans le sens de la recommandation n^{o} 3, qui vise notamment à mieux faire connaître l'ORMR aux résidents des maisons de retraite. À cet égard, l'ORMR devrait équilibrer la stratégie de sensibilisation afin de s'assurer que des renseignements pertinents sont fournis en temps utile et de manière appropriée.

5) Mettre à jour le Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et les politiques et protocoles connexes

Recommandation : L'ORMR devrait revoir, mettre à jour, améliorer et diffuser clairement le Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui est conçu pour indiquer dans quelles circonstances quels renseignements peuvent être communiqués aux résidents et aux autres tiers concernés. L'ORMR est également invité à profiter de l'occasion pour déterminer si des communications proactives ou des échanges de renseignements (en fonction de l'expérience passée) se justifient dans certaines circonstances.

Contexte : Il existe plusieurs catégories de renseignements. Certains sont manifestement confidentiels, d'autres ne le sont pas et peuvent être divulgués, et d'autres encore ont été classés comme confidentiels par l'ORMR. Bien que chaque situation soit unique, l'ORMR devrait créer des documents d'orientation indiquant

clairement quels renseignements sont considérés comme confidentiels et pour quelle raison. Une version claire, concise et compréhensible de ces documents d’orientation devrait être accessible sur le site Web de l’ORMR afin de s’assurer que les parties prenantes savent précisément comment demander des renseignements et connaissent les types de renseignements qui seront fournis et ceux qui ne le seront pas pour des raisons de protection de la vie privée et/ou de confidentialité. Il convient de noter qu’au moment de la rédaction du présent rapport, un projet actualisé de code sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée a été élaboré et est en cours d’examen.

Observations finales

Malgré les nombreuses avancées positives que l'ORMR a réalisées dans le cadre de l'initiative de transparence, tout en continuant de préserver la confidentialité et d'assurer la protection de la vie privée, il reste encore des progrès à accomplir. La recherche de la transparence est un processus continu qui n'a pas de fin en soi. Il s'agit d'un mode de fonctionnement qui doit être intégré dans la culture de l'ORMR. En définitive, l'objectif devrait être de fournir une quantité adéquate de renseignements pertinents, en temps utile et de manière appropriée, dans l'intérêt des résidents actuels et potentiels des maisons de retraite ainsi que d'autres parties prenantes, comme les exploitants de maisons de retraite et les organismes du secteur. Il s'agit d'une tâche ardue, mais essentielle, qui nécessite l'attention et l'engagement continus de l'ORMR. Aux termes de sa mission prévue par la Loi, l'ORMR a justement pour mandat de conseiller, de sensibiliser et de fournir des renseignements afin de respecter les principes de la Loi, dans le but d'assurer la sécurité et le confort des résidents.

En guise de conclusion, je tiens à remercier Jay O'Neill, directeur général et registrateur de l'ORMR, et son équipe de direction pour le soutien continu offert à l'agent ou à l'agente de gestion des risques. L'examen indépendant que prévoient les fonctions et les pouvoirs de l'agent ou de l'agente de gestion des risques ne serait pas possible sans le soutien, les renseignements et le temps fournis par la direction de l'ORMR, le conseil d'administration et les diverses parties prenantes externes qui participent au processus.

Nav Sandhawalia, agent de gestion des risques
Mai 2023

Annexe A

Principes de transparence de l'ORMR :

1) Le mandat de l'ORMR consiste à garantir la protection, la sécurité et le bien-être des aînés vivant dans les maisons de retraite de l'Ontario. Il s'agit notamment de veiller à ce que le public ait accès à des renseignements transparents et impartiaux qui renforcent la confiance dans la capacité de l'ORMR à réaliser son mandat.

2) L'ORMR s'engage à fournir aux résidents actuels et potentiels et à leurs proches, dans sa Base de données sur les maisons de retraite, les renseignements dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés au sujet des maisons de retraite, notamment des données sur les antécédents des établissements en matière de conformité à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.

3) L'ORMR renforcera continuellement son engagement en faveur de la transparence grâce à un dialogue continu avec les parties prenantes, y compris les résidents, leurs familles, leurs proches et leurs mandataires spéciaux, afin d'évaluer dans quelle mesure l'organisme respecte ses engagements et d'intégrer la rétroaction.

4) L'ORMR s'engage à fournir en temps utile des renseignements qui sont faciles à trouver et à comprendre.

5) Un équilibre doit être atteint entre, d'une part, la responsabilisation de l'ORMR et les objectifs en matière de prise de décisions éclairées, et, d'autre part, l'équité, la protection de la vie privée et la capacité de l'organisme à remplir efficacement son mandat.

6) Plus le risque de préjudice est élevé pour les résidents, plus la transparence devient importante et plus l'ORMR veillera à ce que le public soit informé.