Juin 2023

Réponse de l'Office de réglementation des maisons de retraite au rapport annuel 2022-2023 de l'agent de gestion des risques

Introduction

Nav Sandhawalia a été nommé en mars 2018 agent de gestion des risques au sein de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) par Conseil d'administration de l'ORMR. Son mandat a été reconduit pour trois ans à compter du 1er juin 2021, sous l'autorité du même conseil d'administration. L'agent de gestion des risques, faisant directement rapport au conseil d'administration, détient un rôle autonome pour analyser l'efficacité de l'application par l'ORMR de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et du Règlement de l'Ontario 166/11.

Le rapport annuel 2022-2023 rédigé par l'agent de gestion des risques a été reçu et approuvé par le conseil d'administration en juin 2023. Il porte une attention particulière à la transparence de l'ORMR et est accessible sur le lien suivant : Rapports annuels de l'agente ou de l'agent de gestion des risques.

Le conseil d'administration exprime sa gratitude à M. Sandhawalia pour l'exécution de ses responsabilités, et accueille favorablement son rapport. Celui-ci fournit de précieuses pistes pour l'avancement de l'ORMR, avec la possibilité de renforcer encore la sécurité et le bien-être des résidents des maisons de retraite.

Recommandations du rapport annuel 2022-2023 de l'agent de gestion des risques	Réponse de l'ORMR au rapport annuel de l'agent de gestion des risques
1) Synthèse générale sur les maisons de retraite **Recommandation :** Il est conseillé à l'ORMR de résumer et de regrouper les renseignements existants concernant les maisons de retraite afin de gagner en clarté, en concision et en compréhension. Il serait également souhaitable que l'ORMR profite de l'occasion pour déterminer les renseignements supplémentaires actuellement non divulgués au public qui devraient l'être. À titre d'exemple, des détails sur les mesures disciplinaires prises pourraient être rendus publics. **Contexte :** Bien que le site Web de l'ORMR présente de nombreux renseignements sur chaque maison de retraite, ces données s'avèrent difficiles à consulter et à saisir. Les résidents actuels et potentiels sont amenés à effectuer de nombreuses manipulations et à examiner des documents qui ne donnent pas facilement une vue d'ensemble de chaque maison de retraite. Une stratégie de communication efficace, qui favorise la clarté, la concision et l'intelligibilité, faciliterait l'évaluation de chaque résidence par les résidents actuels, les résidents potentiels et leurs proches. En outre, l'ORMR devrait rechercher un équilibre entre la présentation de données factuelles et la question de la divulgation de renseignements subjectifs au public. Il s'agit d'un problème complexe qui doit être traité en tenant compte des principes de transparence, du respect de la vie privée et d'autres variables coûts-avantages.	L'ORMR reconnaît la nécessité d'améliorer la présentation et la lecture des données relatives aux 775 maisons de retraite agréées en Ontario, pour permettre aux futurs résidents et à leurs proches de prendre des décisions éclairées. Dans son récent plan stratégique, l'ORMR a souligné la nécessité de procéder à une refonte de son site Web. Parmi les améliorations envisagées, citons la rédaction de contenus en langage simple, une conception plus intuitive et la mise en place de fonctionnalités permettant une meilleure expérience utilisateur.

Réponse de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) au rapport annuel 2022-2023

Recommandations du rapport annuel 2022-2023 de l'agent de gestion des risques	Réponse de l'ORMR au rapport annuel de l'agent de gestion des risques
2) Mise à jour du site Web de l'ORMR **Recommandation :** Il est recommandé que l'ORMR restructure son site Web afin de le rendre plus convivial et de simplifier le contenu pour qu'il soit plus transparent, plus concis et plus facile à comprendre. **Contexte :** Bien que le site Web comporte de nombreux renseignements, ceux-ci peuvent s'avérer difficiles à trouver. Il est donc possible d'en améliorer la convivialité. Parmi les données que l'ORMR pourrait envisager de rendre plus visibles figurent sa mission et ses principes directeurs, en mettant principalement l'accent sur son public cible, à savoir les résidents actuels et les futurs résidents. Il est important que ces principes essentiels de l'ORMR soient mis en évidence, surtout pour les personnes qui visitent le site pour la première fois. Dans le cas d'une refonte complète du site Web, l'ORMR pourrait également en profiter pour mettre en œuvre d'autres recommandations énoncées dans le rapport.	L'ORMR approuve la recommandation indiquée et, comme indiqué précédemment, envisage de renouveler le site Web existant dans le cadre de son plan stratégique afin d'améliorer l'expérience utilisateur. Il s'agira d'un projet sur plusieurs années, axé sur la rédaction de contenus en langage simple, ainsi que l'amélioration de la navigation et des fonctionnalités afin de permettre aux visiteurs de trouver plus facilement aisément les renseignements qu'ils recherchent.

Réponse de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) au rapport annuel 2022-2023

Recommandations du rapport annuel 2022-2023 de l'agent de gestion des risques	Réponse de l'ORMR au rapport annuel de l'agent de gestion des risques
3) Promotion de l'ORMR et de son rôle **Recommandation :** Il est recommandé d'envisager d'autres d'options pour faire connaître l'ORMR auprès des résidents actuels et potentiels, ainsi que d'autres personnes susceptibles de les soutenir ou de les conseiller. L'ORMR devrait privilégier les mesures ciblées plutôt que les stratégies fondées sur la publicité et les moyens de communication de masse. **Contexte :** Il est difficile pour l'ORMR de mener à bien son mandat si les résidents actuels et potentiels ignorent son existence. Actuellement, la notoriété de l'ORMR est relativement limitée, sans parler de la compréhension de son rôle principal, de ses principes, du soutien qu'elle offre, etc. Ce constat s'est imposé non seulement dans les discussions ayant abouti à ce rapport, mais est également corroboré par l'étude de l'Innovative Research Group de janvier 2022, qui a montré que « moins de 30 p. 100 des résidents des maisons de retraite en Ontario avaient entendu parler de l'ORMR »[1]. L'ORMR devrait opter pour une stratégie de communication et de publicité ciblée, en s'associant, par exemple, avec des centres communautaires pour personnes âgées, le corps médical et des infirmières et infirmiers gériatriques. Les messages doivent être clairs, succincts, facilement compréhensibles et s'adresser tout particulièrement aux résidents actuels et potentiels, ainsi qu'à leurs familles.	L'ORMR approuve cette recommandation. Nous adoptons une stratégie axée sur des objectifs précis, en tirant parti des partenariats existants et en recherchant de nouvelles collaborations à même de diffuser des ressources (comprenant du contenu existant et nouveau en langage simple) visant à accompagner les résidents actuels et potentiels, ainsi que leurs familles dans la prise de décisions éclairées. Parmi nos cibles stratégiques, citons les professionnels de la santé, les organismes se consacrant aux personnes âgées et d'autres intervenants qui interagissent directement avec les résidents actuels et potentiels.

4) Attitude proactive dans les rapports avec les résidents des maisons de retraite **Recommandation :** Il est conseillé à l'ORMR de mettre en place des moyens de communication de manière à se montrer proactif dans les rapports avec les résidents. Les modalités pourraient varier, notamment en envisageant des solutions comme l'élaboration d'un bulletin d'information pour les résidents, publié directement par l'ORMR, ou des rencontres régulières anticipées avec les conseils des résidents. Si l'ORMR ne dispose pas actuellement des ressources nécessaires pour mener à bien cette mission, il devrait collaborer avec le ministère en vue de surmonter les obstacles existants. **Contexte :** Comme mentionné précédemment dans le rapport, bien que la loi soit axée sur le résident en premier lieu, l'ORMR n'entretient actuellement que peu de relations proactives et directes avec les résidents. La mise en place d'une communication plus interactive permettrait aux résidents de mieux connaître leurs droits, les risques éventuels et les autres moyens d'améliorer leur cadre de vie. Si les résidents peuvent interagir directement avec l'ORMR (par exemple pour déposer une plainte), il n'existe pour l'instant aucun échange proactif, direct et formel entre l'ORMR et les résidents. Cette recommandation vient par ailleurs renforcer la recommandation n^{o} 3, qui met partiellement l'accent sur l'accroissement de la visibilité de l'ORMR auprès des résidents des maisons de retraite. À cet égard, l'ORMR devrait adopter une stratégie de liaison équilibrée, s'assurant ainsi de fournir le type de renseignements adéquat, au moment opportun et de la manière la plus adéquate.	L'ORMR poursuit ses efforts pour proposer davantage de possibilités de liaison et de participation aux résidents des maisons de retraite. Pour faciliter cette démarche, nous incitons les exploitants de maisons de retraite à instaurer une liaison directe entre le personnel de l'ORMR et les conseils de résidents, lorsqu'ils sont en place. Par ailleurs, nous nous appuyons sur notre réseau existant de résidents afin de favoriser une communication directe et efficace avec eux.

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

Réponse de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) au rapport annuel 2022-2023

Recommandations du rapport annuel 2022-2023 de l'agent de gestion des risques	Réponse de l'ORMR au rapport annuel de l'agent de gestion des risques
5) Mise à jour du code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, ainsi que des politiques et des protocoles connexes **Recommandation :** Il est recommandé à l'ORMR de revoir, d'actualiser, d'améliorer et de clairement communiquer son code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ces dispositions sont conçues afin de déterminer quels renseignements peuvent être partagés avec les résidents et d'autres intervenants, et dans quelles circonstances. Parallèlement, l'ORMR devrait en profiter pour évaluer si, dans certains cas, il est possible de justifier, en fonction des données historiques, une communication proactive ou le partage de renseignements. **Contexte :** Il existe diverses catégories de renseignements, certaines étant clairement confidentielles, d'autres ne l'étant pas et pouvant être partagées, tandis que certaines sont considérées comme confidentielles par l'ORMR. Même si chaque situation est unique, l'ORMR s'efforce de documenter et d'indiquer clairement les types de renseignements considérés comme confidentiels, ainsi que les raisons qui sous-tendent une telle classification. Une version claire, concise et accessible de ces orientations devrait être mise à disposition sur le site Web de l'ORMR, afin que les différents intervenants puissent comprendre les procédures de demande de renseignements, les types de renseignements qui seront fournis, ainsi que les raisons pour lesquelles certains renseignements ne peuvent pas être divulgués (protection de la vie privée et/ou confidentialité). Il est à noter qu'au moment de la rédaction du rapport, une mise à jour du code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée avait été rédigée et	L'ORMR est actuellement en train de finaliser la mise à jour du code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ce document fournira des explications supplémentaires aux personnes et aux entités extérieures à l'ORMR concernant les renseignements qu'elles sont en droit de demander. En outre, ce nouveau code définira, entre autres, des procédures permettant de contester les décisions de l'ORMR en cas de refus d'accéder à certaines demandes de renseignements. Le code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée établit un cadre général concernant la divulgation de renseignements. Toutefois, il ne fournit pas une liste exhaustive des documents qu'un demandeur est en droit ou non d'obtenir. En vue de l'entrée en vigueur de ce code, l'ORMR prévoit de définir les politiques et les procédures nécessaires à sa mise en œuvre. Il s'agira notamment d'élaborer des politiques visant à déterminer quels types précis de documents peuvent être divulgués aux différents demandeurs. L'ORMR examinera en temps opportun dans quelle mesure ces politiques peuvent être mises à la disposition du public, afin que les éventuels demandeurs aient une idée plus précise des types de documents qu'ils sont en droit d'obtenir. L'ORMR communique et partage des renseignements de manière proactive, surtout en cas d'incidents graves au sein des maisons de retraite. Il peut s'agir d'échanges de renseignements à d'autres organismes de réglementation (tels que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario), les organismes de santé publique ou les services de police. L'ORMR continuera d'évaluer la nécessité et la pertinence d'apporter des modifications à ses protocoles d'échanges proactifs de renseignements.

se trouvait en cours d'examen.	