



RESIDENTS' VOICES

SURVEY REPORT

Residents' Councils Environmental Scan:
Exploring the Health, Function and Needs of Residents'
Councils in Ontario Long-Term Care Homes



Glossary

Resident

A person living in a long-term care home.

Residents' Council

A formal advisory body that is mandated by the Fixing Long-Term Care Act (FLTCA, 2021) to exist in every long-term care home in Ontario. All residents in the home are members of the Residents' Council. The Council belongs to residents and is independent of the long-term care home. In Ontario, the Residents' Council is afforded a wide scope of rights, roles, and responsibilities in legislation through FLTCA, 2021. *We refer to Residents' Councils as "Councils" in this publication.*

Resident Leader

A person living in the long-term care home who has taken on a formalized leadership role within the Residents' Council, often by nomination or election.

Residents' Council Assistant

A designated long-term care home team member (staff) who assists and takes direction from the Residents' Council. According to FLTCA, 2021 (c. 39, s. 64 (1).), the Residents' Council Assistant is appointed by the licensee (Administrator) and must be acceptable to the Council to support them.

Team member

A person working in a long-term care home, also referred to as a staff member. The term team member implies that a person is working as part of a team, often towards a shared goal.

To access OARC's detailed Environmental Scan report, visit:
ontarc.com/communications/residents-voices-survey.html

Purpose

Healthy, effective, and well-supported Residents' Councils are powerful barometers for the culture and quality of life in long-term care (LTC) homes. OARC's understanding of the current needs of Residents' Councils in Ontario's LTC homes was significantly enhanced by a province-wide environmental scan (*Residents' Voices survey*) conducted in the summer of 2022.

The survey was guided by three key objectives:



1. Discover how Residents' Councils are currently structured and how they are operating.



2. Determine the difficulties experienced by Residents' Councils and opportunities to improve their operations.



3. Learn how to further enable residents to be active decision-makers within their homes and in collaboration with their home's Administration.

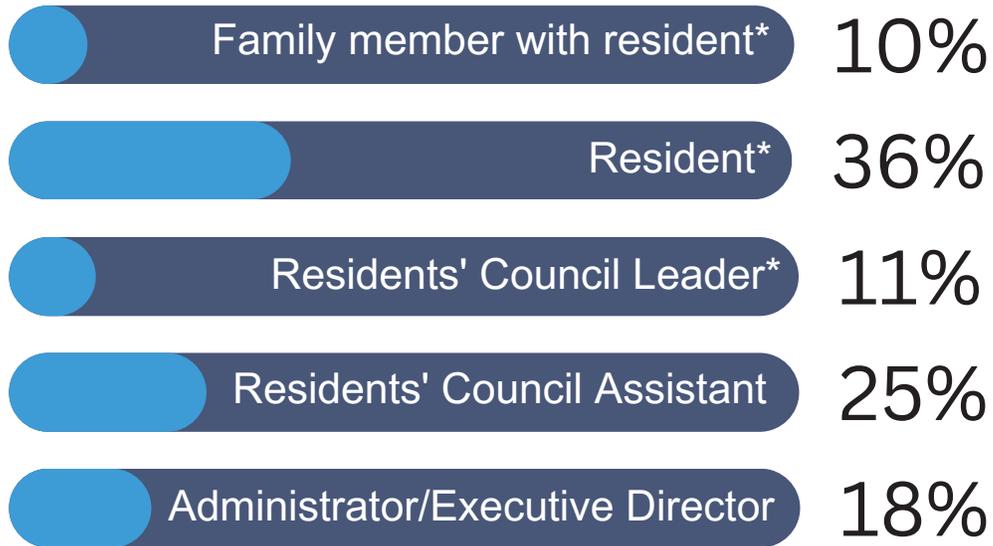
Garnering **1,002 responses**, our survey provided an informative glimpse into the current state of Residents' Councils. Our analysis revealed the continuing prevalence of established issues in LTC homes with implications for Councils, and helped to identify new opportunities to consider and explore. This report provides an overview of what we heard through the *Residents' Voices* survey including preliminary ideas about how findings might be used to inform OARC's work, operational priorities, communications, and education delivery strategies.

Fast Facts About Our Survey:

- Comprised of 39 closed-ended multiple choice and 1 open-ended question.
- Created in consultation with OARC's Resident Advisory (REAL) Group.
- Responses received were evenly distributed amongst Ontario Health regions.
- Available in English and French using web-based and printable formats.
- Participation was encouraged through OARC's communications channels, in-person home visits (posters and word of mouth), and further promoted by stakeholder partners through meetings and digital communications.

Survey Highlights

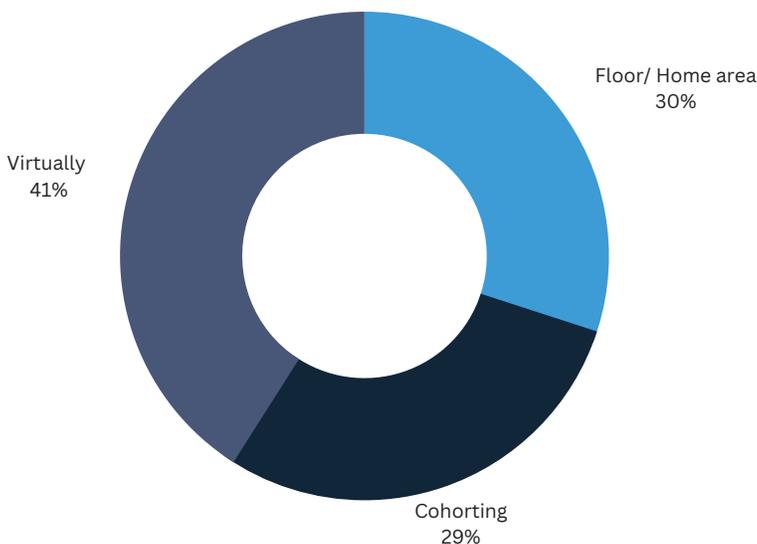
Our survey allowed OARC to hear directly from residents, Council Assistants and Administrators. More than half of our survey responses came from residents (including self-identified Residents' Council Leaders and those who received survey assistance).*



* Represents resident responses

85%
of residents are aware that
Residents' Councils exist

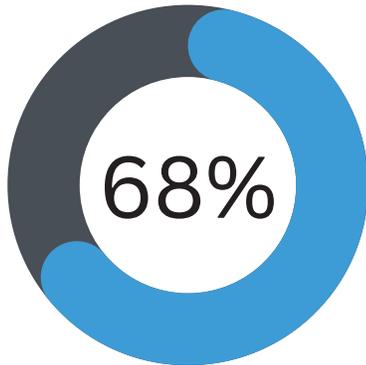
10-14
Average number of residents that
attend Residents' Council meetings



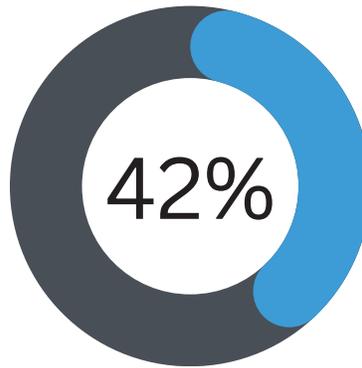
Meeting During the COVID-19 Pandemic

80% of survey respondents indicated that their respective Residents' Council met during the pandemic using various formats, including virtual, smaller floor meetings or meetings by cohort.

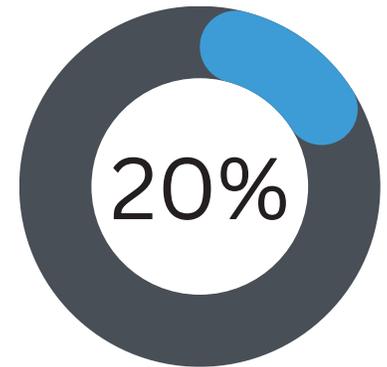
Residents' Council Structure & Sustainability



Percentage of Residents' Councils that follow a Traditional/Executive model of Council Leadership, with roles of President, Vice President, Secretary and Treasurer.



Percentage of Residents' Councils that have established Bylaws in place (capturing consensus decisions about Council operations).

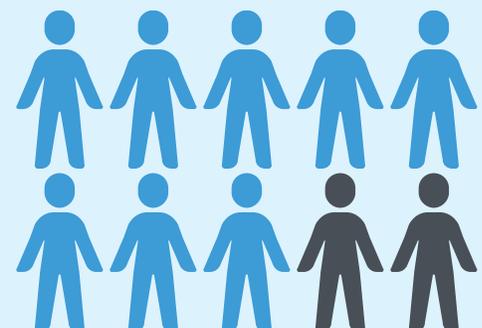


Percentage of Residents' Councils that follow OARC's guidance for elections. Some Councils (18%) indicated that they do not hold elections.



The most common process for Residents' Council elections is by self-nomination or nomination by peers and with a show of hands (68.5% of Residents' Councils)

8/10 of appointed Residents' Council Assistants are team members and managers from the long-term care home's Recreation department.



Identified Barriers Experienced by Councils

1 COVID-19 Pandemic

Pandemic-related restrictions were the most common barrier identified by Residents' Council members and their supporters. Council groups experienced difficulty meeting consistently because of limited team member (staff) availability and frequent turnover, which resulted in many paused or cancelled meetings during outbreaks. Masking and physical distancing discouraged some residents from joining Council meetings. Extended periods without meetings also left some residents with a sense of lethargy, further impacting resident interest in being involved with their Council.

2 Engagement

Survey respondents reported low attendance at Residents' Council meetings, a lack of engagement during meetings, and difficulty with recruiting and retaining residents to fulfill leadership positions on the Council. This may be a consequence of changes in resident acuity and their perception of Residents' Council effectiveness (see #3 and #4).

3 Resident Acuity

Changing resident acuity and cognition were two of the biggest identified factors with direct implications for the sustainability and effectiveness of Residents' Councils province-wide. This was reflected in approximately 10% of survey responses.

When asked to identify barriers that prevent residents from influencing home decisions, every group (residents, Administrators and Council Assistants) selected "too many residents unable to speak for themselves" as their top response.

OARC knows that it takes time and a hands-on, person-centred approach to work alongside Councils and adapt current practices to meet the changing needs of residents. We have heard that there are fewer residents with the cognitive ability to take on Residents' Council leadership positions and there is greater complexity involved in order to meaningfully engage residents and collect their perspectives. Residents' Councils need dedicated support at the home level and education and coaching at the regional/provincial level in order to continue to exist and thrive in every home.

4

Residents' Perception of Council Effectiveness/Importance

Residents ranked the **effectiveness** of Residents' Councils *lower* than Administrators and Residents' Council Assistants.



When asked to rank the **importance** of Residents' Councils in the home, Administrators and Council Assistants, on average, ranked them *higher* compared to the rankings submitted by residents and Council Leaders.



Acknowledging a Potential Disconnect:

Our survey findings indicate that LTC home team members and management may perceive the Residents' Council in their home as functioning more effectively and having more influence on decision-making compared to what some residents perceive. Residents may not always know or understand the impact they are making through their Council. These results align with qualitative feedback obtained through the survey, where residents expressed uncertainty or frustration about whether their homes were doing enough in response to Council concerns. Some residents reported that they felt unheard or ignored by management, and that their concerns, when elevated through their Council, lacked actioned responses. While this does not reflect the experience in every home, our findings suggest that there may be an opportunity for continued relationship-building, enhanced communication and transparency, and collaboration to promote a mutual understanding.

Education and Communication Preferences

When asked about their preferred formats to receive information and learn from, the top selections identified by residents in order of importance included **in-person** presentations and OARC **home visits**, **small group** discussions and **written information**.

Residents who identified themselves as leaders on their Council were more likely to select webinars as another favoured form of education.



Residents' Council Assistants, by comparison, expressed the highest preference for educational webinars, followed by in-person presentations, written materials and visual diagrams/infographics. These findings indicate to OARC that our varied audiences require **a range of options** rich in repeated, in-person touch points, to support their learning and understanding.



3 Pillars: Working Together

While everyone in the long-term care home plays a part when it comes to nurturing and sustaining an effective Residents' Council, the critical roles that support Council success are residents, Administrators and Residents' Council Assistants. **These are the 3 'pillars' we engaged in our survey:**

- **Residents**, as the people that live in long-term care 24/7, want to be engaged as partners in planning, decision-making, and implementing solutions. They value proactive, transparent communication. Empowered and engaged residents are essential for the effective functioning of Council.
- **Administrators** help to model and set a resident-centred tone in the home. Through authentic and ongoing collaboration and consultation with residents, they help to ensure that residents shape the places they call home.
- **Residents' Council Assistants** help to identify and leverage resident strengths and encourage active participation in Council activities. They need dedicated time and support to carry out their duties, as identified by Council.

Top Education Areas of Interest

Residents have expressed that they want to learn more about:

1	Dementia and Communication Strategies
2	Supporting Mental Health
3	Residents' Bill of Rights
4	Fixing Long-Term Care Act, 2021
5	The Long-Term Care Inspections Process

Our survey also asked the supportive partners of residents (Administrators and Council Assistants) which education topics they felt would help residents to better understand and support each other. Their top responses mirrored those of residents, including dementia, mental health, residents' rights and diversity and inclusion.

Resident Engagement Outside of Council

Our survey helped to identify a number of ways that residents are engaged in their home operations outside of their Residents' Council meetings.



What Can You Do?

Residents and Residents' Council Assistants:

- Educate about the importance of Residents' Council, and brainstorm ways to increase meeting participation and welcome new residents.
- Invite a conversation between residents and home leadership to discuss unique and shared goals and preferred communication strategies.
- Consider the Shared Leadership Team model as an alternative structure for your Council, encouraging more residents to participate based on strengths.
- Create Residents' Council Bylaws to capture consensus decisions, promote consistent practices and enhance the sustainability of your Council over time.

Administrators:

- Maximize opportunities for relationship-building with residents outside of monthly Council meetings and prioritize proactive communication.
- Support the Residents' Council Assistant by ensuring they have protected time to serve in their appointed capacity and facilitate resident engagement.
- Celebrate successes, especially the ones that residents contributed to.

Everyone:

- Explore OARC tools and resources and reach out for tailored home support!

What is OARC doing?



People living in LTC homes located in different parts of the province have different needs, experiences and priorities. OARC is exploring ways to increase our capacity and presence in Ontario LTC homes. We are delving into the top educational needs and other barriers identified through our survey, and will be developing appropriate tools, strategies and leading practices to address them.



OARC's suite of education offerings includes monthly live webinars. Prioritizing topics identified by residents, we have already delivered sessions on resident mental health, the Ministry of LTC Inspection Program and Residents' Council Bylaws and we continue to use survey findings to guide future planning.



Legislatively Mandated - Operationally Essential

Now more than ever, residents want and need to be part of shaping the places they call home. We know that Residents' Councils provide one significant avenue for meaningful engagement for residents, through consensus decision-making and peer support opportunities. Our survey also helped to identify a number of different ways that residents are involved outside of Council, including social interactions, and contributing to programs, home operations and quality improvement initiatives. The strong uptake for OARC's Residents' Voices survey and some of the responses contained within, indicate that while OARC is known to many Councils, there is still work to be done to raise awareness, and people want *more*. Residents' Councils need more tailored and relational support to function optimally. Councils and the people that support them need OARC to provide a roadmap for how to move forward in a meaningful, inclusive way that extends beyond legislative requirements. Empowering residents and teams and building capacity at the long-term care home level, combined with coaching and knowledge exchange at the organizational and sector levels will help OARC to fulfill our mandate and will contribute to the positive culture change that puts people above policy and relationships and connection at the centre of all we do. *Residents' Voices* provided an insightful snapshot of the current needs and operations of Residents' Councils. As these findings are used to inform the next iteration of OARC's strategic plan, please know that you have our commitment to continue to action what we heard from you...so stay tuned!



RAPPORT D'ENQUÊTE SUR LA VOIX DES RÉSIDENTS

Analyse de l'environnement des conseils des résidents :
Examen de la santé, de la fonction et des besoins des
conseils des résidents dans les foyers de soins de
longue durée de l'Ontario



Glossaire

Résident

Une personne vivant dans un foyer de soins de longue durée

Conseil des résidents

Un organe consultatif officiel qui, en vertu de la loi sur les soins de longue durée (LSLD, 2021), doit exister dans chaque foyer de soins de longue durée de l'Ontario. Tous les résidents du foyer sont membres du conseil des résidents. Le conseil appartient aux résidents et est indépendant de l'établissement de soins de longue durée. En Ontario, le conseil des résidents bénéficie d'un large éventail de droits, de rôles et de responsabilités dans la législation (LSLD, 2021). *Dans la présente publication, nous désignons les conseils des résidents par le terme « conseils ».*

Résident responsable

Une personne vivant dans un foyer de soins de longue durée qui a assumé un rôle officiel de leadership au sein du conseil des résidents, souvent à la suite d'une nomination ou d'une élection.

Adjoint au conseil des résidents

Membre désigné de l'équipe du foyer de soins de longue durée (personnel) qui assiste le conseil des résidents et prend ses instructions. Selon la LSLD, 2021 (c. 39, par. 64 (1)), l'adjoint au conseil des résidents est nommé par le titulaire de permis (administrateur) et doit être acceptable par le conseil pour les appuyer.

Membre d'équipe

Personne travaillant dans un établissement de soins de longue durée, également appelée membre du personnel. Le terme « membre d'équipe » signifie qu'une personne travaille au sein d'une équipe, souvent vers un objectif commun.

Pour accéder au rapport détaillé de l'analyse de l'environnement de l'OARC, visitez :
ontarc.com/communications/sondage-voices-résidents.html

Objectif :

Des conseils des résidents sains, efficaces et bien soutenus sont de puissants baromètres de la culture et de la qualité de vie dans les établissements de soins de longue durée (SLD). La compréhension par l'OARC des besoins actuels des conseils des résidents dans les foyers de SLD de l'Ontario a été considérablement améliorée par une analyse de l'environnement à l'échelle de la province (*enquête sur la voix des résidents*) réalisée au cours de l'été 2022.

Le sondage était guidé par trois objectifs clés :



1. Découvrir la structure actuelle des conseils de résidents et leur fonctionnement.



2. Déterminer les difficultés rencontrées par les conseils de résidents et les possibilités d'améliorer leur fonctionnement.



3. Apprendre comment permettre aux résidents d'être des décideurs actifs au sein de leur foyer et en collaboration avec l'administration de leur foyer

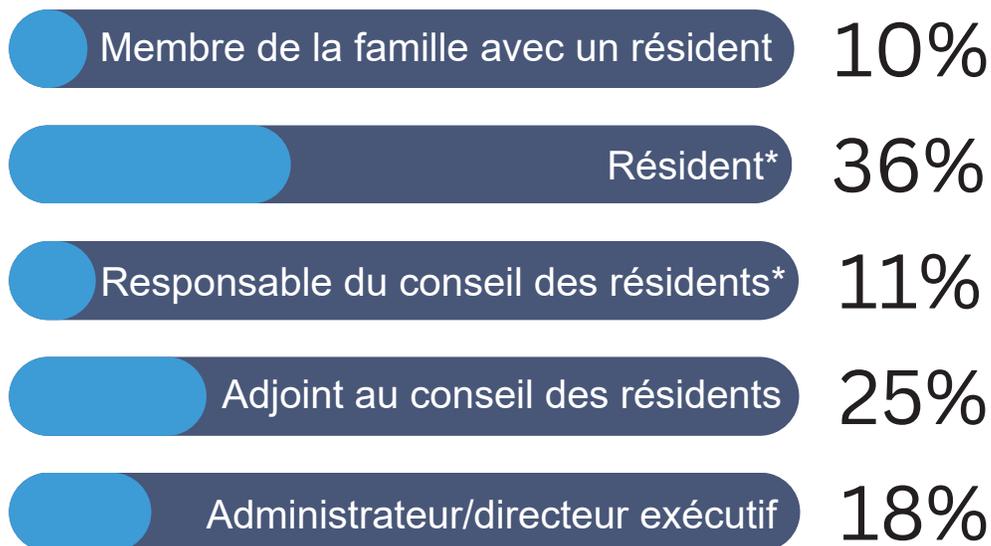
Avec **1 002** réponses, notre enquête a donné un aperçu instructif de l'état actuel des conseils de résidents. Notre analyse a révélé la prévalence continue de problèmes établis dans les foyers de SLD, avec des implications pour les conseils, et a permis d'identifier de nouvelles opportunités à prendre en compte et à explorer. Ce rapport présente une vue d'ensemble des résultats de l'enquête « La voix des résidents », y compris des idées préliminaires sur la façon dont les résultats pourraient être utilisés pour informer le travail de l'OARC, les priorités opérationnelles, les communications et les stratégies de diffusion de l'éducation.

Faits saillants de notre sondage :

- Comprend 39 questions fermées à choix multiples et 1 question ouverte.
- Créé en consultation avec le groupe consultatif des résidents de l'OARC (REAL).
- Les réponses reçues ont été réparties équitablement entre les régions sanitaires de l'Ontario.
- Disponible en anglais et en français, en format web et en format imprimable.
- La participation a été encouragée par les canaux de communication de l'OARC, par des visites à domicile (affiches et bouche à oreille), et par les partenaires des parties prenantes lors de réunions et de communications numériques.

Faits saillants de l'enquête

Notre enquête a permis à l'OARC d'entendre directement les résidents, les assistants du conseil et les administrateurs. Plus de la moitié des réponses à notre enquête proviennent de résidents (y compris les responsables du conseil des résidents qui se sont identifiés comme tels et ceux qui ont bénéficié d'une aide à l'enquête).*



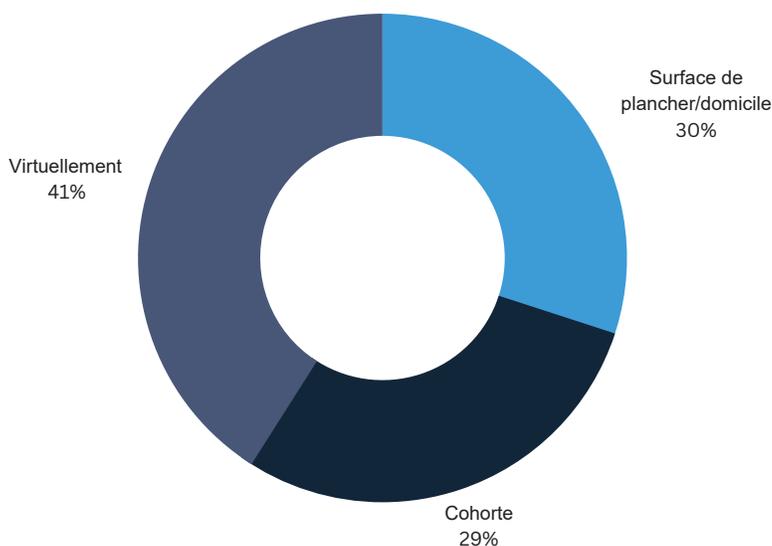
*Représente les réponses des résidents

85%

des résidents savent qu'il existe des conseils de résidents

10-14

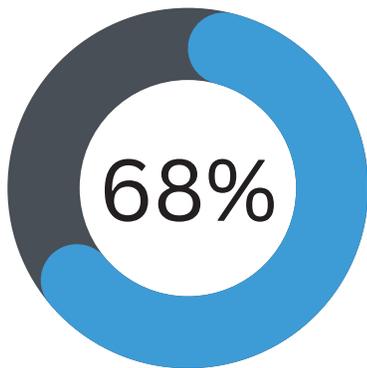
Nombre moyen de résidents qui assistent aux réunions du Conseil de Résidents.



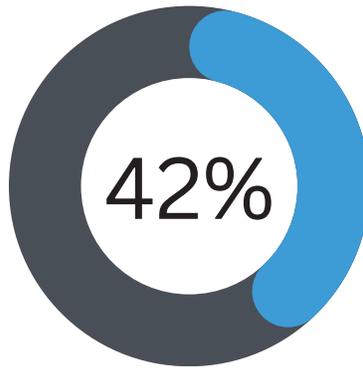
Réunion pendant la pandémie de COVID-19

80 % des répondants à l'enquête ont indiqué que leur conseil des résidents respectif s'était réuni pendant la pandémie sous diverses formes, y compris des réunions virtuelles, des réunions en petits groupes ou des réunions par cohortes.

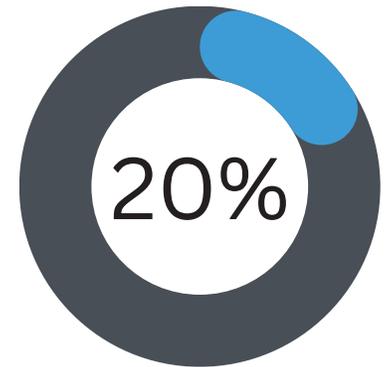
Structure et durabilité du conseil des résidents



Pourcentage de conseils de résidents qui suivent un modèle traditionnel/exécutif de direction du conseil, avec des rôles de président, vice-président, secrétaire et trésorier.



Pourcentage de conseils de résidents ayant mis en place un règlement intérieur (permettant de prendre des décisions consensuelles sur le fonctionnement du conseil).

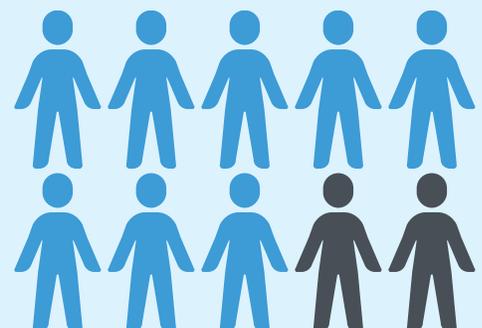


Pourcentage de conseils de résidents qui suivent les directives de l'OARC en matière d'élections. Certains conseils (18 %) ont indiqué qu'ils ne tiennent pas d'élections.



La procédure la plus courante pour l'élection des conseils de résidents est l'autodésignation ou la nomination par les pairs et le vote à main levée (68,5 % des conseils de résidents).

8 adjoints sur 10 du conseil des résidents nommés sont des membres de l'équipe et des responsables du service des loisirs de l'établissement de SLD.



Obstacles identifiés rencontrés par les conseils

1

Pandémie de COVID-19

L'obstacle le plus courant identifié par les membres du conseil des résidents et leurs sympathisants. Les groupes du conseil ont éprouvé des difficultés à se réunir régulièrement en raison de la disponibilité limitée des membres de l'équipe (personnel) et de la rotation fréquente du personnel, ce qui a entraîné l'interruption ou l'annulation de nombreuses réunions pendant les épidémies. Le masque et l'éloignement physique ont découragé certains résidents de participer aux réunions du conseil. Les périodes prolongées sans réunions ont également donné à certains résidents un sentiment de léthargie, ce qui a eu un impact supplémentaire sur l'intérêt des résidents à s'impliquer dans leur conseil.

2



Engagement

Les personnes interrogées ont fait état d'une faible participation aux réunions du conseil des résidents, d'un manque d'engagement pendant les réunions et de difficultés à recruter et à retenir des résidents pour occuper des postes de direction au sein du conseil. Cela peut être une conséquence de l'évolution de l'acuité des résidents et de leur perception de l'efficacité du conseil des résidents (voir les points 3 et 4).

3



Acuité des résidents

L'évolution de l'acuité et de la cognition des résidents sont deux des principaux facteurs identifiés ayant des implications directes sur la viabilité et l'efficacité des conseils des résidents à l'échelle de la province. C'est ce qui ressort d'environ 10 % des réponses à l'enquête.

Lorsqu'on leur a demandé d'identifier les obstacles qui empêchent les résidents d'influencer les décisions du foyer, tous les groupes (résidents, administrateurs et adjoints du conseil) ont choisi comme première réponse : « trop de résidents incapables de s'exprimer par eux-mêmes ».

L'OARC sait qu'il faut du temps et une approche pratique, centrée sur la personne, pour travailler avec les conseils et adapter les pratiques actuelles afin de répondre aux besoins changeants des résidents. Nous avons entendu dire qu'il y a moins de résidents ayant les capacités cognitives nécessaires pour occuper des postes de direction au sein du conseil des résidents et qu'il est plus complexe d'impliquer les résidents de manière significative et de recueillir leurs points de vue. Les conseils des résidents ont besoin d'un soutien dévoué au niveau des foyers et d'une formation et d'un accompagnement au niveau régional/provincial pour continuer à exister et à prospérer dans chaque foyer.

4

Perception de l'efficacité et de l'importance du conseil par les résidents

Les résidents estiment que l'**efficacité** des conseils des résidents est *moins bonne* que celle des administrateurs et des adjoints des conseils des résidents.



Classement moyen de l'efficacité du conseil par les résidents



Classement moyen de l'efficacité du conseil par les administrateurs et les membres de l'équipe

Lorsqu'on leur demande de classer l'importance des conseils de résidents dans le foyer, les administrateurs et les assistants de conseil les classent en moyenne plus haut que les résidents et les responsables de conseil.



Classement moyen de l'importance du conseil par les résidents



Classement moyen de l'importance du conseil par les administrateurs et les membres de l'équipe

Reconnaître une rupture potentielle :

Les résultats de notre enquête indiquent que les membres de l'équipe et la direction des foyers de SLD peuvent considérer que le conseil des résidents de leur foyer fonctionne plus efficacement et qu'il a plus d'influence sur la prise de décision que ne le pensent certains résidents. Les résidents ne savent pas toujours ou ne comprennent pas toujours l'impact qu'ils ont par l'intermédiaire de leur conseil. Ces résultats s'alignent sur les commentaires qualitatifs obtenus dans le cadre de l'enquête, où les résidents ont exprimé leur incertitude ou leur frustration quant à la question de savoir si leur foyer en faisait assez pour répondre aux préoccupations du conseil. Certains résidents ont indiqué qu'ils ne se sentaient pas entendus ou ignorés par la direction, et que leurs préoccupations, lorsqu'elles étaient transmises par l'intermédiaire du conseil, restaient sans suite. Bien que cela ne reflète pas l'expérience de tous les foyers, nos résultats suggèrent qu'il est possible d'établir des relations continues, d'améliorer la communication, la transparence et la collaboration afin de promouvoir une compréhension mutuelle.

Préférences en matière d'éducation et de communication

Lorsqu'on leur a demandé quels étaient leurs formats préférés pour recevoir des informations et apprendre, les résidents ont cité, par ordre d'importance, les présentations **en personne** et les **visites à domicile** de l'OARC, les discussions **en petits groupes** et les informations **écrites**. Les résidents qui s'identifient comme des chefs au sein de leur conseil sont plus enclins à choisir les webinaires comme autre forme de formation privilégiée.



En comparaison, les adjoints des conseils des résidents ont exprimé la plus grande préférence pour les webinaires éducatifs, suivis par les présentations en personne, les documents écrits et les diagrammes/infographies. Ces résultats indiquent à l'OARC que nos différents publics ont besoin d'un **éventail d'options** riches en points de contact répétés, en personne, pour soutenir leur apprentissage et leur compréhension.



Les 3 piliers : Travailler ensemble

Bien que tout le monde dans le foyer de soins de longue durée joue un rôle lorsqu'il s'agit d'entretenir et de soutenir un conseil des résidents efficace, les rôles essentiels qui favorisent la réussite du conseil sont ceux des résidents, des administrateurs et des assistants du conseil des résidents. **Voici les trois « piliers » que nous avons retenus dans notre enquête :**

- **Les résidents**, qui vivent dans des établissements de soins de longue durée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, veulent être associés à la planification, à la prise de décision et à la mise en œuvre des solutions. Ils valorisent la communication proactive et transparente. Des résidents responsabilisés et engagés sont essentiels au bon fonctionnement du conseil.
- **Les administrateurs** contribuent à donner l'exemple et à donner un ton centré sur le résident dans le foyer. Grâce à une collaboration et à une consultation authentiques et permanentes avec les résidents, ils contribuent à faire en sorte que les résidents façonnent les lieux qu'ils considèrent comme leur foyer.

Les adjoints du conseil des résidents aident à identifier et à exploiter les points forts des résidents et encouragent la participation active aux activités du conseil. Ils ont besoin de temps et de soutien pour mener à bien leurs tâches, telles qu'elles ont été définies par le conseil.

Principaux domaines d'intérêt en matière d'éducation

Les résidents ont exprimé leur désir d'en apprendre davantage sur :

1

Démence et stratégies de communication

2

Soutien à la santé mentale

3

Déclaration des droits des résidents

4

Loi sur les soins de longue durée, 2021

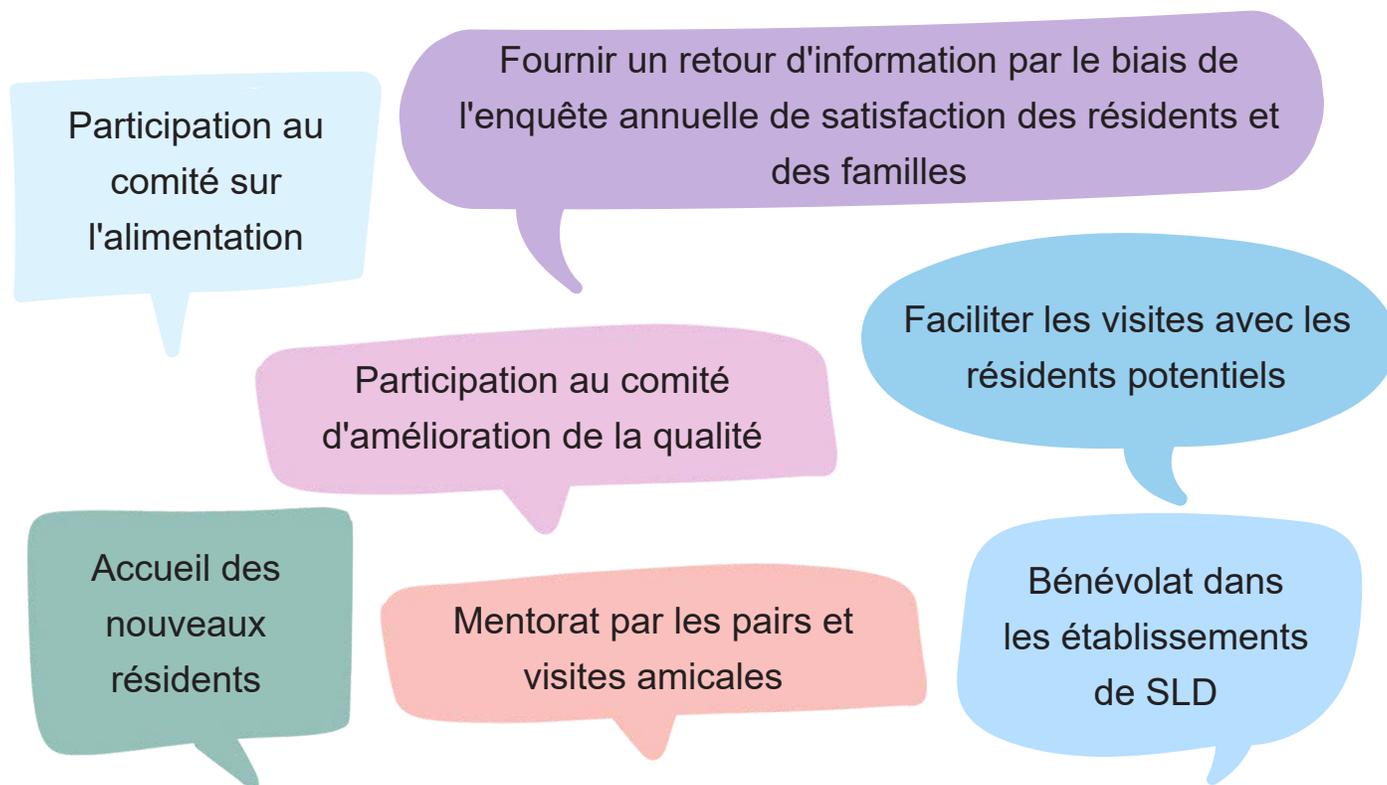
5

Processus d'inspection des soins de longue durée

Notre enquête a également demandé aux partenaires de soutien des résidents (administrateurs et assistants du conseil) quels étaient les sujets éducatifs qui, selon eux, aideraient les résidents à mieux se comprendre et à se soutenir mutuellement. Leurs principales réponses reflètent celles des résidents, notamment en ce qui concerne la démence, la santé mentale, les droits des résidents et la diversité et l'inclusion.

Engagement des résidents en dehors du conseil

Notre enquête a permis d'identifier un certain nombre de façons dont les résidents s'impliquent dans les activités de leur foyer en dehors des réunions du conseil des résidents.



Que pouvez-vous faire?

Aux adjoints du conseil des résidents

- Expliquer l'importance du conseil des résidents et réfléchir à des moyens d'accroître la participation aux réunions et d'accueillir de nouveaux résidents.
- Inviter les résidents et les responsables du foyer à discuter de leurs objectifs communs et uniques, ainsi que des stratégies de communication qu'ils préfèrent.
- Envisager le modèle de l'équipe de leadership partagé comme une structure alternative pour votre conseil, en encourageant un plus grand nombre de résidents à participer en fonction de leurs points forts.
- Créer un règlement intérieur du conseil des résidents afin d'enregistrer les décisions prises par consensus, de promouvoir des pratiques cohérentes et d'améliorer la viabilité de votre conseil au fil du temps.

Administrateurs

- Maximiser les occasions d'établir des relations avec les résidents en dehors des réunions mensuelles du conseil et donner la priorité à une communication proactive.
- Soutenir l'adjoint du conseil des résidents en veillant à ce qu'il dispose d'un temps protégé pour exercer ses fonctions et faciliter l'engagement des résidents.
- Célébrer les succès, en particulier ceux auxquels les résidents ont contribué.

Tout le monde :

- Explorez les outils et les ressources de l'OARC et contactez-nous pour obtenir un soutien à domicile sur mesure!

Que fait l'OARC?



Les personnes vivant dans des foyers de SLD situés dans différentes régions de la province ont des besoins, des expériences et des priorités différents. L'OARC étudie les moyens d'accroître sa capacité et sa présence dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario. Nous nous penchons sur les principaux besoins éducatifs et autres obstacles identifiés par notre enquête, et nous développerons des outils appropriés, des stratégies et des pratiques de pointe pour y répondre.



L'ensemble des offres de formation de l'OARC comprend des webinaires mensuels en direct. En accordant la priorité aux sujets identifiés par les résidents, nous avons déjà organisé des sessions sur la santé mentale des résidents, le programme d'inspection du ministère des SLD et les règlements du conseil des résidents, et nous continuons à utiliser les résultats de l'enquête pour guider la planification future.



Mandat législatif ~ Essentiel sur le plan opérationnel

Aujourd'hui plus que jamais, les résidents veulent et doivent participer à l'aménagement de leur lieu de vie. Nous savons que les conseils de résidents constituent une voie importante pour l'engagement significatif des résidents, grâce à la prise de décision par consensus et aux possibilités de soutien par les pairs. Notre enquête a également permis d'identifier un certain nombre de formes d'implication des résidents en dehors du conseil, notamment les interactions sociales et la contribution aux programmes, au fonctionnement des foyers et aux initiatives d'amélioration de la qualité.

La forte participation à l'enquête « La voix des résidents » de l'OARC et certaines des réponses qu'elle contient indiquent que si l'OARC est connue de nombreux conseils, il y a encore du travail à faire pour la sensibiliser, et que les gens en veulent *plus*. Les conseils des résidents ont besoin d'un soutien plus personnalisé et relationnel pour fonctionner de manière optimale. Les conseils et les personnes qui les soutiennent ont besoin que l'OARC leur fournisse une feuille de route sur la manière d'aller de l'avant d'une manière significative et inclusive qui va au-delà des exigences législatives. L'autonomisation des résidents et des équipes et le renforcement des capacités au niveau des foyers de soins de longue durée, combinés à l'accompagnement et à l'échange de connaissances au niveau de l'organisation et du secteur, aideront l'OARC à remplir son mandat et contribueront à un changement de culture positif qui place les personnes au-dessus des politiques et les relations au centre de tout ce que nous faisons. *Les voix des résidents* ont donné un aperçu perspicace des besoins et des activités actuels des conseils des résidents. Comme ces résultats sont utilisés pour informer la prochaine itération du plan stratégique de l'OARC, sachez que nous nous engageons à continuer à agir en fonction de ce que vous nous avez dit... alors restez à l'écoute!