



LES RÉSIDENTS FAÇONNENT LE LIEU QU'ILS CONSIDÈRENT COMME LEUR MAISON

RAPPORT ANNUEL 2022-2023



Ontario
Association
of Residents'
Councils

RECONNAISSANCE DES TERRES



Le présent rapport a été préparé par l'équipe de l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) vivant et travaillant sur les territoires traditionnels des peuples Anishinaabe, Haudenosaunee, Huron, Wendat et Neutre (Attawandaron), et sur les territoires concernés par les traités du Haut-Canada, le traité de la Première Nation des Mississaugas de Credit, les nations de l'Huron Tract et des traités Williams.

En 2021, lorsque notre organisation a formé un nouveau conseil d'administration élargi et a mis sur pied un groupe consultatif provincial, les résidents experts, conseillers et représentants (REAL), nous nous sommes engagés à entreprendre un parcours d'apprentissage et de réflexion, à reconnaître les méfaits et les erreurs du passé, et à prendre des mesures pour une compréhension et une réconciliation significatives. Ensemble, nous avons conçu une reconnaissance du territoire à laquelle songer au début de

chaque réunion et webinaire, pour affirmer l'engagement de l'OARC.

L'OARC est fier d'avoir une culture organisationnelle qui valorise et facilite l'expression, amplifie la voix des résidents et le partage des expériences vécues, afin d'éduquer, d'informer et de remplir son mandat de la manière la plus efficace possible. Le partenariat avec des collectivités des Premières Nations et leurs apprentissages feront partie intégrante de notre travail, alors que nous cherchons à établir, à entretenir et à rétablir des relations fondées sur le respect, la confiance et l'amitié.

Nous sommes à l'écoute.

Nous apprenons.

Nous sommes tous interconnectés.

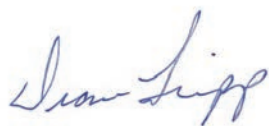
Et nous sommes reconnaissants de vivre en Ontario.

MESSAGE DE DEE TRIPP, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OARC

Les activités et les réalisations de l'année avaient pour thème « Renforcer la capacité de l'OARC à demander, écouter, dire et faire ».

L'OARC est le seul organisme qui représente et reflète la voix des résidents des maisons de soins de longue durée (SLD) de l'Ontario, et nous ne renonçons pas à notre engagement à travailler directement avec les représentants des résidents. L'OARC a été « renforcée » grâce au développement de notre équipe et à la réception de subventions pour la recherche (pour la première fois!), et à la restructuration, pour financer entièrement deux éléments : la communication et l'éducation. Nous avons « demandé et écouté », au moyen d'une analyse de l'environnement à l'échelle de la province, ce qui a permis de récolter les avis des résidents et a stimulé notre capacité à « dire » et à « faire ». En donnant la voix au résidents et en tirant parti de leurs expériences vécues racontées avec leurs propres mots, notre capacité à fournir des services de consultation, d'éducation, de soutien et d'encadrement a été renforcée. Merci à l'équipe, à notre groupe consultatif REAL (résidents conseillers, experts et représentants), à notre conseil d'administration et aux 7 employés de l'OARC! Votre engagement, votre expertise, votre professionnalisme et votre vulnérabilité sont au cœur de notre capacité à faire progresser la montagne de changements culturels qui se dresse devant nous.

Avec gratitude,



Dee Tripp avec les membres du groupe REAL de L'OARC Dave Stanyon

L'EQUIPE DE L'OARC



Dee Tripp
Directrice
exécutive de
l'OARC



Melissa McVie
Directrice de la
communication



Stephanie Ventura
Directrice de
l'éducation



Jennifer Langston
Gestionnaire des
opérations et de
projets



Julie Garvey
Directrice
administrative et
financière



Chloe Lee
Spécialiste de
l'évaluation et de
la qualité



Melissa Matheson
Responsable de
l'éducation et du
maintien à
domicile

MESSAGE DE MARY NESTOR, MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OARC

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration s'est sur le renforcement des activités du conseil et sur la poursuite de son engagement envers le service des autres. En nous appuyant sur les fondations établies par la très regrettée Sharron Cooke, ancienne présidente et défenseure des résidents, nous avons poursuivi notre travail de gouvernance pour faire de l'OARC une organisation solide, très *efficace* et durable.



En nous fondant sur le principe voulant que le travail pratique du Conseil se fasse dans le cadre de comités pleinement fonctionnels et efficaces, nous avons finalisé notre structure complète de comités et accueilli des membres externes possédant une expertise dans leurs domaines respectifs dans les comités chargés de la qualité et de l'éducation. Conformément à notre engagement à l'égard de l'amélioration continue de la qualité, nous avons également réalisé le premier de ce qui deviendra un sondage d'évaluation annuel du conseil d'administration, en nous appuyant sur un certain nombre de résultats clés pour renforcer davantage le fonctionnement du conseil d'administration.

Nous attendons avec impatience l'année à venir, alors que l'OARC continuera de remplir son mandat pour le bien de tous les résidents vivant dans les maisons de SLD de l'Ontario.

Cordialement,

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION CONSTITUÉS



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OARC

Présidente : Mary Nestor, MKN Consulting, ancienne gestionnaire principale, Direction de l'inspection des SLD, ministère de la santé et des SLD • **Vice-président :** Dr Fred Mather, directeur médical de Sunnyside Home, ancien président des cliniciens de SLD de l'Ontario • **Secrétaire :** Dorothy Asselstine, résidente de Retirement Living, ancienne infirmière/directrice des soins de SLD • **Trésorier :** John Scotland, PDG de Steeves & Rozema • **Directeurs :** Jennifer Bethell, épidémiologiste et chercheuse pour les services de santé, Kite-Toronto Rehab, Réseau universitaire de santé • Jennifer Blaik, consultante en ressources psychogériatriques, Municipalité régionale de York • Joan Devine, ancienne directrice de l'éducation chez Pioneer Network • Calvin Morrisseau, ancien directeur général des services de santé de la région tribale de Fort Frances • Gale Ramsden, représentante des résidents, Perley Health, coprésidente • Connie Redmond, directrice générale, SLD • Carolynn Snow, représentante des résidents, Cedarvale Lodge Care Community • Murray Woodcock, représentant des résidents, Extendicare Brampton

LE GROUPE REAL— Actualités du groupe consultatif composé de résidents

Les membres du groupe REAL de l'OARC ont connu une année remplie d'engagement et de développement! Parmi les faits importants, mentionnons la participation à des collaborations pour des webinaires avec le ministère des Soins de longue durée.

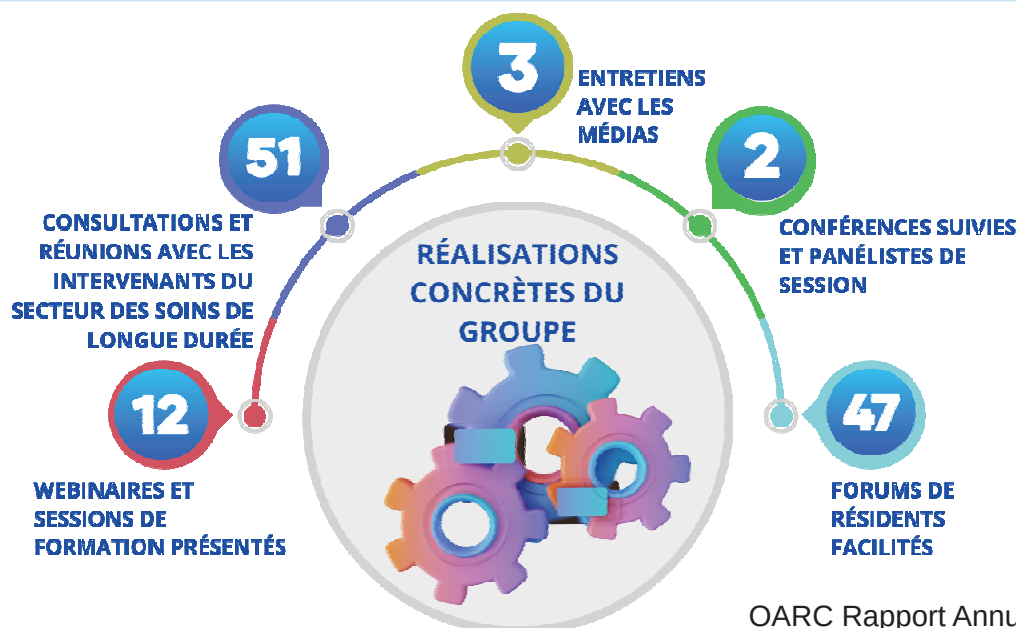
Les membres de REAL ont apprécié participer à titre d'intervenants et animer la partie « Questions et réponses » de chaque webinaire, en s'assurant que les questions des résidents étaient classées par ordre de priorité. Notre groupe a également trouvé utile de participer aux consultations avec nos partenaires gouvernementaux au sujet de la réponse à la pandémie et des modifications des règlements. Nous avons eu des interactions mémorables avec des étudiants d'universités, nous avons assisté à des conférences et nous avons fièrement contribué à l'élaboration de modules d'apprentissage en ligne avec des partenaires du secteur. Nous avons insufflé la voix des résidents dans les programmes de formation à la direction et à la gouvernance de maisons de SLD, et nous nous sommes aventurés dans un nouveau média en participant à deux entrevues pour des balados, ce qui nous a permis de faire connaître l'expérience des résidents de maisons de SLD à un auditoire plus large. Notre groupe continue de prendre de l'expansion et nous avons accueilli quatre nouveaux membres ce printemps.



Membres du group REAL: Les Froats et Devora Greenspon

LE GROUPE DE RÉSIDENTS EXPERTS, CONSEILLERS ET REPRÉSENTANTS (REAL)

Coprésidente de REAL : Devora Greenspon, Extendicare Bayview · **Coprésidente de REAL : Gale Ramsden**, Perley Health, directrice du conseil d'administration de l'OARC · **Ancienne coprésidente de REAL : Jennifer Blaik**, consultante en ressources psychogériatriques, directrice du conseil d'administration de l'OARC · **Carol Burke**, Foyer de SLD Southbridge · **Bernie Flanagan**, Cheltenham Care Community · **Leslie Froats**, St. Patrick's Home of Ottawa Inc. · **Gloria Macbeth**, Chartwell Brant Centre SLD · **Bob Neveu**, Villa Saint-Gabriel · **Dave Stanyon**, Kensington Gardens · **Steven Wenzowski**, Queens Garden LTC Residence · **Jim Gilhuly**, Sunnyside Home



L'OARC est un chef de file du mouvement pour le changement culturel. L'OARC contribue à faire évoluer le discours public et les mentalités sur la vie en SLD.

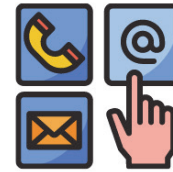
Conseils des résidents



48 visites de foyers de SLD en Ontario

Présentations sur l'éducation de haut niveau :

1. Rôle des conseils de résidents dans les SLD: législation et RBR
2. Retour aux sources : les bases du conseil des résidents
3. Modèle de leadership partagé



919 interactions en matière d'éducation et de soutien

par appels téléphoniques, courriels et soutien virtuel

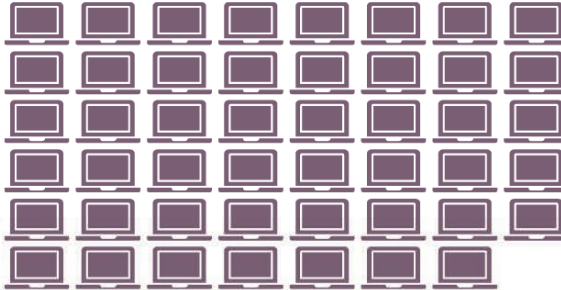
Les 5 principales tendances en matière de gestion des dossiers:

1. Gouvernance et activités
2. Soutien/Éducation
3. Droits des résidents
4. Outils et informations de l'OARC
5. Législation

60 présentations personnalisées avec les conseils de résidents

Réseautage

381 résidents ont participé à des forums de résidents



100 membres de l'équipe des foyers de SLD ont participé au forum des assistant du conseil des résidents

Lancement des forums des ACR à la mi-2022

Webinaires

5,236 participants ont assisté aux webinaires de l'OARC



Vidéos de l'OARC les plus vues :

1. Les résidents des foyers de soins de longue durée de l'Ontario partagent la Charte des droits des résidents
2. 27 La ligne
3. Vue d'ensemble de la loi de 2021 sur les soins de longue durée; un webinaire pour les résidents, les familles et les soignants

14,980 vues parmi tous les webinaires archivés

Site web et réseaux sociaux

20,300
Spectateurs du site Web



670
Abonnes LinkedIn



953
Abonnes X (Twitter)



14,980
Vues Youtube



Adhésion

422 conseils de résidents de SLD sont membres de l'OARC



*Il y a 617 conseils des résidents de maisons de SLD en Ontario

L'OARC a soutenu et formé plus de 5 000 résidents et plus de 2 900 assistants (gestionnaires), administrateurs/membres de la direction et parties prenantes, dans le cadre d'une formation sur les conseils de résidents et les questions qui les concernent.

Consultations/engagements des gouvernements et des parties prenantes



51 Réunions de consultation du gouvernement

1,900 participants aux sessions d'information et d'éducation avec les parties prenantes

Sujets des réunions de consultation des parties prenantes :

1. Conseils des résidents dans les établissements de soins de longue durée
2. Charte des droits des résidents et législation sur les conseils des résidents
3. Présentation de l'OARC
4. Outils, modèles et ressources de l'OARC
5. Conseils des résidents axés sur le changement de culture (soins centrés sur la personne)

3,066 personnes ont participé aux webinaires organisés par l'OARC à l'intention des résidents

****Nouveau cette année**

2,188 résidents, 878 membres de l'équipe et parties prenantes

Résultats des réunions de consultation du gouvernement :

1. Le MSLD travaille avec l'OARC pour créer et présenter des webinaires destinés aux résidents
2. Preuve du langage de l'OARC dans les diapositives et les mémos du MSLD au secteur
3. L'OARC a apporté de nombreuses contributions sur des sujets tels que la climatisation, la réglementation, la gestion des médicaments, le rôle de l'aide aux résidents.

75% d'augmentation des consultations gouvernementales par rapport à la période prépandémique

29% d'augmentation des consultations gouvernementales par rapport à l'année dernière

La consultation de l'OARC avec le gouvernement comprenait :

1. Réunions bimensuelles des principales parties prenantes du ministère des soins de longue durée de l'Ontario avec le directeur des relations avec les parties prenantes du ministre Calandra
2. Comité consultatif sur la réponse et le rétablissement (CCRR) / désormais connu sous le nom de Table consultative technique du ministère des soins de longue durée (TCT MSLD)
3. Table consultative stratégique sur les soins de longue durée (TCSS)
4. Table de planification des soins de longue durée de Santé Ontario et groupe de travail axé sur les résidents
5. Groupe de travail sur le chagrin et le deuil de Santé Ontario

L'OARC reçoit une subvention

Projet de recherche « Faciliter le changement pour que les résidents de SLD façonnent leur domicile » rendu possible grâce à deux demandes de subvention retenues

OARC est actuellement engagé dans un projet de recherche de 2 ans financé par le Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées et Perly Health (programme de subvention Springboard), et l'Institut canadien de recherche en santé (subvention pour la recherche axée sur le patient).

Ce projet en trois parties vise à intégrer les valeurs, les expériences et les perspectives des résidents dans l'élaboration d'une trousse à outils que les équipes des foyers de SLD peuvent utiliser pour impliquer de manière significative les résidents dans les opérations du foyer et la prise de décision organisationnelle.

Restez à l'écoute!

CE QUE LES GENS EN DISENT...

« Je vous remercie de votre note et de toute l'aide que vous et vos fabuleux collègues nous avez fournie pour la préparation et la tenue de la séance d'information. Nous avons été très heureux d'avoir l'occasion de dialoguer directement avec les résidents et nous demeurons déterminés à continuer à faciliter les occasions de dialoguer avec eux. »

- *Collaborateur et facilitateur du webinaire du ministère des Soins de*

« Je ne savais pas que toutes ces choses étaient impliquées, merci de m'avoir expliqué(e), car je ne savais pas dans quoi je m'embarquais. Mais vous avez rendu les choses plus faciles à comprendre. »

- *Représentant·e des résidents*

« Les résidents ont indiqué que lorsqu'ils déménageront dans leur nouveau bâtiment, ils seront enthousiastes à l'idée de mettre en œuvre certaines des idées qui ont été partagées sur la façon dont ils peuvent participer aux travaux des comités de leur maison. Je pense qu'il est très utile qu'une tierce partie ayant un point de vue objectif vienne leur parler, surtout de ces différents sujets. »

- *Adjoint·e au conseil des résidents*

« Merci beaucoup de vous être joints à notre exposé hier. Nos étudiants se sont dits enthousiastes à l'idée de travailler avec les personnes âgées dans les maisons de SLD! »

- *Professeur d'université*

« Merci beaucoup pour vos renseignements complets sur les ressources de l'OARC et le rôle du conseil des résidents. Sachez que notre réunion et vos informations m'ont donné beaucoup de confiance. »

- *Représentant·e des résidents*

« Le webinaire a fourni de nombreuses suggestions concrètes que nous pourrions mettre en œuvre chez nous. »

- *Représentant·e des résidents*



HABILITER
LES CONSEILS DE RÉSIDENTS

AMPLIFIER
LES VOIX DES RÉSIDENTS

RÉFLÉCHIR
L'EXPÉRIENCE VÉCUE



**LES RÉSIDENTS
FAÇONNENT LE LIEU QU'ILS
CONSIDÈRENT COMME
LEUR MAISON**

CÉLÉBRATION DE LA SEMAINE DU CONSEIL DES RÉSIDENTS!



Les conseils des résidents de toute la province ont célébré la 3e Semaine du conseil des résidents en septembre 2022. Pour aider les maisons à mettre sur pied chaque conseil pour une semaine de reconnaissance réussie, l'OARC a envoyé par la poste des éditions spéciales de boîtes promotionnelles de la Semaine du conseil des résidents, remplies de napperons thématiques, de ballons, d'affiches et d'idées d'activités. Pour la nouvelle édition de notre concours de la Semaine du conseil des résidents, nous avons invité les conseils à envoyer des photos de leur



conseil d'information des résidents, et à nous dire ce qu'ils aimaient chez leur conseil et comment ils pensaient qu'il pourrait être amélioré. Sur plus de 20 participations au concours, trois ont été sélectionnés et ont reçu des chèques-cadeaux pour leur conseil des résidents. Félicitations aux maisons de soins de longue durée Raincrest Long-Term Care Home de Fort Frances, Village Green de Selby et à la Manitouwadge Health Long Care Home!



AVANT

VILLAGE GREEN



APRÈS



AVANT

MANITOUWADGE HEALTH LTC HOME

OARC Rapport Annuel 2022-2023 | 9

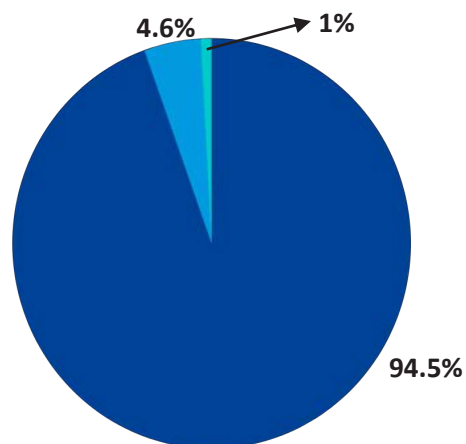


APRÈS

RAPPORT FINANCIER DE L'OARC

Notre gouvernement provincial, par l'entremise du ministère des Soins de longue durée, nous fournit des fonds chaque année. En plus de cette source de financement, l'OARC reçoit des financements sous forme de cotisations d'adhérents, de parrainages, ainsi que d'autres sources. Notre état financier vérifié est toujours disponible et peut être consulté, et nous serons heureux de répondre à vos questions.

REVENUS

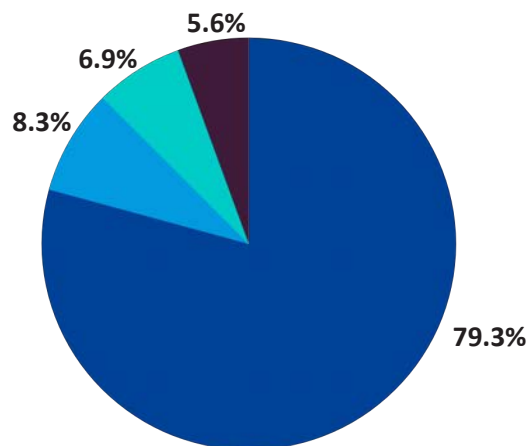


Ministère des Soins de longue durée de l'Ontario \$771,100

Cotisations des membres \$37,600

La confiance dans le parrainage du changement de culture \$7,100

DÉPENSES



Personnel \$664,564

Administration \$69,394

Outils, ressources et communications \$57,942

Frais professionnels \$46,591

CONFIANCE DANS LE PROGRAMME DE SOUTIEN AU CHANGEMENT DE CULTURE

Le programme Confiance dans le changement de culture de l'OARC permet aux partenaires du secteur des SLD et à d'autres intervenants, de démontrer leur soutien à notre vision et d'investir dans notre travail sous la forme d'une contribution financière. L'argent de ce programme aide l'OARC, en élargissant notre portée et en nous permettant d'en faire *plus*. Ces fonds nous permettent de voyager plus loin, de toucher un plus grand nombre de conseils de résidents et de participer à des projets spéciaux. Ils offrent également aux représentants des résidents de l'OARC l'occasion d'assister à des conférences, à des ateliers et à des réunions de collaboration.

Nous remercions Java Group Programs et les Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation pour les foyers de soins de longue durée de l'Ontario pour le soutien apporté à nos programmes durant la période 2022-2023.



VOTRE ADHÉSION NOUS AIDE À FAIRE UNE DIFFÉRENCE!

Nous remercions sincèrement les conseils des résidents qui ont soutenu notre organisation grâce à leur adhésion annuelle pour la période 2022-2023. Cela signifie beaucoup pour nous lorsque nous visitons les maisons et que nous voyons vos certificats de membre brandis fièrement!

L'argent des membres renforce notre capacité à faire notre travail.

Merci de voir notre valeur et de nous avoir confiés la mission de refléter la voix des résidents et de partager vos expériences vécues avec le gouvernement et les parties prenantes.



Ensemble, nous inspirons un avenir meilleur et nous apportons un véritable changement de culture dans les SLD.

« Vous étiez tout simplement exceptionnels, tout était très réfléchi et bien articulé. Une voix si merveilleuse pour les résidents des foyers de soins de longue durée. Vous inspirez véritablement un avenir meilleur. »

- Délégué de la Conférence sectorielle sur les SLD

L'OARC transmet des remerciements spéciaux à nos membres pour l'année fiscale 2022-2023 :



**S&R Nursing
Homes Ltd.**
Steeves & Rozema Group



APANS
Health Services
Quality Long Term Care in Ontario.



Extendicare
Helping people
live better

Sienna
Senior Living

Niagara Region

CONSEILS DE RÉSIDENTS DE L'ONTARIO

Créée il y a plus de quarante ans par des résidents de foyers de soins de longue durée de l'Ontario, l'OARC est une association à but non lucratif dont le mandat est de soutenir les résidents et leurs conseils de résidents. L'OARC fait entendre, exploite et amplifie la voix et l'expérience vécue des résidents au niveau des gouvernements et des systèmes, *ainsi* qu'au niveau de chaque foyer de soins de longue durée, en veillant à ce que les personnes qui vivent dans un foyer de soins de longue durée contribuent à influencer la politique et les activités du foyer. L'OARC est particulièrement bien placé pour remplir ce mandat, car tout ce que nous faisons est réalisé avec les résidents.

Dans le cadre du mandat de l'OARC, nous encourageons, soutenons et aidons les résidents à :

- Former, faire fonctionner et maintenir des conseils de résidents efficaces
- Participer à la vie de leur établissement de soins de longue durée et de leur communauté
- Partager et consolider les idées et promouvoir des politiques qui améliorent la qualité de vie
- Sensibiliser la communauté à la vie dans les établissements de soins de longue durée, y compris aux problèmes auxquels ils sont confrontés



CONTACTEZ-NOUS

Ontario
Association
of Residents'
Councils



4261 Highway 7 East, Suite #A14-360
Markham, ON L3R 9W6



905-731-3710



800-532-0201



905-731-1755



info@ontarc.com



ontarc.com

Ontario



FOLLOW AND TAG US ON
FACE BOOK
[@OARCnews](https://www.facebook.com/OARCnews)



FIND US ON LINKED IN
Ontario Association of
Residents' Councils (OARC)



FOLLOW US ON TWITTER
[@OARCnews](https://twitter.com/OARCnews)



FOLLOW US ON YOUTUBE
Ontario Association of
Residents' Councils



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

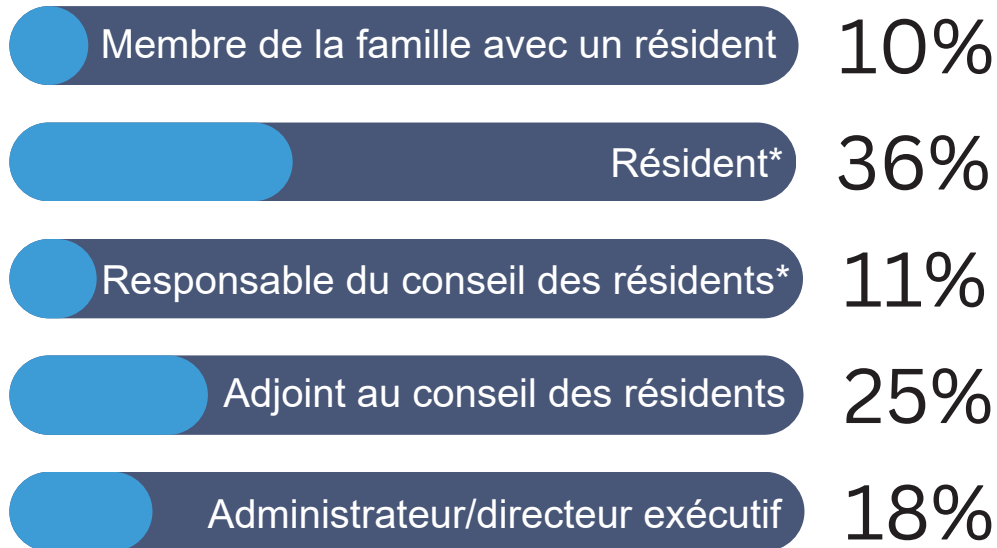
Avec **1 002** réponses, notre enquête a donné un aperçu instructif de l'état actuel des conseils de résidents. Notre analyse a révélé la prévalence continue de problèmes établis dans les foyers de SLD, avec des implications pour les conseils, et a permis d'identifier de nouvelles opportunités à prendre 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).*



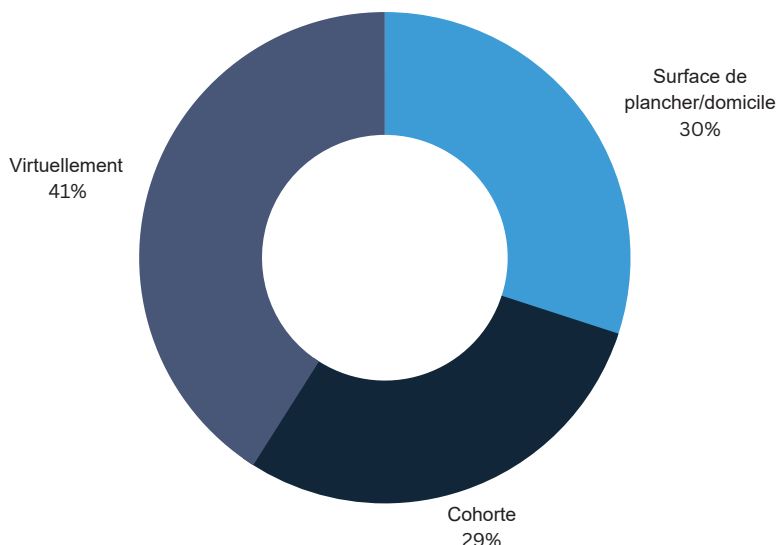
**Représente les réponses des résidents*

85%

des résidents savent
qu'il existe des conseils de résidents

10-14

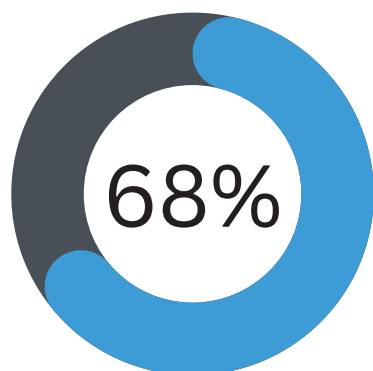
Nombre moyen de résidents qui
assistent aux réunions du Conseil
de Résidents.



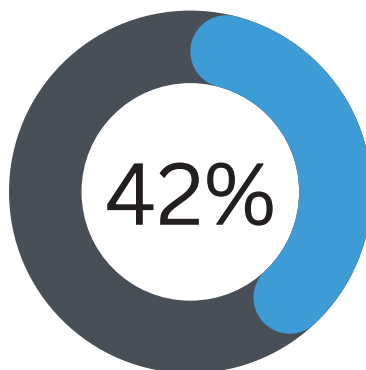
Réunion pendant la pandémie de COVID-19

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.

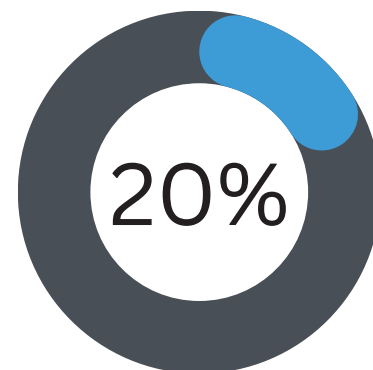
Structure et durabilité du conseil des résidents



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).

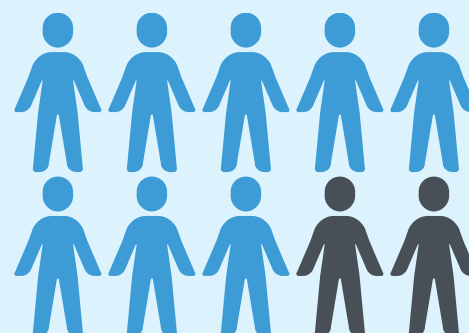


Pourcentage de conseils de résidents qui suivent les directives de l'OARC en matière d'élections. Certains conseils (18 %) ont indiqué qu'ils ne tiennent pas d'élections.



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.

Participation au comité sur l'alimentation

Fournir un retour d'information par le biais de l'enquête annuelle de satisfaction des résidents et des familles

Participation au comité d'amélioration de la qualité

Faciliter les visites avec les résidents potentiels

Accueil des nouveaux résidents

Mentorat par les pairs et visites amicales

Bénévolat dans les établissements de SLD



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!