



Consultation de l'ORMR sur la nouvelle Déclaration annuelle de renseignements (DAR)

Du 20 novembre au 22 décembre 2023

Foire aux questions

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) lance un appel aux observations sur une nouvelle approche de collecte des renseignements auprès des maisons de retraite agréées de l'Ontario, appelée « Déclaration annuelle de renseignements » (DAR). Veuillez examiner le **Dossier de consultation sur la Déclaration annuelle de renseignements** pour obtenir des précisions sur le processus, les questions prévues et les observations souhaitées par l'ORMR.

Vous trouverez ci-dessous **une foire aux questions (FAQ)** qui facilitera votre examen et vous aidera à répondre à la consultation. Si vous avez d'autres questions après avoir examiné le Dossier de consultation et la FAQ, veuillez envoyer un courriel à consultations@rhra.ca.

Objet de la consultation

Q : Sur quoi porte la consultation de l'ORMR?

Réponse : L'ORMR adoptera une nouvelle approche de collecte des renseignements auprès des maisons de retraite agréées de l'Ontario, appelée « Déclaration annuelle de renseignements » (DAR). Cette nouvelle approche sera mise en œuvre chaque année, à compter du début de l'année 2024. L'ORMR organise une consultation sur le processus de DAR d'une part et sur les questions auxquelles il est prévu que les maisons de retraite répondent dans la DAR 2024 d'autre part.

Veuillez consulter le *Dossier de consultation sur la Déclaration annuelle de renseignements* afin d'obtenir davantage de précisions quant à la DAR, aux questions prévues pour la DAR 2024 et aux thèmes spécifiques sur lesquels l'ORMR souhaite recevoir des observations.

Q : Pourquoi l'ORMR adopte-t-il le nouveau processus de DAR?

Réponse : En tant qu'organisme de réglementation moderne, il incombe à l'ORMR d'adopter une approche fondée sur des données probantes pour réglementer le secteur des maisons de retraite. À l'heure actuelle, il ne dispose pas de suffisamment de renseignements sur le secteur pour fournir le niveau adéquat de surveillance et cerner les possibilités d'affiner son approche réglementaire, tout en réduisant le fardeau administratif pesant sur les foyers.

Q : Y a-t-il d'autres moyens pour l'ORMR de recueillir les renseignements qu'il lui faut?

L'ORMR a étudié différentes approches en vue de recueillir les renseignements qu'il lui faut pour réglementer efficacement le secteur, notamment par l'échange d'informations avec d'autres organisations et la recherche universitaire. Les travaux de recherche et les renseignements portant sur les maisons de retraite et leurs résidents à l'échelle sectorielle sont rares. Le seul moyen efficace d'obtenir la plupart des renseignements requis par l'ORMR est de communiquer directement avec les maisons de retraite.

Comment répondre à la consultation?

Q : Qui devrait répondre à la consultation?

Réponse : L'ORMR accueille favorablement les réponses des personnes et des organisations qui s'intéressent aux maisons de retraite agréées de l'Ontario et au bien-être de leurs résidents. Elles incluent :

- les résidents, les familles, les proches et les mandataires spéciaux;
- les titulaires de permis, les exploitants et leurs associations;
- les organisations qui défendent les intérêts des résidents;
- les personnes ou les organisations qui travaillent auprès des résidents (par exemple, les membres des professions de la santé réglementées et les organisations d'aînés);
- les chercheurs;
- les autres parties intéressées.

Q : Comment puis-je répondre à la consultation?

Réponse : Veuillez envoyer vos commentaires par écrit à consultations@rhra.ca. L'ORMR accepte les contributions écrites dans tous les formats (document Word, présentation PowerPoint, courriel, PDF, etc.).

Veuillez saisir « Contribution à la consultation sur la DAR » dans le champ d'objet de votre courriel.

Dans votre contribution, veuillez indiquer si vous êtes un résident ou une résidente, un ou une membre de la famille ou un mandataire spécial ou une mandataire spéciale; un ou une titulaire de permis ou exploitant ou exploitante; un ou une membre du personnel ou bénévole; un chercheur ou une chercheuse; ou si vous représentez une organisation ou une association.

Q : Quand les réponses à la consultation doivent-elles être envoyées à l'ORMR?

Réponse : Veuillez envoyer votre réponse au plus tard le 22 décembre 2023.

Q : Et si je ne suis pas en mesure d'envoyer ma réponse avant le 22 décembre 2023?

Réponse : Veuillez communiquer avec l'ORMR par courriel à consultations@rhra.ca pour voir si une contribution tardive serait envisageable. L'ORMR compte publier une synthèse des observations reçues dans le cadre de la consultation en janvier 2024.

Q : Comment puis-je me renseigner sur les résultats de la consultation?

Réponse : L'ORMR publiera une synthèse des observations reçues sur [son site Web](#) au début de l'année 2024.

La Déclaration annuelle de renseignements (DAR)

Q : Qu'est-ce que la DAR?

Réponse : La DAR est une nouvelle approche que l'ORMR compte utiliser pour recueillir les renseignements requis directement auprès des maisons de retraite. Elle lui permettra d'obtenir simultanément des renseignements de la part de l'ensemble des maisons de retraite, de réduire le fardeau administratif pesant sur les établissements et le nombre d'interactions avec eux, et de guider ses activités réglementaires. En Ontario, de nombreux organismes de réglementation recourent déjà à un tel processus pour recueillir chaque année des renseignements à l'appui de leurs activités réglementaires.

Q : Quand le processus de DAR débutera-t-il? Quand demandera-t-on aux maisons de retraite de remplir la DAR?

Réponse : Le processus de DAR sera un processus annuel débutant en 2024. L'ORMR prévoit de lancer le premier processus de DAR au moment de l'envoi des factures des droits aux maisons de retraite (le 31 janvier 2024). La DAR sera due à la même date que les droits (le 1^{er} avril 2024). Les maisons de retraite auront environ 60 jours (2 mois) pour remplir la DAR.

Q : Qui doit remplir la DAR?

Réponse : L'ORMR enverra la DAR aux coordonnées figurant dans le dossier du ou de la titulaire de permis. Il incombe à ce dernier ou à cette dernière de veiller à ce que la DAR soit remplie avec exactitude et dans les temps. C'est également à lui ou à elle de déterminer qui remplira la DAR.

Q : S'agit-il d'un processus ponctuel?

Réponse : Non, la DAR sera un processus annuel. Il aura lieu chaque année au moment où les maisons de retraite paient leurs droits annuels à l'ORMR (chaque année, le 1^{er} avril au plus tard).

Q : L'ORMR recueillera-t-il les mêmes renseignements les années suivantes?

Réponse : La DAR vise à fournir des renseignements pertinents à l'ORMR afin qu'il puisse réglementer le secteur. Il y aura probablement des changements chaque année, sur la base des leçons tirées les années précédentes et des besoins de l'ORMR à ce moment-là. Il se peut que certaines questions ne soient plus nécessaires chaque année, par exemple. Nous comptons améliorer le processus afin de réduire au maximum le fardeau administratif pesant sur les établissements.

Q : L'ORMR organisera-t-il des consultations sur les questions de la DAR les années suivantes?

Réponse : La [politique de l'ORMR relative aux demandes de renseignements](#) (en anglais uniquement) énonce les exigences en matière de consultation des parties prenantes et du secteur par l'ORMR avant de recueillir de nouveaux renseignements auprès des maisons de retraite. Si nous modifions les renseignements demandés dans la DAR, nous consulterons les parties prenantes et le secteur, comme l'exige la politique.

Q : Est-il obligatoire pour toutes les maisons de retraite de remplir la DAR?

Réponse : Oui, toutes les maisons de retraite seront tenues de remplir la DAR. L'ORMR jouit du pouvoir de demander des renseignements aux maisons de retraite conformément à l'article 108 de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et à la [politique de l'ORMR relative aux demandes de renseignements](#) (en anglais uniquement), approuvée par le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

DAR 2024

Combien de temps les maisons de retraite auront-elles pour remplir la DAR 2024?

Réponse : Les maisons de retraite auront 60 jours pour remplir la DAR 2024 : du 31 janvier au 1^{er} avril 2024.

Q : Combien de temps faudra-t-il pour remplir la DAR 2024?

Réponse : L'ORMR a conçu les questions de façon à réduire au maximum le fardeau administratif pesant sur les établissements. Le temps de remplissage exact dépendra de la situation individuelle de chaque établissement. Dans le cadre des consultations, l'ORMR invite les maisons de retraite à lui indiquer combien de temps il leur faudrait pour répondre aux questions prévues.

Q : Quelle est la quantité de travail nécessaire pour remplir la DAR 2024?

Réponse : L'ORMR a conçu les questions de façon à limiter au maximum la quantité de temps et l'effort nécessaires pour répondre aux questions, et à ce qu'il n'y ait pas besoin de recueillir de nouveaux renseignements. Nous nous attendons à ce que dans la plupart des cas, le ou la titulaire de permis ou l'exploitant ou l'exploitante qui remplit la DAR ait déjà les renseignements à portée de main. Dans le cadre des consultations, l'ORMR invite les maisons de retraite à lui indiquer le degré d'effort qui serait requis pour répondre aux questions prévues.

Q : Pourquoi l'ORMR n'utilise-t-il pas le nouveau portail des titulaires de permis aux fins de la DAR?

Réponse : Le portail est encore en cours de conception et ne sera pas pleinement opérationnel à temps pour la DAR 2024. Nous effectuons un essai pilote du portail avec un certain nombre de titulaires de permis pour faire en sorte qu'il soit convivial et intuitif. L'ORMR est déterminé à explorer les moyens de tirer parti du portail pour réduire au maximum le fardeau pesant sur les établissements dans les années à venir.

Utilisation des renseignements recueillis grâce à la DAR

Q : Quel usage l'ORMR fera-t-il des renseignements recueillis?

Réponse : L'ORMR utilisera les renseignements recueillis pour éclairer ses travaux en vue de remplir son mandat. Certains de ces renseignements auront une incidence directe sur les activités réglementaires de l'ORMR tandis que d'autres lui apporteront une connaissance plus complète et systématique du secteur des maisons de retraite.

Q : L'ORMR communiquera-t-il les renseignements à quiconque?

Réponse : L'ORMR a l'intention, aux fins d'apprentissage et d'amélioration, de communiquer au besoin des renseignements sectoriels statistiques non identifiables aux parties prenantes, notamment les maisons de retraite.

Il ne communiquera pas de renseignements concernant des établissements individuels ou une chaîne d'établissements. Seuls des renseignements sectoriels non identifiables et non exclusifs seront transmis.

Q : Comment l'ORMR protégera-t-il la confidentialité des renseignements?

Réponse : L'ORMR s'est engagé à protéger les renseignements confidentiels qu'il reçoit des maisons de retraite dans le cadre de ses opérations et de l'exercice de ses fonctions réglementaires. L'ORMR se conformera aux obligations qui lui sont imposées par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, par les règlements pris en application de cette loi, par toute autre loi applicable et par son [Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#).

Q : Les renseignements recueillis grâce à la DAR en 2024 ne sont valables qu'à un moment donné. Est-ce utile?

Réponse : L'ORMR a conscience que la DAR fournira des renseignements à un moment donné, susceptibles de changer d'une période de rapport à l'autre. Ils lui serviront uniquement de guide général. Lorsque des situations particulières le justifieront, le personnel de l'ORMR pourra communiquer avec un établissement pour obtenir des renseignements actuels.

FAQ sur les questions prévues pour la DAR 2024

Veuillez consulter le *Dossier de consultation sur la Déclaration annuelle de renseignements* pour examiner les questions auxquelles il est prévu que les titulaires de permis soient tenus de répondre dans le cadre de la DAR 2024. L'annexe (pages 6 à 11) explique les raisons pour lesquelles chaque question est posée (c'est-à-dire pourquoi l'ORMR demande les renseignements connexes).

Questions identifiantes

Q : Les renseignements identifiantes seront-ils préremplis?

Réponse : Non, la DAR ne comportera pas de champs préremplis. Le logiciel que l'ORMR utilisera pour la DAR ne permet pas de générer des champs préremplis. La personne qui remplira la DAR au nom de l'établissement devra fournir le nom de ce dernier et son numéro de permis, ainsi que ses propres nom et rôle.

Q : Puis-je enregistrer une DAR partiellement remplie, avant d’y revenir plus tard pour la terminer et la transmettre?

Réponse : Non, le formulaire de DAR doit être rempli et transmis en une seule session. Le logiciel que l’ORMR utilisera pour la DAR ne permet pas d’enregistrer des réponses partielles.

Utilisation de systèmes de gestion électronique des documents

Q : Que considère-t-on comme un « système électronique » dans le cadre de cette question?

Réponse : Dans le cadre de cette question, on considère comme un système électronique tout logiciel ou toute plateforme en ligne qui aide la maison de retraite à enregistrer des renseignements concernant les résidents.

Q : L’ORMR communiquera-t-il ces renseignements à grande échelle ou en fera-t-il un usage commercial?

Réponse : L’ORMR ne communiquera que des renseignements dépersonnalisés aux principales parties prenantes (par exemple, des renseignements à l’échelle du secteur). Il ne communiquera pas de renseignements concernant des établissements individuels ou une chaîne d’établissements.

Il n’utilisera pas ces renseignements à des fins commerciales.

Q : L’ORMR prévoit-il de connecter son nouveau portail en ligne pour les maisons de retraite aux systèmes électroniques de ces dernières?

Réponse : Aucune connexion directe n’est prévue entre les systèmes électroniques des établissements et le portail en ligne de l’ORMR.

Q : Pourquoi l’ORMR s’intéresse-t-il spécifiquement à l’administration des traitements, aux programmes de soins et aux notes d’évolution?

Réponse : D’après les données et les observations de l’ORMR, ce sont les domaines dans lesquels les établissements sont susceptibles de recourir à des systèmes électroniques et à l’égard desquels le nombre de citations pour non-conformité aux exigences réglementaires est élevé.

Q : Pourquoi l’ORMR ne demande-t-il pas de renseignements sur les systèmes électroniques spécifiques qui sont utilisés?

Réponse : Dans le cadre de la DAR 2024, nous cherchons uniquement à recueillir des renseignements de base sur les capacités des établissements. Dans les années à venir, nous regarderons s’il convient de recueillir des renseignements plus détaillés sur les systèmes spécifiques.

L’ORMR n’approuve aucun système électronique en particulier, ni n’impose le type de systèmes à utiliser par les établissements.

Q : L’ORMR prévoit-il de recueillir des données sur les résidents à partir de nos systèmes électroniques?

Réponse : Non, il n’est pas prévu d’accéder aux données des résidents à partir des systèmes électroniques en dehors des processus d’inspection actuels de l’ORMR.

Assurance des frais supplémentaires (ci-après l’« assurance »)

Q : Pourquoi l’ORMR modifie-t-il le processus relatif à l’assurance?

Réponse : L’ORMR modifie le processus relatif à l’assurance pour réduire le fardeau que les processus réglementaires font peser sur les maisons de retraite, tout en veillant à ce que ces dernières satisfassent aux

exigences réglementaires. Le nouveau processus proposé limitera considérablement le nombre d'interactions de l'ORMR avec les établissements en ce qui concerne l'assurance et réduira le fardeau administratif.

Q : En quoi le processus relatif à l'assurance changera-t-il?

Réponse : Actuellement, l'ORMR exige que tous les établissements transmettent leur véritable certificat d'assurance manuellement au moment du renouvellement, qui varie d'un établissement à l'autre. Des messages de rappel automatiques sont envoyés tout au long de l'année aux maisons de retraite 15 jours avant la date d'expiration d'un certificat d'assurance, le jour de son expiration et 21 jours après son expiration. Le personnel de l'ORMR assure manuellement le suivi auprès des foyers qui n'ont pas transmis de certificat d'assurance valide. Ce processus génère de nombreuses interactions et relances.

À compter de la DAR 2024, l'ORMR propose d'utiliser la DAR pour recueillir des renseignements présélectionnés relatifs aux certificats d'assurance de l'ensemble des établissements une fois par an, à un moment convenu. Les établissements n'auront pas besoin de transmettre leur véritable certificat d'assurance dans le cadre de la DAR. Au titre du contrôle de la qualité, l'ORMR effectuera plutôt un suivi auprès d'un nombre restreint d'établissements et leur demandera de présenter leur certificat d'assurance.

Q : Vais-je continuer de recevoir des courriels de rappel de la part de l'ORMR à l'approche de la date de renouvellement de ma police d'assurance?

Réponse : Non, l'ORMR remplace les courriels de rappel par le processus annuel de DAR. Il communiquera avec un ensemble restreint d'établissements et leur demandera de présenter leur certificat d'assurance aux fins de vérification.

Q2 : Comment dois-je désormais transmettre mon certificat d'assurance à l'ORMR?

Réponse : La plupart des maisons de retraite ne seront pas tenues de transmettre leur certificat d'assurance à l'ORMR. Seul un ensemble restreint d'établissements seront priés de présenter leur certificat d'assurance à l'ORMR. Ce dernier communiquera directement avec les établissements concernés pour demander le certificat. Si l'ORMR ne vous contacte pas, vous n'avez pas besoin de transmettre votre certificat.

Q3 : Et si ma police d'assurance expire avant la prochaine DAR, en 2025? Dois-je en informer l'ORMR et transmettre mon nouveau certificat?

Réponse : Non, vous n'avez pas besoin d'en informer l'ORMR ni de transmettre votre nouveau certificat. Veuillez attendre la DAR 2025 ou une requête spécifique de la part de l'ORMR pour communiquer vos renseignements à jour.

Q : Mon établissement est couvert par la police d'assurance d'une chaîne de maisons de retraite et je ne connais pas les détails de la police. Serait-il possible que le siège social de la chaîne réponde à cette question?

Réponse : Il incombe au ou à la titulaire de permis ou à l'exploitant ou l'exploitante de s'assurer que la personne qui remplit la DAR pour l'établissement dispose des renseignements requis afin de répondre à toutes les questions. Si l'établissement ne dispose pas des renseignements relatifs à la police d'assurance, il doit communiquer avec son siège social pour les obtenir avant de remplir la DAR.

Q : Et si je ne suis pas en mesure ou n'ai pas les moyens de souscrire une assurance?

Réponse : L'assurance des frais supplémentaires est une exigence pour toutes les maisons de retraite agréées. Veuillez communiquer avec l'ORMR pour discuter de votre situation individuelle.

Nombre de résidents par chambre

Q : Nous n'avons pas constaté de lien entre les éclosions de COVID-19 et les établissements possédant des chambres avec 2 résidents ou plus. Pourquoi l'ORMR insinue-t-il qu'un tel lien existe en ce qui concerne les maisons de retraite?

Réponse : D'après l'expérience de l'ORMR relative aux éclosions de COVID-19, il y a un lien entre le nombre de chambres partagées et l'augmentation du risque de subir des éclosions de COVID-19 et de propagation de la maladie. Toutefois, l'ORMR n'est pas en mesure d'effectuer une analyse pour évaluer le risque, ne disposant pas des renseignements concernant le nombre de chambres partagées dans les maisons de retraite. Il souhaite obtenir ces renseignements afin de pouvoir réaliser l'analyse en question et déterminer s'il y a effectivement un lien et un risque accru au sein des maisons de retraite possédant ce type de chambres.

Q : L'ORMR communiquera-t-il les renseignements sur les chambres partagées dans les maisons de retraite à grande échelle?

Réponse : L'ORMR ne communiquera que des renseignements dépersonnalisés aux principales parties prenantes (par exemple, des renseignements à l'échelle du secteur). Il ne communiquera pas de renseignements concernant des établissements individuels ou une chaîne d'établissements.

Q : Nous pouvons fournir ces renseignements à un moment donné, mais ils peuvent changer en cours d'année. Ces renseignements à un moment donné sont-ils utiles à l'ORMR?

Réponse : L'ORMR a conscience que la DAR fournira des renseignements sur les chambres partagées à un moment donné et qu'ils changeront probablement au fil du temps. Ils lui serviront uniquement de guide général. Dans certaines situations particulières, le personnel de l'ORMR pourra communiquer avec un établissement en vue de recueillir des renseignements à jour quant au nombre de chambres partagées.

Programmes financés par d'autres organisations et résidents nécessitant un autre niveau de soins

Q : Comment les renseignements demandés faciliteront-ils les activités réglementaires de l'ORMR?

Réponse : Les renseignements sur les programmes offerts dans les maisons de retraite et les résidents nécessitant un autre niveau de soins faciliteront les activités réglementaires de l'ORMR de plusieurs façons, notamment en lui permettant :

- de déterminer quelles maisons de retraite ont des programmes financés par d'autres organisations et si les résidents bénéficiant de ces programmes sont exclus de son autorité;
- de réduire le fardeau pesant sur les établissements pendant les inspections et autres activités réglementaires;
- de fournir aux résidents, aux familles et aux membres du personnel les coordonnées des personnes avec qui communiquer s'ils ont des inquiétudes à l'égard de programmes pour lesquels les résidents sont exclus de son autorité;
- d'affiner sa compréhension du rôle des maisons de retraite dans la fourniture d'un hébergement et de services aux aînés en vertu de divers programmes;
- d'échanger des renseignements sur ces programmes avec les partenaires gouvernementaux et communautaires;
- de répondre aux recommandations formulées dans l'[audit de l'optimisation des ressources de l'ORMR réalisé en 2020 par le Bureau de la vérificatrice générale](#) sur la base de renseignements à jour obtenus de l'ensemble des maisons de retraite.

Q : Comment l'ORMR vérifiera-t-il si les résidents bénéficiant de programmes financés par d'autres organisations sont exclus de son autorité?

Réponse : Avec la DAR 2024, l'ORMR a pour objectif de recueillir des renseignements de haut niveau auprès de l'ensemble des maisons de retraite concernant les programmes financés par d'autres organisations. Cela lui donnera un aperçu des programmes subventionnés offerts dans le secteur à l'échelle provinciale. Nous avons conscience que ces renseignements seront valables à un « moment donné » et seront susceptibles de changer.

Au fil du temps, le personnel de l'ORMR effectuera un suivi auprès des maisons de retraite qui auront indiqué qu'elles ont des programmes subventionnés afin d'essayer de recueillir des renseignements supplémentaires et de déterminer si les programmes sont exclus.

Q : Nous ne serons peut-être pas en mesure d'indiquer le nom officiel du programme ou de l'organisme de financement. Pouvons-nous sauter cette question?

Réponse : L'ORMR comprend que certains établissements sont susceptibles de ne pas disposer de renseignements précis sur les programmes en cours, par exemple lorsque le programme est en place depuis plusieurs années. Les établissements doivent consulter les renseignements figurant dans leur contrat original avec l'organisme de financement et fournir ces renseignements, même s'ils sont obsolètes. Ils ne pourront pas sauter les questions.

Q4 : Mon établissement offre un programme financé par une autre organisation. Le nombre de résidents et le nombre de chambres bénéficiant du programme diffèrent. Dois-je déclarer le nombre de résidents ou le nombre de chambres?

Réponse : Veuillez déclarer le nombre de résidents financés en vertu du programme. Si le nombre de résidents change avec le temps, veuillez indiquer le nombre de résidents bénéficiant du programme à la date à laquelle vous remplissez la DAR. L'ORMR souhaite veiller à ce que les renseignements recueillis soient aussi rationalisés que possible.

Maisons de retraite situées dans des lieux où se trouvent d'autres installations

Q : Qu'entend-on par « les mêmes lieux » dans le cadre de cette question?

Réponse : L'ORMR cherche à recueillir des renseignements sur les installations qui se trouvent dans le même bâtiment ou les unes à côté des autres. Cela comprend les installations situées au sein du même « campus de soins ». Nous souhaitons recenser les maisons de retraite permettant aux résidents de déménager d'une installation à une autre située dans le même lieu, et ainsi de vieillir chez eux et/ou de limiter au maximum les perturbations.