

Le 9 mai 2024

NOTE DE

SERVICE AUX : Exploitants de maisons de retraite et titulaires de permis
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

DE : Michèle Sanborn, sous-ministre adjointe
Division des politiques, des programmes et des partenariats
stratégiques
Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Rhonda McMichael, sous-ministre adjointe
Division des partenariats stratégiques
Ministère de la Santé

OBJET : Visites de soins à domicile manquées dans les maisons de retraite

Comme vous le savez peut-être, au cours de l'année écoulée, le ministère de la Santé (MS), le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) et les secteurs des maisons de retraite et des soins à domicile ont collaboré à l'élaboration de protocoles et de procédures visant à réduire l'incidence négative des visites de soins à domicile manquées dans les maisons de retraite. J'ai le plaisir de vous informer que ces travaux sont maintenant terminés.

Nous publions aujourd'hui une communication qui présente les meilleures pratiques en matière de planification de la prestation des soins à domicile et des visites de soins à domicile manquées dans les maisons de retraite, afin d'améliorer l'expérience des soins et les résultats pour les résidents. Cette communication décrit :

- comment les visites à domicile manquées sont définies, suivies et communiquées;
- le rôle de la planification collaborative des contingences et des soins dans la réduction des incidences négatives, notamment la prévention de la négligence telle que définie dans la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*;
- à qui doivent être adressées les plaintes concernant les visites de soins à domicile manquées;
- les rôles et responsabilités des personnes et des organisations impliquées dans la prestation de soins à domicile dans les maisons de retraite.

Nous encourageons vivement vos organisations à examiner la communication et à travailler ensemble pour s'assurer que ces protocoles sont renforcés et mis en œuvre dans l'ensemble de vos secteurs, notamment par les organisations de prestataires de services de soins à domicile.

Le MS et le MSAA continueront à s'engager avec des partenaires pour soutenir des soins à domicile cohérents et fiables dans les maisons de retraite.

Nous vous remercions de votre engagement permanent à garantir la santé, la sécurité et le bien-être des aînés de l'Ontario grâce au travail que vous accomplissez dans toute la province.

Cordialement,

Original signé par

Michèle Sanborn et Rhonda McMichael

- c. c. Marsha Pinto, directrice, Direction des maisons de retraite, MSAA
- Amy Olmstead, directrice, Direction des soins à domicile et en milieu communautaire, MS
- Cynthia Martineau, directrice générale, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC)
- Karen Taillefer, vice-présidente, Services aux patients, SSDMC de Simcoe Nord Muskoka
- Michelle Nurse, vice-présidente, Contrats, SSDMC
- Jay O'Neill, directeur général et greffier, Office de réglementation des maisons de retraite
- Cathy Hecimovich, directrice générale, Ontario Retirement Communities Association (ORCA)
- Lise Jolicoeur, vice-présidente, Affaires générales et Relations publiques, ORCA
- Lisa Levin, directrice générale, AdvantAge Ontario