



Groupe de travail sur les soins et la sécurité dans les foyers de soins de longue durée

Exécution du Plan d'action pour contrer les mauvais traitements et la négligence dans les foyers de soins de longue durée

Mise à jour
Janvier à septembre 2013

Vue d'ensemble

Le présent rapport est le deuxième compte rendu des progrès réalisés par le Groupe de travail sur les soins et la sécurité dans les foyers de soins de longue durée. Il met en évidence les principales réalisations des neuf derniers mois en vue de mettre en œuvre le plan d'action de trois ans du groupe de travail.

Grâce à tous les partenaires participants, une culture de sécurité et de qualité est de plus en plus mise de l'avant dans la prestation des soins aux quelque 77 000 résidents des foyers de soins de longue durée. Les initiatives sont allées de l'éducation du personnel des foyers de soins de longue durée (SLD) sur les soins axés sur les résidents et la prévention des mauvais traitements, au perfectionnement du leadership des gestionnaires incorporant des concepts et des expériences liés à la sécurité des résidents. Les autres initiatives incluent un nouveau guide créé par la Société Alzheimer de l'Ontario intitulé, *Shifting Focus: A Guide for Understanding Dementia Behaviour*, pour les familles et amis des résidents atteints de démence, ainsi que des outils d'aide à la décision pour les gestionnaires et le personnel des foyers de soins de longue durée. Une première séance de formation sur l'amélioration de la qualité a été offerte aux médecins de soins de longue durée le printemps dernier et une deuxième séance est prévue cet automne.

Tous les intervenants ont davantage été à l'écoute des résidents des foyers de soins de longue durée et de leurs familles pour que l'expérience vécue de chaque résident soit reflétée dans les politiques et les pratiques visant à prévenir les mauvais traitements et la négligence. Mentionnons, entre autres, ces trois nouvelles activités :

- une séance d'information collaborative intitulée *Inclusion of Residents' and Family Councils in the Quality Improvement Process*, présentée par le Programme des conseils des familles et l'Ontario Association of Residents' Councils;
- une présentation aux cadres dirigeants par les résidents sur les droits des résidents; et
- une conférence organisée par le Programme des conseils des familles et ouverte à tous les conseils de famille de la province a mis l'accent sur les réalisations du groupe de travail du point de vue des résidents et des familles.

De nombreuses mesures sont aussi en cours pour encourager les partenariats permanents et efficaces entre les équipes de direction des foyers et les conseils de résidents et de familles afin de favoriser une approche collaborative dans le recensement et le suivi des indicateurs des soins et de sécurité des résidents par l'intermédiaire de comités sur l'amélioration de la qualité.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « Ministère ») continue de soutenir les efforts du groupe de travail. Voici quelques-uns des principaux accomplissements des neuf derniers mois que le Ministère est fier de mentionner :

59 MILLIONS \$;
INVESTISSEMENT DU
MINISTÈRE POUR LE
PROJET ONTARIEN DE
SOUTIEN EN CAS DE
TROUBLES DU
COMPORTEMENT

- Publication du rapport du Dr Sinha, *Vivre bien et plus longtemps*, et mesures prises sur plusieurs des principales recommandations émanant du rapport et visant à aider les aînés à rester en santé et à la maison plus longtemps, et à réduire les pressions sur les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée.
- Apport d'un financement continu à l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) pour soutenir ses activités de sensibilisation et d'information en vue d'accroître l'engagement des résidents dans les foyers de SLD.
- Mise en œuvre réussie du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, qui inclut un investissement de 59 millions \$; l'embauche de plus de 600 professionnels de la santé pour subvenir aux besoins des résidents aux comportements difficiles et complexes; et la formation de plus de 34 000 employés.
- Investissement de 10 millions \$ dans un programme de formation et de perfectionnement du personnel des foyers de SLD mettant l'accent sur la prévention des mauvais traitements et la négligence, et les soins des résidents aux comportements difficiles et complexes.
- Investissement de 10 millions \$ pour favoriser davantage la sécurité des résidents en aidant les foyers de SLD à acheter des fournitures et des appareils pour les résidents ayant des besoins intenses et spéciaux.
- Annonce de la ministre de la Santé et des Soins de longue durée (en juin 2013) de l'embauche d'autres d'inspecteurs pour accroître le nombre d'inspections complètes des foyers de SLD, afin de renforcer la sécurité et d'améliorer les soins des résidents des foyers de SLD.
- Soutien pour les occasions de formation et de perfectionnement éprouvées par l'entremise des Centres d'apprentissage, de recherche, et d'innovation.
- Modification du Règlement de l'Ontario 79-10 pour aider le secteur : à améliorer le recrutement et la conservation des employés des foyers de SLD; à simplifier la production des rapports et réduire le fardeau administratif; et à alléger les exigences d'admission et de congé pour les unités spécialisées.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Groupe de travail ou pour consulter le Plan d'action de mai 2012 et le Rapport d'étape de janvier 2013, visitez le www.longtermcaretaskforce.ca.

Priorités pour 2013-2014

Les progrès se poursuivront sur les 18 mesures décrites dans le plan d'action; toutefois, le groupe de travail a retenu les quatre priorités suivantes pour 2013-2014 :

Mesure n° 1 : Déclaration sur les soins et la sécurité des résidents, une priorité ultime

- Résultats sur trois ans : Les foyers de soins de longue durée et les organisations associées au Groupe de travail ont tous annoncé que leur priorité ultime était les soins et la sécurité des résidents.

Mesure n° 2 : Établissement de comités sur la qualité dans tous les foyers de soins de longue durée

- Résultats sur trois ans : Tous les foyers de SLD ont créé un conseil ou un comité de la haute direction sur la qualité afin de guider et de promouvoir une culture d'amélioration continue à l'égard de la qualité des soins et de la sécurité des résidents.

Mesure n° 3 : Création d'indicateurs appropriés pour détecter les mauvais traitements et la négligence, et mesurer la qualité de vie des résidents

- Résultats sur trois ans : Les indicateurs de SLD qui reflètent la qualité de vie ont été déterminés et annoncés publiquement.

Mesures N^{os} 6, 7 et 8 : Renforcement de la capacité et du leadership du secteur pour gérer les comportements réactifs/troubles de santé mentale

- Résultats sur trois ans : La stratégie de perfectionnement du leadership créée pour le secteur des SLD est axée sur un programme de formation de base simplifié pour apprendre au personnel à gérer les comportements réactifs et à reconnaître et prévenir les mauvais traitements et la négligence.

Faits saillants : de janvier à septembre 2013

La mise à jour suivante souligne les principales activités et réalisations des neuf derniers mois et s'articule autour des thèmes détaillés dans le Plan d'action.

Mesures visant le secteur des soins de longue durée

Thème 1 : Faire des soins et de la sécurité des résidents la principale priorité dans les foyers de soins de longue durée au cours de la prochaine année et l'une des principales priorités dans les années subséquentes.

Les progrès de mise en œuvre au sein des foyers de SLD ont été accomplis par l'entremise de diverses activités qui ont fourni des occasions de partage de connaissances menant à des pratiques exemplaires, des ressources éducatives et des outils :

- Les six derniers mois, les congrès annuels de l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS), de l'Ontario Long Term Care Association (OLTCA) et du Programme des conseils des familles (PCF) ont donné priorité aux soins axés sur les résidents, à la sécurité des résidents, à l'amélioration de la qualité et au changement culturel.
- Lors du congrès de l'OANHSS, l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) et le PCF ont présenté conjointement un atelier sur l'importance du rôle des résidents et des familles dans l'amélioration de la qualité. Ce thème sera de nouveau présenté à l'automne 2013 lors du congrès de l'Activity Professionals of Ontario.
- Le personnel de l'OARC et les résidents membres des conseils ont mis sur pied et animé un atelier sur les droits des résidents à l'intention des cadres dirigeants.
- Le PCF a tenu son premier congrès ouvert aux quelque 520 conseils de famille (juin 2013) qui mettait l'accent sur les soins et la sécurité des résidents et comprenait une séance sur les réalisations du Groupe de travail du point de vue des résidents et des familles. Plus de 65 personnes ont assisté au congrès.
- Le printemps dernier, l'Ontario Long Term Care Physicians (OLTCP), en partenariat avec Qualité des services de santé Ontario (QSSO), a offert un cours d'une journée pour les médecins des foyers de SLD sur l'amélioration des soins dispensés aux résidents. Un deuxième cours d'une journée

3 000
EMPLOYÉS DU
SECTEUR DES
SOINS DE
LONGUE
DURÉE,
RÉSIDENTS,
MEMBRES DES
FAMILLE ET
BÉNÉVOLES
ONT PARTICIPÉ
AUX SÉANCES
D'ÉDUCATION

offert en septembre a attiré 85 participants aux deux séances d'une journée. Ce cours sera offert tous les ans.

- L'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario (AIIO) a offert une formation aux leaders des unités de négociation et au personnel de l'AIIO sur la prévention des mauvais traitements et de la négligence par l'entremise de divers forums éducatifs.

Thème 2 : S'engager à réduire les incidents de mauvais traitements et de négligence dans les foyers de soins de longue durée et assumer la responsabilité des résultats obtenus.

- Les partenaires du secteur continuent de définir un ensemble d'indicateurs concrets et mesurables liés aux mauvais traitements, à la négligence et à la qualité de vie des résidents afin de fournir des outils de surveillance et de mesure pour la présentation des rapports destinés au public.
- L'OARC a proposé des indicateurs potentiels liés à la prévention des mauvais traitements et à la qualité de vie du point de vue des résidents, en collaboration avec Qualité des services de santé Ontario (QSSO) et des partenaires du secteur.
- QSSO et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (MSSLDO) ont entamé des discussions sur les indicateurs.
- Dans le cadre de la formulation de questions standards pour le sondage sur la satisfaction destiné aux familles et aux résidents des foyers de soins de longue durée, le PCF a dressé une liste de qualités que les familles souhaitent inclure : des soins compatissants et attentionnés, la continuité des soins, l'accessibilité aux soins personnels et la qualité des soins médicaux.
- L'OARC et le PCF ont recueilli des renseignements auprès des conseils de résidents et de familles pour formuler des questions standards pour le sondage sur la satisfaction qui sera mené auprès des résidents et des familles de toute la province.

Thème 3 : Promouvoir le perfectionnement d'administrateurs et cadres compétents

- Afin de changer la culture des foyers de SLD en formant les dirigeants sur la prévention et la réduction des mauvais traitements et de la négligence, les cours suivants ont été offerts par l'OANHSS et l'OLTC :
 - Perfectionnement du leadership des administrateurs
 - Exceller en tant qu'infirmière-chef
 - Leadership organisationnel et communications
 - Changement de culture et amélioration de la qualité
- L'OARC a élaboré un format légalement acceptable à utiliser lors des réunions des conseils de résidents pour favoriser

l'efficacité de la communication entre le conseil et l'administration du foyer.

- Le programme de leadership des administrateurs de l'OANHSS incluait l'OARC et le PCF afin de sensibiliser plus de gens sur l'importance de faire participer les conseils de résidents et les conseils de famille aux activités du foyer.

Thème 4 : Renforcer la capacité des membres du personnel à faire preuve de leadership dans la prestation de soins de grande qualité et sécuritaires

- L'OANHSS et l'OLTCA ont offert des séances de formation pour aider les foyers de soins de longue durée à fournir des soins de qualité en toute sécurité, notamment :
 - Atelier pour les cadres dirigeants des foyers de SLD sur les lois s'appliquant à la capacité de traitement et au consentement aux soins.
 - Lancement de la politique d'échange de l'OANHSS, un système de gestion des politiques électroniques interrogeable qui facilite le partage et la collaboration entre les foyers sur les meilleures pratiques.
 - Utilisation de données existantes provenant d'études sur l'analyse de problèmes et les mesures d'intervention des foyers de SLD afin de guider les prises de décisions, la coordination des soins et l'amélioration du rendement du personnel.
- Formation continue des équipes de direction sur la façon de montrer au personnel à utiliser les outils de renforcement des capacités en vue d'améliorer les soins des personnes aux comportements réactifs.
- Exposition inaugurale de l'OLTCA sur ce qu'il y a de mieux en matière de qualité et d'innovation en soins de longue durée, avec une période de réseautage où les gens pouvaient échanger sur les meilleures pratiques qui ont permis à l'OLTCA de gagner des prix au chapitre de la qualité. Cet événement fut une occasion de rencontrer des innovateurs et de découvrir les outils, ressources, politiques et procédures nécessaires pour mettre en œuvre des programmes de qualité primés.

Thème 5 : Habilitier les résidents et leur famille en leur donnant une plus grande voix au chapitre et en leur fournissant des occasions de formation

- Guide de ressources des familles et des amis créé par la Société Alzheimer de l'Ontario avec la participation de consommateurs et de groupes de défense des droits. Ce guide intitulé, *Shifting Focus: A Guide for Understanding Dementia Behaviour*, aide les familles et les amis des personnes atteintes de démence ou ayant des comportements réactifs à demeurer

dans des foyers de soins de longue durée. Le guide est accessible au www.shiftingfocus.ca.

- Guide des ressources pour les dirigeants et le personnel adjoint des conseils des résidents, créé par l'OARC en mars dernier dans le but d'informer et de soutenir les conseils des résidents.
- Ajout d'une rubrique permanente dans le bulletin d'information de l'OARC sur les mauvais traitements et la négligence, et les droits des résidents.
- Macarons « Demandez à un résident » conçus et distribués par l'OARC pour rappeler au personnel l'importance d'être à l'écoute des résidents.
- Formation ciblée du Programme des conseils des familles offerte aux conseils de famille sur des sujets liés aux mauvais traitements et à la négligence, et sur la responsabilité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée d'inspecter les foyers afin d'assurer le respect de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).
- Soutien et orientation vers les services et les renseignements fournis par le PCF aux membres des familles des résidents qui ont été victimes de mauvais traitements ou de négligence, ou vivent dans des foyers où ces incidents se produisent.
- Ajout d'une nouvelle catégorie au programme annuel de reconnaissance de l'amélioration de la qualité de l'OLTCA : Foyer de l'année en matière de changement culturel. Le prix a été établi pour reconnaître les progrès extraordinaires en ce qui concerne le respect et la promotion de la Déclaration des droits des résidents et la promotion d'un environnement familial.

Actions du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Thème 6 : Établir des équipes d'encadrement pour aider les foyers à s'améliorer

604 EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN EMBAUCHÉS POUR SOUTENIR LES RÉSIDENTS AUX COMPORTEMENTS DIFFICILES ET COMPLEXES

- Le Ministère peut exercer le pouvoir que lui confère la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* afin d'assurer que les foyers de SLD qui en ont besoin obtiennent les ressources nécessaires pour le coaching et le soutien administratif afin de les aider à résoudre les problèmes de leadership et de conformité.
- De plus, le Ministère et les Centres d'apprentissage, de recherche, et d'innovation (CARI) participent activement aux initiatives d'éducation, de transfert de connaissances et aux autres initiatives pour aider le secteur à fournir des soins de qualité aux résidents des foyers de SLD.
- Les CARI travaillent avec les collèges et les universités, dont le collège Conestoga, le collège George Brown, le collège

Algonquin, l'Université de Waterloo, l'Université de Toronto et l'Université d'Ottawa, pour améliorer le curriculum et les occasions d'apprentissage des personnes qui travaillent ou entrent dans le secteur des SLD.

- Des activités de formation et de perfectionnement améliorées et éprouvées sont offertes par les CARI, notamment :
 - Un de trois modules dans un nouveau programme de formation en gériatrie qui inclut les consultations de suivi et un coaching
 - Un cours sur l'excellence en matière de soins axés sur les résidents
 - Un programme de leadership en matière de soins dispensés aux aînés
- Les programmes et ressources actuellement offerts par les CARI sont accessibles sur le site Web de chaque centre.

Thème 7 : Aborder la question du personnel affecté aux soins directs dans les foyers

- En août 2013, le Ministère a annoncé des modifications au Règlement de l'Ontario 79/10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, dont les modifications relatives aux qualifications du personnel afin d'améliorer le recrutement et la conservation des employés des foyers de SLD. Les modifications sont entrées en vigueur le 15 septembre 2013.
- Afin d'accroître la transparence et la responsabilisation à l'égard des résultats, Qualité des services de santé Ontario (QSSO) planifie une série d'améliorations à son site Web pour les rapports destinés au public. Les améliorations comprendront un rafraîchissement du site Web, le passage d'un horaire de rafraîchissement annuel à trimestriel d'ici la fin de 2013, et l'introduction d'indices de référence. Les valeurs des indices de référence aideront les foyers de SLD à améliorer la qualité de vie de leurs résidents.

34 000
EMPLOYÉS DES
SOINS DE
LONGUE DURÉE
ONT ÉTÉ FORMÉS
DANS LE CADRE
DU PROJET
ONTARIEN DE
SOUTIEN EN CAS
DE TROUBLES DU
COMPORTEMENT

Thème 8 : Soutenir les résidents ayant besoin de soins spécialisés afin de veiller à leur sécurité et à la sécurité d'autrui

- Le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement du Ministère a été mis en œuvre avec succès (été 2013) et a établi une capacité fondamentale des ressources humaines en santé et d'autres ressources pour soutenir les soins de santé et la sécurité des personnes aux comportements difficiles et complexes.
- Depuis 2010-2011, le Ministère a investi environ 59 millions \$ dans ce projet pour soutenir la restructuration des modes de prestation de services dans toute la province et l'embauche de personnel spécialisé pour rehausser les services et soutenir les personnes aux comportements difficiles et complexes qui

habitent dans les foyers de SLD et dans d'autres milieux. Au 30 mars 2013, 604 infirmiers, infirmières, préposés aux services de soutien à la personne et autres professionnels des soins de santé avaient été embauchés.

- Le Ministère demeure déterminé à travailler avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) afin d'assurer que les foyers de SLD et les fournisseurs communautaires maintiennent leur capacité en ressources humaines de la santé afin de répondre aux besoins des personnes aux comportements difficiles et complexes.
- Six unités spécialisées ont été établies dans la province dans le but de soutenir les résidents aux comportements difficiles et complexes.
- Les modifications au Règlement de l'Ontario 79/10 (le Règlement) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, annoncées en août 2013, comprennent des améliorations aux exigences d'admission et de congé pour les unités spécialisées. Les modifications assureront que des lits spécialisés sont disponibles pour les résidents qui bénéficieraient le plus de ces services spécialisés, dont les personnes ayant des besoins variés et complexes ou des comportements réactifs, tout en assurant qu'aucun lit dans le système n'est oublié alors que des patients pourraient attendre de recevoir des soins. Les modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2013.
- En janvier 2013, le Ministère a annoncé un financement de 10 millions \$ pour aider les foyers à former leur personnel dans quatre domaines clés : la prévention des mauvais traitements et de la négligence des résidents; le soutien des soins dispensés aux résidents aux comportements complexes et réactifs; le renforcement de la capacité en leadership; et le développement de connaissances et de compétences spécialisées. Le financement a aussi aidé à couvrir le coût de remplacement du personnel qui participe à des initiatives de formation et de perfectionnement.
- Les 10 millions \$ investis ont aidé les foyers de SLD de l'Ontario à accomplir ce qui suit, selon les renseignements fournis par le secteur :
 - Un large éventail de personnel a participé à des initiatives de formation et de perfectionnement, notamment le personnel infirmier/affecté aux soins directs et le personnel de gestion et de direction.
 - Des ressources de formation (CD, trousse d'outils, modules d'apprentissage électronique, manuels) ont été achetées pour favoriser les initiatives permanentes de formation et de perfectionnement continus dans les foyers.
- Cet investissement soutient les recommandations de ce Groupe de travail et du rapport du D^f Sinha, *Vivre bien et plus*

longtemps, qui avaient recommandé plus d'occasions d'apprentissage continu.

- En outre, pour promouvoir la sécurité des résidents et des personnes ayant des besoins spéciaux, le Ministère a effectué un investissement supplémentaire de 10 millions \$ en janvier 2013 pour aider les foyers de SLD à acheter des fournitures et des appareils pour les résidents qui ont des besoins intenses et spéciaux (p. ex., pompes à perfusion intraveineuse et fournitures pour IV, appareils et fournitures de soins palliatifs, appareils d'alimentation spécialisés).

Thème 9 : Aborder les exigences et processus législatifs qui détournent l'attention des soins aux résidents et peuvent faire passer sous silence les mauvais traitements et la négligence

100 INSPECTEURS DE FOYERS DE SLD SERONT EMBAUCHÉS PAR LE MINISTÈRE

- En août 2013, le Ministère a annoncé des modifications au Règlement de l'Ontario 79/10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, qui incluaient des modifications aux exigences relatives aux rapports d'incidents graves afin de mieux refléter le niveau de risque des résidents. La simplification des exigences de déclaration libérera le personnel pour qu'il puisse se concentrer sur les soins des résidents. Ces modifications sont entrées en vigueur le 15 septembre 2013.
- En juin 2013, la ministre de la Santé et des Soins de longue durée a annoncé que chaque foyer de SLD fera l'objet d'une inspection annuelle exhaustive d'ici la fin de 2014, en vue de renforcer la sécurité et d'améliorer les soins des résidents des foyers de SLD. On a aussi annoncé que le gouvernement allait embaucher jusqu'à cent nouveaux inspecteurs pour le programme d'inspection de la qualité des foyers de SLD de la province. Les nouveaux inspecteurs bénéficieront d'une orientation et d'une formation (échelonnée) pendant l'automne et l'hiver 2013.
- Le Ministère soutient les efforts du Groupe de travail ainsi que la prestation d'une éducation au sein du secteur et aux résidents des foyers de SLD à titre de contributeur à l'amélioration continue de la qualité. Par exemple, un financement régulier a été fourni à l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) pour appuyer ses activités de sensibilisation et d'information visant à accroître l'engagement des résidents au sein des foyers de SLD et à favoriser l'application de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et du **Règlement de l'Ontario 79/10**.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Groupe de travail ou pour consulter le Plan d'action de mai 2012, ainsi que le Rapport d'étape de janvier 2013, visitez le www.longtermcaretaskforce.ca.

En chiffres

Principales réalisations pour promouvoir les soins axés sur les résidents et la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée

- 59 millions \$** Investissement du ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour mettre à exécution le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement qui établit les ressources et la capacité nécessaires afin de subvenir aux besoins des résidents aux comportements difficiles et complexes
- 10 millions \$** Investissement du Ministère pour les fournitures et les appareils destinés aux résidents ayant des besoins spéciaux
- + 34 000** Nombre d'employés des SLD formés dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement
- + 3 000** Nombre d'employés des SLD, de résidents, de familles et de bénévoles qui ont participé aux forums éducatifs visant à renforcer la sécurité des résidents
- 604** Employés à temps plein embauchés dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement pour subvenir aux besoins des résidents aux comportements difficiles et complexes
- + 600** Foyers de soins de longue durée qui ont bénéficié d'un investissement de 10 millions \$ du Ministère pour la formation et le perfectionnement
- 520** Conseils de famille établis dans la province
- ≈100** Nouveaux inspecteurs des foyers de soins de longue durée embauchés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée
- 6** Unités spécialisées en gestion des troubles du comportement pour soutenir les résidents aux comportements complexes

Groupe de travail sur les soins et la sécurité dans les foyers de soins de longue durée

Concerned Friends of Ontario Citizens in Care Facilities (CF)
Représentant des familles
Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS)
Ontario Association of Residents' Councils (OARC)
Programme des conseils des familles (FCP) de l'Ontario
Ontario Long-Term Care Association (OLTCA)
Ontario Long-Term Care Association (OLTCA)
Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées (ONPEA)
Association des infirmières et des infirmiers de l'Ontario (AIIO)
Personal Support Network of Ontario (PSNO)
Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO)
Registered Practical Nurses' Association of Ontario (RPNAO)
Représentant des résidents
Union internationale des employés des services (UIES)

www.longtermcaretaskforce.ca