

**Subject: Long-Term Care Accreditation Governance Standards**

**File Number: ACS2025-CSS-GEN-019**

**Report to Community Services Committee on 25 November 2025**

**and Council 10 December 2025**

**Submitted on November 14, 2025 by Clara Freire, General Manager, Community and Social Services**

**Contact Person: Dean Lett, Director, Long-Term Care**

**613-580-2424 ext. 44123, dean.lett@ottawa.ca**

**Ward: Citywide**

**Objet : Normes de gouvernance de la certification des foyers de soins de longue durée**

**Numéro de dossier : ACS2025-CSS-GEN-019**

**Rapport présenté au Comité des services communautaires**

**Rapport soumis le 25 novembre 2025**

**et au Conseil le 10 décembre 2025**

**Soumis le 2025-11-14 par Clara Freire, directrice générale, Services sociaux et communautaires**

**Personne-ressource : Dean Lett, directeur, Soins de longue durée, Services sociaux et communautaires**

**613-580-2424, poste 44123, dean.lett@ottawa.ca**

**Quartier : À l'échelle de la ville**

## **REPORT RECOMMENDATION(S)**

**That the Community Services Committee recommend that Council confirm the participation of Councillor Plante and Councillor Lo in the 2026 Long-Term Care homes accreditation process to meet the governance participation requirements established by Accreditation Canada, as outlined in this report.**

## **RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT**

**Que le Comité des services communautaires recommande au Conseil de confirmer la participation de la conseillère S. Plante et du conseiller W. Lo au processus de certification des foyers de soins de longue durée en 2026, conformément aux exigences d’Agrément Canada en matière de participation à la gouvernance, comme il est expliqué dans le présent rapport.**

## **CONTEXTE**

Le Comité des services communautaires a entre autres pour mission d’encadrer les quatre foyers de soins de longue durée de la Ville d’Ottawa.

Voici quelques-unes de ses responsabilités :

- Conformément à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, servir de « comité de gestion » et assumer les pouvoirs délégués associés à ce rôle.
- Surveiller la gestion des foyers de soins de longue durée municipaux pour qu’ils remplissent, voire surpassent, les exigences législatives provinciales relatives à la qualité de vie des résidentes et résidents admissibles d’Ottawa.

## **ANALYSE**

Depuis plus de 20 ans, les quatre foyers de soins de longue durée (FSLD) de la Ville d’Ottawa doivent régulièrement renouveler leur certification. En effet, tous les quatre ans, Agrément Canada inspecte les FSLD pour vérifier s’ils respectent les normes de certification en vigueur. La prochaine série d’inspections (prévue au printemps 2026) marquera la première application des nouvelles normes de gouvernance aux foyers de la Ville. Pour satisfaire aux exigences, les Services de soins de longue durée ont besoin que le Comité des services communautaires participe au processus de certification en tant que comité de gestion des FSLD municipaux.

La certification est un processus récurrent qui sert à déterminer si les organisations fournissant des soins de santé et des services sociaux respectent les normes d’excellence applicables. Ce processus vise à établir ce qui fonctionne et ce qui doit être amélioré. Il permet aux FSLD d’évaluer leurs services pour repérer les possibilités

d'améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité de leur travail au profit des résidentes et résidents, des familles, du personnel et du système de santé.

Le processus de certification incite les organisations :

- à évaluer leurs services pour savoir quoi améliorer;
- à instaurer des processus normalisés d'amélioration de l'efficacité;
- à atténuer les risques et à adopter des pratiques exemplaires;
- à avoir une culture de qualité, de sécurité et d'excellence;
- à promouvoir publiquement l'engagement d'offrir des services sécuritaires et de qualité supérieure.

Pour ce processus, le gouvernement de l'Ontario reconnaît deux organismes : Agrément Canada et la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF).

S'il est vrai que ces organismes facturent leurs services, tous les foyers certifiés touchent une prime pour observation de la norme de qualité de 0,42 \$ par lit certifié par jour, ce qui représente environ 110 000 \$ par année pour les foyers municipaux. La certification est considérée comme une pratique exemplaire dans les organisations de soins de santé. En 2021, plus de 80 % des FSLD de l'Ontario étaient certifiés, et la plupart des foyers municipaux l'étaient aussi.

Les FSLD de la Ville ont toujours été certifiés par Agrément Canada parce qu'ils offrent des services en français et en anglais. Tous les quatre ans, des gens d'Agrément Canada inspectent les établissements pour vérifier s'ils respectent les critères de certification en vigueur. En participant au processus, la Ville démontre son engagement à fournir des soins et services de qualité. La prochaine série d'inspections devrait avoir lieu au printemps 2026.

Pour ce cycle de certification, les foyers municipaux travaillent avec la nouvelle version des normes d'Agrément Canada et de l'Organisation de normes en santé qui s'appliquent aux FSLD. Ces normes prévoient 152 critères dans les domaines suivants :

- Gouvernance
- Soins axés sur les résidentes et résidents
- Amélioration de la qualité de vie
- Sécurité et qualité des soins
- Milieu de travail sain et effectif en santé

- Prévention et contrôle des infections
- Gestion des médicaments
- Amélioration de la qualité

Dans l'ensemble, les Services de soins de longue durée ont d'excellentes chances de répondre aux normes.

Toutefois, ce sera la première fois qu'Agrément Canada appliquera ses nouvelles normes de gouvernance aux foyers municipaux. Auparavant, ceux-ci étaient exemptés du volet de gouvernance du processus de certification.

Ces normes exigent que soit évaluée la supervision qu'exerce la direction du foyer ou un comité de gestion. Au sens de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, c'est le Comité des services communautaires qui est considéré le comité de gestion des FSLD.

Pour répondre aux normes de gouvernance, les membres du comité de gestion sont tenus de participer au processus de certification, notamment de répondre à un sondage sur la gouvernance, d'attester le respect de certains critères et de rencontrer les inspecteurs sur place pour discuter de la gouvernance des FSLD.

En conformité des nouveaux critères de gouvernance établis par Agrément Canada, deux membres du Comité des services communautaires ont été désignés pour participer au processus de certification comme représentants du comité de gestion des FSLD de la Ville. Pour être sélectionnées, ces personnes devaient répondre aux critères suivants : être membre du Comité (personne siégeant au comité de gestion des FSLD) et la présence d'un FSLD dans leur quartier.

Participeront également au processus la directrice générale, Services sociaux et communautaires et le directeur des soins de longue durée.

La participation au processus de certification correspond aux obligations suivantes pour les membres du Conseil :

- Répondre à un sondage électronique sur la gouvernance des FSLD par la Ville.
- Assister à au moins une réunion de l'équipe d'Agrément Canada et du personnel.
- Attester l'observance des critères par l'organisation.
- Participer à une discussion avec le personnel d'Agrément Canada lors de l'inspection au printemps 2026.

La participation au processus devrait durer du début janvier à la mi-juin 2026. Le personnel communiquera aux membres concernés l'information nécessaire pour s'y préparer.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Les frais annuels associés aux visites d'agrément sont couverts par les budgets existants. L'obtention d'une subvention provinciale estimée à 110 000 \$, au titre de la Prime pour observation de la norme de qualité, est subordonnée au maintien de l'agrément.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n'existe aucun obstacle juridique à la mise en œuvre de la recommandation contenue dans le rapport.

## **CONSULTATIONS**

Ne s'applique pas.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Les Services des soins de longue durée fournissent des soins et services aux résidentes et résidents conformément aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*, de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et du *Règlement de l'Ontario 246/22*.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ**

Les orientations stratégiques en matière de soins de longue durée priorisent la satisfaction des besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et culturels des résidentes et résidents des FSLD, conformément à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

La présente recommandation est conforme à la priorité pour le mandat du Conseil 2023-2026 visant à faire d'Ottawa une ville avec des logements abordables où il fait bon vivre.

## **SUITE À DONNER**

Après l'approbation du présent rapport, le Bureau du greffe municipal et la Direction générale des services sociaux et communautaires communiqueront l'information et les ressources nécessaires aux membres du Conseil désignés qui participeront au processus de certification.