

Family Councils Then and Now

By Lorraine Purdon, Family Councils' Program Coordinator

It's been just over a year since the *Long Term Care Homes Act, 2007* (formerly known as Bill 140) was proclaimed (July 1, 2010). Since then we have seen enormous support for and acceptance of Family Councils as a vital part of life within Long-Term Care Homes as shown by everyone involved in Long-Term Care.

When the Family Councils' Program began in 1998 (known at that time as the Family Councils' Project) and for many years following there was a lot of focus on encouraging Family Councils to form in every Home. Across the province there were only a few Councils. To help form more Councils FCP worked with volunteers from across the province to visit Homes and meet with families to provide resources and discuss their role and importance. We have come a long way since those days. Now most Homes have Family Councils and the Program is focused on maintaining this momentum and encouraging Councils in their work.

The *Long Term Care Homes Act* clarifies the role and responsibilities of Family Councils. An important underlying philosophy of the Act is the team work that it promotes and the autonomous nature of Family Councils that it clarifies. Long-Term Care Home staff are usually involved in initiating Councils and supporting their activities along the way when asked, but Councils are run by and for families. Each Council sets its own goals, Terms of Reference and style of organizing. In this way each Council is unique as what works in one Home may not be appropriate in another.

Perhaps one of the most significant shifts the Act has made is the difference in the inspections of the Homes by the Ministry of Health and Long Term Care, Performance Improvement and Compliance Branch. Now called Compliance Inspectors (rather than Advisors) the Act requires that the compliance team involve both families and residents in the inspection process through mandatory standardized interviews with residents, family members, the Residents' Council and the Family Councils. Family Council members can now give their perspective on the care their relative is receiving through an interview with the Family Council chairperson or designated member. All responses are kept private and confidential so that family members are protected from any fear of reprisal or exposing their relative. The FCP staff sit on the Ministry of Health and Long-Term Care Resident Quality Inspection Advisory Group giving an opportunity for questions and concerns from families to be aired and explored.

Health Quality Ontario (HQO) has been working within health care in Ontario for some time writing annual reports on the quality of health care in the province. HQO formed a partnership with the Family Councils' Program and the Ministry of Health and Long Term Care to bring quality improvement initiatives into Long-Term Care Homes when needed. This Quality Improvement effort saw the need and the opportunity that family involvement could offer to quality improvement plans. When issues are identified within a Home a plan is made to remedy the situation. Families are a welcome voice and can help support improving the quality of care by their participation.

To help family members understand the new role and responsibility of Councils the Family Councils' Program has several resources that can be accessed through our website.

- The section of the Act pertaining to Family Councils can be downloaded
- A Question and Answer hand out: "The Long Term Care Homes Act: What Does it Mean for Family Councils?" prepared by the Family Councils' Program.
- A Question and Answer document on Compliance prepared by the Ministry of Health and Long Term Care , Quality Inspection Program: "Family councils – Questions and answers"
- HQO: Links to the HQO website and annual reports

We encourage you to explore these documents. They answer many of the questions that we have coming into the office, however if you have further questions do not hesitate to email us and we will endeavour to answer to the best of our ability or find an answer for you.

Now more than ever it is important to be involved in the life of those living in Long-Term Care. It takes a team to create the Home in Long-Term Care and participation in these initiatives does influence the community of care within all Long-Term Care Homes.

Évolution des conseils des familles

Par Lorraine Purdon, coordonnatrice, Programme des conseils des familles

Un peu plus d'un an s'est écoulé depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* (anciennement connue sous le nom de « projet de loi 140 »), le 1^{er} juillet 2010. Depuis, les conseils des familles ont été très bien acceptés dans les foyers de soins de longue durée (FSLD) et les collectivités en tant que rouage essentiel de la vie dans ce type d'établissements. De plus, ils ont bénéficié d'un appui énorme, selon ce que les intervenants des FSLD nous ont fait savoir.

Quand le Programme des conseils des familles (PCF) a été créé, en 1998 (on l'appelait alors le « projet des conseils des familles ») et durant plusieurs années par la suite, l'objectif était d'abord et avant tout d'encourager la création d'un tel conseil dans tous les FSLD. À l'époque, il n'existait en Ontario que quelques conseils des familles. Afin de favoriser l'émergence d'un plus grand nombre de ces conseils, les responsables du PCF ont unis leurs efforts à ceux de bénévoles du secteur dans toutes les régions de la province, qu'ils ont parcourue afin de visiter des FSLD. Ils y ont rencontré les familles des résidents dans le but de leur fournir des ressources et de discuter avec elles de leur rôle et de leur importance. Beaucoup de progrès ont été accomplies depuis : aujourd'hui, la plupart des foyers de soins de longue durée possèdent un conseil des familles, et le PCF vise surtout à conserver les acquis et à soutenir le travail des conseils.

La *Loi sur les foyers de soins de longue durée* précise le rôle et les responsabilités des conseils des familles. L'un des principes sous-jacents de cette loi réside dans le travail d'équipe (dont elle fait la promotion) et dans la nature autonome des conseils des familles. Habituellement, dans les FSLD, le personnel contribue à la création du conseil des familles et soutient ses activités au besoin, mais le conseil est dirigé par et œuvre pour les familles des résidents. Chaque conseil des familles fixe ses propres objectifs et son mandat, et décide de son mode de fonctionnement. Ainsi, chaque conseil est unique, ce qui est idéal, car les approches qui donnent de bons résultats dans un FSLD peuvent ne pas convenir dans un autre.

L'une des principales nouveautés apportées par la *Loi* réside peut-être dans les changements effectués dans les inspections que mène dans les FSLD le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) de l'Ontario par l'entremise de sa direction appelée Amélioration de la performance et Conformité. En vertu de la nouvelle version, les membres de l'équipe responsable de la conformité des foyers de soins de longue durée sont maintenant appelés « inspecteurs » (plutôt que « conseillers ») et doivent faire participer les résidents et leurs familles au processus d'inspection. Pour ce faire, ils sont tenus de réaliser des entrevues obligatoires avec ces derniers ainsi qu'avec les membres du conseil des familles et du conseil des résidents de l'établissement.

Dans chaque établissement, les membres du conseil des familles peuvent maintenant faire connaître leur

opinion sur les soins fournis à leurs proches dans le cadre d'une entrevue menée par la personne qui préside le conseil des familles ou par un membre désigné du conseil. Ces entretiens sont confidentiels, de sorte que les membres des familles des résidents sont protégés des représailles contre eux ou leur proche qui réside dans le foyer. Comme il est représenté au sein du groupe consultatif chargé d'appuyer le travail d'inspection de la qualité des services aux résidents mené par ministère de la Santé et des soins de longue durée (MSSLD), le personnel du PCF peut faire mettre à l'étude les questions et préoccupations qu'ont les familles des résidents d'FSLD de notre province.

Ouvrant depuis un certain temps au sein du réseau ontarien de la santé, l'organisme Qualité des services de santé Ontario (QSSO) produit des rapports annuels sur la qualité des services de santé fournis dans la province. QSSO a formé un partenariat avec le Programme des conseils des familles (PCF) et le MSSLD en vue de lancer des initiatives destinées à améliorer les soins dispensés dans les établissements ou foyers de soins de longue durée (FSLD), au besoin. Les responsables ont vu là une belle occasion de mettre à contribution les familles des résidents d'FSLD aux efforts déployés pour l'amélioration visée, contribution qui s'avérait nécessaire. Ainsi, lorsque des problèmes liés à la qualité des soins sont décelés dans un FSLD, on établit un plan afin de remédier à la situation et les familles des résidents sont invitées à participer à sa mise en oeuvre, car cette participation peut grandement faciliter l'atteinte du but recherché.

Pour aider les familles à comprendre le nouveau rôle et les nouvelles responsabilités des conseils des familles, on a rendu accessibles différentes ressources sur le site Web du PCF, à savoir :

- Les dispositions de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* qui concernent les conseils des familles (elles peuvent être téléchargées);
- Une feuille de questions et réponses rédigées par des responsables du PCF et intitulée : « *The Long Term Care Homes Act: What Does it Mean for Family Councils?* »;
- Un document de type « foire aux questions » portant sur la conformité et préparé par le MSSLD (programme d'inspection de la qualité des soins de longue durée);
- Des liens vers le site Web de l'organisme QSSO et les rapports annuels qu'il produit.

Nous vous encourageons à consulter ces documents, car ils fournissent des réponses à un grand nombre des questions que nous recevons. Cependant, si vous avez d'autres questions vous préoccupent, n'hésitez pas à nous les envoyer par courriel; nous y répondrons du mieux que nous pouvons ou nous vous indiquerons où trouver la réponse.

Plus que jamais, il est important d'avoir une participation dans la vie des personnes proches de nous qui résident dans un foyer de soins de longue durée. Il faut une équipe pour créer un lieu de vie dans un tel foyer. En participant aux initiatives visant à améliorer la qualité de vie, on peut influencer l'ensemble du secteur des soins de longue durée.