

# Chapitre 1

## Section 1.12

Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2020

### Office de réglementation des maisons de retraite

#### APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	4		4			
Recommandation 2	4	2	1	1		
Recommandation 3	3	1	2			
Recommandation 4	1		1			
Recommandation 5	4	2	1	1		
Recommandation 6	3	3				
Recommandation 7	1		1			
Recommandation 8	3	1	2			
Recommandation 9	1	1				
Recommandation 10	2	2				
Recommandation 11	2		2			
Recommandation 12	4		4			
Recommandation 13	2	2				
Recommandation 14	2	2				
Recommandation 15	1		1			
Recommandation 16	3			3		
Recommandation 17	1		1			
Recommandation 18	5	4	1			
Recommandation 19	4	1	2	1		
Recommandation 20	2	1	1			
Recommandation 21	1			1		
Recommandation 22	1		1			
Recommandation 23	3	1	2			
Recommandation 24	3	3				
Recommandation 25	2		2			
Recommandation 26	1	1				
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Au 31 octobre 2022, l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) avaient pleinement mis en œuvre 43 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2020*. Ils ont également réalisé des progrès dans la mise en œuvre de 46 % des mesures recommandées et n'ont réalisé que peu de progrès, voire aucun, dans la mise en œuvre de 11 % des mesures recommandées.

L'Office a pleinement mis en œuvre les recommandations, notamment celles de collaborer avec le Ministère pour obtenir les approbations nécessaires afin de recueillir les renseignements requis pour renforcer la surveillance de la dotation et des services de soins offerts dans les maisons de retraite; de mettre en place des processus pour déterminer si toutes les maisons de retraite ont des pratiques appropriées en matière de prévention et de contrôle des infections; de publier les données sur les éclosions par maison de retraite; et de confirmer que tous les titulaires de permis ont respecté l'exigence d'installation de gicleurs.

L'Office était en train de mettre en œuvre des recommandations comme la communication du processus de traitement des plaintes aux résidents et à leur famille dans le cas des résidents de lits subventionnés; l'aide aux maisons de retraite dans l'intégration, à leurs plans d'urgence, des plans de lutte contre la pandémie; et l'établissement de critères pour rendre disponible le financement d'urgence si les gestionnaires affectés à une maison de retraite en vertu d'une ordonnance de gestion ont besoin de ressources financières justifiables.

L'Office a fait peu de progrès au chapitre des recommandations, comme la recommandation d'une modification réglementaire concernant un montant minimal d'assurance frais supplémentaires et l'intégration, à sa formation des inspecteurs, de toutes leçons tirées des inspections de santé publique.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

Créé en 2011, l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) supervise les maisons de retraite en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi). En vertu de la Loi, l'Office a été désigné pour promouvoir et faire respecter la protection des consommateurs et la sécurité des résidents. L'Office est un organisme administratif autofinancé sans but lucratif qui est supervisé par le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

Notre audit de 2020 a révélé un changement en vertu duquel des milliers de lits dans les maisons de retraite étaient occupés par des personnes qui avaient des besoins de soins de santé plus pressants que les aînés plus actifs et autonomes pour lesquels de nombreuses maisons de retraite ont été conçues. Selon Santé Ontario, au 31 mars 2022, sur les quelque 39 900 personnes en attente d'une place dans des foyers de soins de longue durée (38 000 en 2020), 27 % (26 % en 2020), soit environ 10 800 (10 000 en 2020), étaient en attente d'une place dans des maisons de retraite agréées.

Au 31 mars 2022, on dénombrait 778 maisons de retraite agréées (770 en 2020) en Ontario pouvant offrir soins et hébergement à environ 85 000 Ontariens (environ 80 000 en 2020). Selon l'Office, 98 maisons de retraite agréées (101 en 2020), soit 13 % (comme en 2020), partagent un emplacement avec des foyers de soins de longue durée.

Selon Santé Ontario, en 2021-2022, environ 3 975 personnes (4 201 en 2020) qui vivaient dans des maisons de retraite étaient auparavant des patients hospitalisés désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS). Les patients ainsi désignés ont obtenu leur congé d'un hôpital parce qu'ils n'ont plus besoin de soins de courte durée, mais il est possible que leur état nécessite leur placement dans un foyer de soins de longue durée ou dans un autre milieu de soins plus approprié.

Voici certaines de nos principales constatations :

- Les soins et l'hébergement de milliers d'anciens patients hospitalisés dans des maisons de retraite n'étaient pas assujettis à la surveillance

de l'Office ni à des inspections du ministère de la Santé. En 2019-2020, quelque 4 201 patients désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) ont été transférés d'un hôpital à une maison de retraite. Certains de ces patients occupaient des lits en maison de retraite dans le cadre d'un programme subventionné par le ministère de la Santé. Ni le ministère de la Santé ni les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) n'effectuaient d'inspections ni ne traitaient systématiquement les plaintes portant sur des personnes dans ces lits subventionnés pour assurer la sécurité des patients.

- L'impact de la COVID-19 sur les maisons de retraite s'était révélé important, même si elles connaissaient moins de cas déclarés et de décès que les foyers de soins de longue durée. Selon les données sur l'éclosion de COVID-19 recueillies par l'Office, au 31 août 2020, 185 éclosions de COVID-19 ont été détectées dans 171 maisons de retraite agréées, touchant 989 résidents et 491 membres du personnel. Dans l'ensemble, 209 résidents de 48 maisons de retraite sont décédés. Au 31 mars 2022, quelque 1 154 éclosions supplémentaires avaient été détectées. À ce moment, au total, 600 maisons de retraite agréées, 7 774 résidents et 5 324 membres du personnel avaient été touchés, dont 710 résidents décédés depuis le début de la pandémie.
- Ni le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ni l'Office n'effectuaient le suivi du nombre de patients désignés comme ayant besoin d'un ANS dans les maisons de retraite. Autrement dit, nous n'avons pu déterminer combien des 209 décès liés à la COVID-19 et des 989 infections des résidents des maisons de retraite au cours de notre audit comptaient parmi les patients désignés comme ayant besoin d'un ANS.
- Cinq exploitants de maisons de retraite n'avaient pas installé de systèmes de gicleurs au moment de notre audit de 2020. Cinq autres exploitants de maisons de retraite avaient indiqué à l'Office qu'ils avaient installé les systèmes de gicleurs,

mais qu'ils n'avaient pas encore fourni le rapport d'examen définitif des ingénieurs et des inspecteurs municipaux avant que l'installation puisse être considérée comme terminée.

Depuis janvier 2019, le Code de prévention des incendies exige que les maisons de retraite aient installé des systèmes automatisés de gicleurs.

Nous avons formulé 26 recommandations préconisant 63 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

L'Office et le Ministère nous ont promis de prendre des mesures pour donner suite à nos recommandations.

## Comité permanent des comptes publics

Le 21 avril 2021, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique au sujet de notre audit de 2020. En février 2022, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. Le Comité a approuvé nos conclusions et recommandations et il a formulé six autres recommandations. Le Ministère a fait rapport au Comité le 22 juin 2022 et de nouveau le 12 août 2022. Les recommandations du Comité et notre suivi de ses recommandations figurent à la **Section 3.04 du chapitre 3** du présent volume de notre *Rapport annuel 2022*.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2022 et juillet 2022. Nous avons obtenu de l'Office de réglementation des maisons de retraite et du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité une déclaration écrite selon laquelle, au 31 octobre 2022, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

## Les lacunes dans la surveillance rendent les résidents vulnérables plus à risque dans les maisons de retraite

### Recommandation 1

*Afin d'éliminer les lacunes en matière d'inspection et de traitement des plaintes et de protéger les résidents qui occupent des lits des maisons de retraite qui sont exemptées de la surveillance par l'Office de réglementation des maisons de retraite en vertu de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite, dont certains sont désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins, contre les préjudices et la négligence, peu importe qui finance les lits, l'Office de réglementation des maisons de retraite et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, de concert avec le ministère de la Santé, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et d'autres ministères, gouvernements et parties qui financent ces places dans les maisons de retraite, devraient :*

- *préciser la responsabilité d'inspection et de traitement des plaintes concernant les places occupées par des patients désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins et des lits subventionnés dans des maisons de retraite;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que lorsque les lits sont subventionnés par des ministères comme la Santé et les Services à l'enfance, les Services communautaires et les Services sociaux en vertu des lois ou des programmes énoncés dans la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi), la Loi précise que ces lits ne sont pas assujettis à la surveillance de l'Office. Bien que l'Office ait répondu aux questions soulevées relativement à la conduite d'un titulaire de permis, que la maison de retraite comprenne ou non des patients désignés comme ayant besoin d'un ANS, il n'était pas clair que l'Office pouvait régler les cas, notamment par l'application de la loi, dans lesquels des exemptions à la Loi s'appliquent.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2020, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) a formé un comité

consultatif interministériel interne constitué de représentants du ministère de la Santé, du ministère des Soins de longue durée, du ministère des Affaires municipales et du Logement et du ministère des Services au public et aux entreprises. Le comité vise à renforcer et améliorer le soutien aux aînés ontariens vivant dans des maisons de retraite et d'autres milieux. En outre, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail chargé de préciser la responsabilité de l'inspection et du traitement des plaintes pour les places dans les maisons de retraite exemptées de la Loi. Le groupe de travail relève du comité consultatif interne.

Le groupe de travail s'est réuni en mai, juin et octobre 2021 et en mars 2022. Le comité consultatif s'est réuni en mai, septembre et décembre 2021 et en janvier et mars 2022.

L'Office a communiqué aux ministères des données, des renseignements et des conseils sur les maisons de retraite qui ont des logements subventionnés et d'autres renseignements pertinents sur les programmes subventionnés tout au long de 2021.

En avril 2021, le Ministère a confirmé par une note de service à l'Office que ce dernier assume l'entière responsabilité de surveillance réglementaire des patients désignés comme ayant besoin d'un ANS qui sont transférés dans une maison de retraite agréée en vertu du programme de soins transitoires à court terme du ministère de la Santé, comprenant les projets précédemment financés par le modèle de soins transitoires à court terme et les programmes de stratégie d'investissement ciblé. Cette responsabilité englobe les dispositions de la Loi sur les plaintes et les inspections.

L'Office indique qu'il demandera aux ministères des précisions sur les autorisations de programme et les fournisseurs de services concernés pour les lits subventionnés qui sont exemptés en vertu de la Loi. De même, le Ministère nous a informés que d'ici décembre 2022, il collaborera avec l'Office, le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée et Santé Ontario pour faciliter l'échange de renseignements avec l'Office afin d'appuyer les résidents qui ont besoin d'un ANS dans les maisons de retraite et de communiquer aux résidents et aux familles les droits et les protections prévus par les lois provinciales.

- inspecter les maisons où vivent ces résidents dès que possible pour s'assurer qu'ils sont en sécurité et bien soignés;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les maisons de retraite pouvaient aussi héberger des résidents subventionnés par le programme de soins transitoires à court terme du ministère de la Santé, qui a débuté en 2017-2018. Or, ni le ministère de la Santé ni l'Office n'ont inspecté ces lits de maisons de retraite.

Au moment de notre suivi, le Ministère a versé 5 millions de dollars à l'Office en 2021 pour qu'il effectue davantage d'inspections et qu'il réponde aux situations d'urgence et de crise dans les maisons de retraite en raison de la pandémie de COVID-19. De plus, l'Office a précisé que 39 maisons de retraite comptent des lits subventionnés. Depuis 2021, il a effectué au moins une inspection dans chacune de ces maisons de retraite.

De plus, en décembre 2021, des modifications législatives ont permis à l'Office de recevoir des données et des renseignements provenant des maisons de retraite sur des lits occupés par des personnes désignées comme ayant besoin d'un ANS ou financées par des programmes subventionnés assujettis aux exigences de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. L'Office envisage de continuer à effectuer des inspections dans les maisons de retraite avec des résidents désignés comme ayant besoin d'un ANS ou dans des espaces subventionnés. Il envisage en outre de traiter des allégations concernant ces résidents au cas par cas. L'Office indique qu'il demandera aux ministères des précisions sur l'autorisation de programme et les fournisseurs de services concernés pour les lits subventionnés qui sont exemptés en vertu de la Loi. Il s'attend à recueillir des renseignements sur ces lits auprès des exploitants de maisons de retraite. Dans la mesure du possible, l'Office collaborera avec les programmes et fournisseurs de services appropriés afin d'effectuer des inspections ciblées dans ces maisons d'ici mars 2024.

- inspecter régulièrement ces maisons et assurer le suivi et le traitement des plaintes relatives aux lits subventionnés;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et le ministère de la Santé, qui subventionnent les lits dans les maisons de retraite dans le cadre du programme de soins transitoires à court terme, n'avaient pas systématiquement recueilli les plaintes relatives à ces lits parce qu'ils s'attendaient à ce que les plaintes soient acheminées à l'Office. Bien que l'Office ait estimé qu'il reçoit et accepte les plaintes des résidents subventionnés des maisons de retraite, dans les faits, il informe les plaignants au début du processus de traitement des plaintes si leurs préoccupations ne relèvent pas de la compétence de l'Office. Il leur conseille alors de communiquer avec les RLISS pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Au moment de notre suivi, l'Office faisait le suivi du nombre et du type de plaintes reçues depuis le 1er avril 2021. Deux plaintes officielles ont été reçues concernant des résidents de lits subventionnés. L'Office a indiqué qu'il envisage de traiter les plaintes concernant des résidents subventionnés qui peuvent être réglées en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et en les aiguillant vers les organismes concernés. L'Office a inspecté les maisons de retraite qui subventionnent des lits depuis 2021 et fait appel à d'autres ministères et organismes pour tenter d'obtenir des précisions sur les programmes afin de déterminer si une maison ou une partie d'une maison peut être exemptée du statut de maison de retraite en vertu de la Loi. L'Office prévoit de mettre à jour ses communications pour décrire le processus de traitement des plaintes, le cas échéant, d'ici décembre 2022.

- communiquer clairement et efficacement le processus de traitement des plaintes aux résidents et à leur famille dans le cas des résidents qui occupent des lits subventionnés.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les RLISS et le ministère de la Santé, qui subventionnent des lits dans les maisons de retraite, ne recueillaient pas systématiquement les plaintes relatives à ces lits parce qu'ils s'attendaient à ce que les plaintes soient acheminées à l'Office. Santé Ontario souligne que ces ententes étaient conclues entre les hôpitaux et les maisons de retraite; les RLISS ne participaient pas au processus. L'Office répondait aux questions soulevées qui se rapportaient à la conduite d'un titulaire de permis, qu'il s'agisse ou non d'une conduite touchant un patient subventionné. Toutefois, l'Office a indiqué qu'il n'était pas clair qu'il pouvait régler les questions relatives aux lits subventionnés lorsque des exemptions à la Loi s'appliquaient.

Notre suivi a révélé qu'en juillet 2021, l'Office a ajouté de nouveaux renseignements à son site Web pour préciser son rôle de surveillance et pour aiguiller les plaignants vers l'organisme de réglementation concerné. L'Office souligne qu'il continuera de surveiller les programmes de soins dans les maisons de retraite lorsqu'il en prendra connaissance dans le cadre de son processus d'inspection. L'Office collabore avec d'autres ministères et organismes pour obtenir des précisions sur les programmes afin de déterminer si une maison ou une partie d'une maison peut être exemptée du statut de maison de retraite en vertu de la Loi. L'Office envisage de mettre à jour ses communications sur le processus de traitement des plaintes, le cas échéant, d'ici décembre 2022.

## Hausse du niveau de soins requis

### Recommandation 2

*Pour protéger les résidents des maisons de retraite qui peuvent avoir besoin de niveaux de soins accrus et, dans certains cas, jusqu'à concurrence du niveau de soins offert dans les foyers de soins de longue durée, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait collaborer avec Santé Ontario, le ministère des Soins de longue durée et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour :*

- *reprendre et accélérer ses travaux en vue d'élaborer des approches différentes et appropriées pour*

*réglementer divers types de maisons de retraite en tenant compte de l'évolution des profils de santé des résidents;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté qu'un nombre croissant de résidents des maisons de retraite qui avaient reçu des services de soins à domicile financés par le gouvernement avaient des besoins semblables à ceux qui vivaient dans des foyers de soins de longue durée. Toutefois, l'Office n'avait pas recueilli de renseignements sur les soins requis pour les résidents des maisons de retraite. De plus, l'Office ignorait les types particuliers de services de soins que les résidents recevaient des maisons de retraite, des fournisseurs de soins privés et des soins à domicile financés par le gouvernement.

Lors de notre suivi, nous avons appris qu'à l'automne 2021, l'Office avait affecté un gestionnaire de projet à la progression de son projet d'évaluation des catégories de permis et à l'élaboration de la charte de projet. L'Office a déterminé les données qu'il doit recueillir auprès des maisons de retraite agréées pour éclairer une évaluation des profils évolutifs de santé des résidents et il envisage de commencer à recueillir ces données d'ici l'automne 2022. Il a également établi une relation de travail avec l'Université McMaster pour faciliter l'interprétation des données en vue de formuler des recommandations sur les prochaines étapes.

D'ici mars 2023, l'Office s'attend à collaborer avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) et avec d'autres organismes gouvernementaux pour élaborer un modèle de supervision adapté aux besoins des résidents, fournir des conseils au Ministère dans son examen de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* pour cerner les modifications législatives qui permettraient à l'Office de tenir compte de la nature évolutive de la prestation des services de soins dans les maisons de retraite et élaborer une approche réfléchie en matière de surveillance réglementaire, compte tenu des modèles opérationnels variables et évolutifs, ce qui garantirait que les résidents sont protégés contre tout préjudice.

- *examiner, réévaluer et déterminer la façon la plus efficace et la plus rentable d'offrir des services de soutien dans les maisons de retraite pour assurer la sécurité et la protection des résidents;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, les groupes d'intervenants auxquels nous avons parlé ont mentionné que de plus en plus de personnes dans des maisons de retraite attendaient un placement en soins de longue durée. Un plus grand nombre d'ânés ayant des besoins plus élevés choisissaient de vivre dans des maisons de retraite. Celles-ci fournissaient des services d'hébergement et de soins aux gens ayant des besoins plus élevés qui, selon les intervenants, étaient probablement mieux adaptés et mieux conçus pour les offrir. Le Bureau du coroner en chef et le ministère de la Santé ont tous deux soulevé des préoccupations dès 2009 au sujet du placement des personnes ayant des besoins plus élevés dans des maisons de retraite qui pourraient ne pas avoir les ressources et l'expertise suffisantes pour les aider.

Au moment de notre suivi, l'Office a constaté qu'il n'avait pas mis en œuvre cette mesure en raison de contraintes de ressources, mais qu'il envisageait de donner suite à cette recommandation d'audit d'ici décembre 2023.

- *mettre en œuvre le plus tôt possible un processus d'inspection (attribuer des rôles et responsabilités clairs) qui tient suffisamment compte de la complexité croissante et des niveaux de soins requis pour les résidents des maisons de retraite;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté qu'un nombre croissant de résidents des maisons de retraite qui reçoivent des services de soins à domicile financés par le gouvernement avaient des besoins semblables à ceux qui vivaient dans des foyers de soins de longue durée. Toutefois, l'Office n'a pas recueilli de renseignements sur la complexité des besoins en soins requis pour les résidents des maisons de retraite. De plus,

l'Office ignorait les types particuliers de services de soins que les résidents recevaient des maisons de retraite, des fournisseurs de soins privés et des soins à domicile financés par le gouvernement. En outre, les inspecteurs de l'Office nous ont informés qu'ils avaient constaté lors des inspections que le personnel des maisons de retraite avait des préoccupations au sujet des ratios de dotation. La Loi n'impose pas les ratios de dotation, car le règlement met l'accent sur l'établissement de normes de soins, de sécurité et d'administration dont les maisons de retraite doivent tenir compte pour déterminer les niveaux de dotation. Ainsi, l'Office n'évaluait pas directement les ratios de dotation lorsqu'il inspectait les maisons de retraite.

Au moment de notre suivi, l'Office avait porté le nombre d'inspecteurs de 13 à 20 (en 2021-2022) au cours des 3 années précédentes. Il a embauché des inspecteurs possédant des connaissances cliniques accrues pour mieux comprendre et régler les problèmes liés au niveau de soins de plus en plus complexes des résidents des maisons de retraite. Il a également mis à jour son approche d'inspection pour tenir compte des antécédents de conformité et d'une évaluation des risques des maisons individuelles et de leur population de résidents.

- *prendre des mesures plus rapides et plus rigoureuses de soutien à la conformité ou d'application de la loi contre les maisons de retraite qui ne fournissent pas de soins adéquats aux résidents.*

**État : Pleinement mise en œuvre**

### Détails

Dans notre audit de 2020, l'Office nous avait également informés que si une maison de retraite n'est pas en mesure de fournir le niveau de soins dont un résident a besoin, elle doit aider celui-ci à avoir accès à des fournisseurs de soins externes pour répondre à ses besoins. Toutefois, contrairement aux foyers de soins de longue durée, les résidents des maisons de retraite peuvent être expulsés si la maison de retraite ne peut offrir le niveau de soins dont le résident a besoin. De 2017-2018 à 2019-2020, l'Office a reçu 20 plaintes écrites officielles concernant des résidents expulsés d'une maison de retraite ou des résidents ayant des besoins de soins

si intensifs qu'ils devaient être transférés vers un établissement de soins de longue durée.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Office a relancé ses processus de soutien à la conformité en mars 2021 pour aider les maisons à comprendre les exigences législatives et les moyens de se conformer hors du cadre des mesures d'exécution. De plus, entre mars 2021 et novembre 2021, l'Office a ajouté des ressources humaines dans le domaine du soutien à la conformité. Ces nouveaux postes visent à aider les exploitants de maisons de retraite à respecter les exigences en matière de conformité, ce qui pourrait atténuer le nombre d'incidents nécessitant des mesures d'exécution. Entre 2019-2020 et 2021-2022, le nombre de maisons de retraite qui ont participé au soutien à la conformité est passé de 14 à 52.

De plus, en juillet 2021, l'Office a mis en œuvre une nouvelle procédure pour orienter le personnel des services des finances, de la conformité, de la délivrance des permis, des inspections et des plaintes, ainsi que le registrateur ou le registrateur adjoint, pour effectuer des renvois discrétionnaires au service d'application de la loi. La procédure comprend des directives sur le type de renseignements à transmettre, y compris une description du problème et une évaluation de l'urgence. Entre 2019-2020 et 2021-2022, le nombre de mesures d'exécution prises est passé de 24 à 61.

### Recommandation 3

*Pour permettre à l'Office de réglementation des maisons de retraite de prendre des décisions plus efficaces, opportunes et fondées sur des données afin de renforcer la surveillance de la dotation et des services de soins fournis dans les maisons de retraite et d'aider le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) à élaborer une politique sur le logement et les soins à l'intention des aînés, l'Office devrait :*

- *collaborer avec le Ministère pour obtenir les autorisations nécessaires afin de recueillir les renseignements nécessaires dès que possible;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office a reconnu, en se fondant sur son interaction avec le secteur des maisons de retraite, que le niveau de soins requis par les résidents avait changé. Cependant, il ne disposait pas de données pour mesurer ce changement et en évaluer les répercussions. Au moment de notre audit, la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* permettait à l'Office de recueillir des données sur les types de services de soins offerts par le titulaire de permis au sein de la maison de retraite; les profils cliniques et fonctionnels des résidents de la maison; l'exploitation de la maison par le titulaire de permis et la conformité à la Loi, sous réserve des processus et des critères établis et de l'approbation du ministre. La Loi exigeait toutefois que les données sur les profils des résidents de la maison qui devaient être recueillies soient dépersonnalisées afin de préserver la vie privée des résidents.

Au moment de notre suivi, des modifications législatives en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* visant à appuyer la collecte des coordonnées des résidents et des mandataires spéciaux sont entrées en vigueur en mars 2022, à la suite de travaux de collaboration entre l'Office et le Ministère en 2021.

- *de concert avec le Ministère, établir des processus de collecte de données sur les résidents et les maisons de retraite auprès d'autres organismes concernés en tenant compte des processus appropriés pour protéger les renseignements personnels sur la santé;*  
**État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les renseignements dont disposait l'Office au sujet des résidents provenaient de ses inspections, de demandes de renseignements du public ou de rapports obligatoires produits par les maisons de retraite. Ces renseignements étaient, pour la plupart, autodéclarés par les maisons de retraite ou les plaignants. Nous avons également constaté que l'Office ne recueillait pas systématiquement de données auprès d'autres ministères et organismes qui fournissent également des soins aux aînés dans des maisons de retraite. Tandis

que d'autres organismes gouvernementaux comme le ministère des Soins de longue durée, le ministère de la Santé ou Santé Ontario recueillent de tels renseignements, ni l'Office, ni le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité n'y ont eu accès.

Au moment de notre suivi, l'Office avait travaillé avec Santé Ontario depuis septembre 2021 pour obtenir des données sur les résidents des maisons de retraite. Il a également lancé un projet de gestion des données en septembre 2021 pour établir la gouvernance et la sécurité des données et effectuer une évaluation des incidences sur la vie privée afin d'assurer la protection de toutes les données, y compris les renseignements personnels sur la santé. En outre, il a établi une entente avec le Bureau du coroner en chef au sujet des données qu'il possède sur les décès en maison de retraite. De plus, il a mis en place un protocole d'entente avec le ministère des Finances en janvier 2022 pour établir les modalités de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements entre les deux parties. D'ici mars 2023, l'Office envisage de disposer d'une liste des organismes concernés qui recueillent des renseignements sur les maisons de retraite et leurs résidents, en mettant l'accent sur les services qu'ils reçoivent, afin d'évaluer la qualité et l'utilité des données pour usage interne.

- *entreprendre la collecte, l'analyse et l'utilisation de ces renseignements pour éclairer l'élaboration de politiques dans ce secteur.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici octobre 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les renseignements dont disposait l'Office au sujet des résidents provenaient de ses inspections, de demandes de renseignements du public ou de rapports obligatoires produits par les maisons de retraite. Ces renseignements étaient, pour la plupart, autodéclarés par les maisons de retraite ou les plaignants. L'Office ne recueillait pas régulièrement de données exhaustives sur les résidents des maisons de retraite, y compris sur leurs besoins en matière de soins, les services de soins fournis par le personnel des maisons de retraite ou des fournisseurs externes, ou les frais exigés pour ces

services. De plus, l'Office ignorait les types particuliers de services de soins que les résidents recevaient des maisons de retraite, des fournisseurs de soins privés et des soins à domicile financés par le gouvernement.

Depuis, en septembre 2021, l'Office a élaboré un plan de consultation des intervenants à l'appui d'une collecte régulière planifiée de données auprès des maisons de retraite agréées, comme des renseignements sur les services de soins que reçoivent les résidents. À la suite de consultations avec le secteur, qui devraient débuter en janvier 2023, l'Office élaborera un cadre de collecte de ces données et commencera à les recueillir d'ici octobre 2023. En fin de compte, les données seraient analysées et utilisées pour éclairer l'élaboration des politiques.

## Inspections

### Recommandation 4

*Afin que les risques et les préjudices pour les résidents des maisons de retraite puissent être réduits plus efficacement grâce à des inspections plus fréquentes et classées par ordre de priorité des risques, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait élargir les facteurs pris en compte, au-delà de l'historique des inspections, dans son modèle de risque pour sélectionner les maisons à inspecter plus fréquemment.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2024.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que le modèle d'évaluation des risques de l'Office pour les inspections déterminait le risque de préjudice pour chaque paragraphe de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et son règlement, en fonction de la gravité du préjudice et du nombre d'infractions dans les maisons par le passé. Toutefois, le modèle d'évaluation des risques de l'Office ne tenait pas compte de facteurs extérieurs à l'historique des inspections qui pourraient influencer sur la fréquence des inspections. Ces facteurs comprennent les plaintes, les commentaires des partenaires communautaires, les antécédents de préjudice dans une maison de retraite en particulier où il n'y a aucune infraction liée au préjudice, la prestation

de soins à domicile dans une maison de retraite ou les résidents d'une maison de retraite en attente de soins de longue durée.

Au moment de notre suivi, l'Office a inclus dans son modèle de risque les cas de blessures qui lui ont été signalés. De plus, le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité a approuvé en janvier 2021 la politique de l'Office de demander des renseignements comme les profils cliniques et fonctionnels des résidents et les services de soins que la maison de retraite rend disponibles afin de classer les maisons de retraite en fonction du risque de préjudice pour les résidents. De plus, afin d'améliorer son modèle de risque, l'Office a demandé en mai 2022 des données aux Services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire et a entamé des discussions avec le ministère des Finances au sujet du processus de partage des données conformément au protocole d'entente décrit à la recommandation 3. L'Office recueillera des données supplémentaires sur les résidents pour mettre à jour son modèle de risque en janvier 2024.

### Recommandation 5

*Pour confirmer que les maisons de retraite ont mis en place des mesures appropriées de prévention des infections, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *mettre en place des processus, y compris l'utilisation continue de sa liste de vérification de la COVID-19, pour déterminer si les maisons de retraite disposent de pratiques appropriées en matière de prévention et de contrôle des infections;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les inspecteurs de l'Office vérifiaient si la maison de retraite disposait de politiques de prévention et de contrôle des infections et si le personnel de la maison de retraite avait reçu une formation portant sur les politiques en examinant les dossiers de formation avant la COVID-19. Toutefois, l'Office n'avait pas vérifié si un programme de prévention et de contrôle des infections avait été créé et était suivi à moins que des

préoccupations n'aient été observées dans la maison en question.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2020, l'Office avait mis à jour sa liste de contrôle d'inspection pour y inclure une section sur la prévention et le contrôle des infections. À ce moment-là, il a élaboré des lignes directrices pour préciser comment les maisons de retraite agréées devraient se conformer aux exigences législatives et réglementaires applicables. Il a également transmis aux maisons de retraite agréées les documents d'aide à la conformité disponibles pour appuyer la mise en œuvre de saines pratiques de prévention et de contrôle des infections. De plus, l'Office a mis à jour la liste de vérification sur la COVID-19 en juin 2021 et de nouveau en septembre 2021 pour l'harmoniser avec les directives du médecin hygiéniste en chef, les directives de l'Office et les lois et règlements applicables. En outre, l'Office a actualisé son processus d'inspection de routine en septembre 2021 pour y intégrer une évaluation des risques de prévention et de contrôle des infections afin de déterminer si les inspections de certaines maisons devaient être priorisées.

- *obtenir régulièrement des données des responsables de la santé publique sur des questions ou préoccupations dans les maisons de retraite;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici août 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, les maisons de retraite doivent mener une consultation annuelle auprès des bureaux locaux de santé publique pour veiller à ce que leur programme de prévention et de contrôle des infections ait été approprié. L'audit a révélé que l'Office et les bureaux de santé publique ont effectué des inspections distinctes dans les maisons de retraite pour évaluer la conformité aux mesures de prévention et de contrôle des infections; selon les bureaux de santé publique que nous avons interrogés, il n'était pas toujours possible d'effectuer des inspections conjointes avec l'Office.

Au moment de notre suivi, afin de mieux intégrer le travail des bureaux de santé publique aux inspections

des maisons de retraite effectuées par l'Office, celui-ci en est venu à une entente avec le ministère de la Santé pour obtenir des données sur l'éclosion dans les maisons de retraite jusqu'en juillet 2022. L'Office reçoit ces données tous les mois. D'ici juin 2023, il vise à obtenir des renseignements du ministère de la Santé au sujet des ordonnances de santé publique rendues dans les maisons de retraite agréées. En attendant de recevoir les données sur la conformité, l'Office étudiera les leçons pertinentes tirées de ces données et les intégrera à ses processus opérationnels et à sa formation d'ici août 2023.

- *intégrer régulièrement à la formation des inspecteurs les leçons tirées des inspections de santé publique;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office avait sélectionné les 28 maisons qu'elle avait inspectées en fonction des plaintes reçues du public ou de Santé publique Ontario. Selon les bureaux de santé publique que nous avons interrogés, il n'était pas toujours possible d'effectuer des inspections conjointes des maisons de retraite avec l'Office. L'Office était encore en voie d'évaluer les leçons retenues lorsque nous avons terminé notre audit.

Au moment de notre suivi, l'Office nous a dit qu'il examinera les renseignements et les leçons tirées des données sur la conformité en matière de santé publique et mettra à jour sa formation des inspecteurs, notamment en invitant les bureaux de santé publique à offrir de la formation au besoin.

- *à l'avenir, demander aux maisons de retraite d'intégrer des plans de lutte contre la pandémie à leurs plans d'urgence qui répondent également à l'exigence d'inclure un approvisionnement en équipement de protection individuelle.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les maisons de retraite devaient élaborer des plans

d'urgence dans le cadre de leur demande de permis. L'Office vérifie si les maisons de retraite ont planifié des urgences pendant les inspections proactives et courantes. Les plans d'urgence ne visaient pas à intégrer les plans d'urgence en cas de pandémie.

Au moment de notre suivi, le règlement pris en application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* a été modifié avec effet en mars 2022 pour exiger que les maisons de retraite mettent à l'essai leurs plans d'urgence au moins une fois par année. Ces plans visent à contrer les pandémies et les épidémies. Le règlement exige également que les plans d'urgence respectent certaines conditions. Il s'agit notamment de la tenue d'un inventaire des ressources comme l'équipement de protection individuelle afin qu'elles soient facilement accessibles en cas d'urgence. En septembre 2022, l'Office a transmis au secteur des directives sur les attentes en matière de conformité afin de tenir compte de la nouvelle exigence réglementaire et il a donné de la formation à ses inspecteurs.

### Recommandation 6

*Pour revenir à son processus proactif d'inspection courante axé sur la sécurité des résidents, les soins qu'ils reçoivent et les choix qui s'offrent à eux, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *établir un plan d'action adéquatement priorisé qui comprend des échéanciers ciblés pour éliminer les barrières des inspections courantes proactives, en plus d'une couverture supplémentaire de prévention et de contrôle des infections;*
- *effectuer les inspections nécessaires;*
- *surveiller sa conformité à ce plan.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office a suspendu toutes les inspections proactives en raison de la pandémie de COVID-19 lors de la première semaine de mars 2020. L'Office indiquait qu'il y avait un arriéré de 93 inspections planifiées et proactives des maisons de retraite en juin 2020.

Notre suivi nous a permis de constater que l'Office avait mis à jour sa liste de contrôle d'inspection en novembre 2020 pour y inclure une section sur la prévention et le contrôle des infections. Un arriéré d'inspections proactives de routine a continué de s'accumuler entre mars et novembre 2020, lorsque l'Office a repris ses inspections proactives. En mars 2021, l'arriéré était passé à plus de 450.

En avril 2021, l'Office a élaboré un plan de priorisation pour combler cet arriéré d'inspections. Le plan accordait la priorité aux maisons nouvellement titulaires de permis ou qui n'avaient pas fait l'objet d'une inspection de routine dans les trois ans. L'Office a embauché 10 nouveaux inspecteurs entre janvier 2020 et septembre 2021 (pour un total de 23 inspecteurs) pour aider à régler l'arriéré des inspections.

En mars 2022, l'Office avait éliminé l'arriéré de juin 2020. De plus, l'Office a mis au point un chiffrer de suivi pour surveiller tout arriéré imprévu d'inspections de routine au-delà de son volume normal de travail.

### Recommandation 7

*Afin d'autoévaluer et de surveiller pleinement son processus d'inspection pour la couverture et la répartition des travaux, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait surveiller continuellement la charge de travail des inspecteurs, revoir leurs objectifs à cet égard et réattribuer les cas au besoin.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que la charge de travail des inspecteurs de l'Office variait et que l'Office ne vérifiait pas s'ils effectuaient le nombre prévu d'inspections. Nous avons également constaté qu'en 2019-2020 (avant la COVID-19), presque tous les inspecteurs effectuaient en moyenne moins que l'objectif informel de l'Office, soit 10 inspections par mois.

Au moment de notre suivi, l'Office a dressé un rapport pour surveiller la charge de travail des inspecteurs et le temps nécessaire pour finaliser les inspections qui leur sont attribuées chaque année. Il a

également établi des estimations du nombre d'heures et de jours nécessaires pour chaque type d'inspection, en fonction des temps moyens déclarés par les inspecteurs. L'Office envisage d'examiner ces paramètres et de les réviser au besoin d'ici décembre 2022 afin de déployer les ressources de façon optimale et de répartir le travail d'inspection en fonction des ensembles de compétences, de la charge de travail et des connaissances individuelles.

## Incidence de la pandémie de COVID-19

### Recommandation 8

*Afin de réduire au minimum les répercussions sur la santé et la sécurité, notamment, des résidents des maisons de retraite et de leur famille qui font l'objet d'ordonnances de gestion, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *établir un réseau d'appoint de candidats qualifiés en gestion pouvant être rapidement déployés dans les maisons de retraite en temps de crise;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office avait émis des ordonnances pour gérer deux maisons afin de protéger leurs résidents; l'Office avait déterminé que les exploitants n'étaient pas en mesure de bien gérer les maisons sans aide dans le contexte de la pandémie de COVID-19. L'Office a toutefois eu beaucoup de difficulté à trouver des gestionnaires qualifiés pour prendre en charge les opérations de ces maisons en contexte de pénurie de personnel dans le secteur de la santé pendant la pandémie de COVID-19.

Au moment de notre suivi, l'Office avait fourni des conseils au Ministère en 2021, ce qui a contribué à la modification de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. À compter de mars 2022, le registrateur peut ordonner à l'exploitant d'une maison de retraite d'employer ou de maintenir en poste une ou plusieurs personnes jugées acceptables par l'Office pour gérer ou aider à gérer la totalité ou une partie des activités de la maison de retraite dans des circonstances

extraordinaires comme le prévoit le règlement, lorsqu'il y a préjudice ou risque de préjudice pour un ou plusieurs résidents. Auparavant, la Loi exigeait que le registrateur constate une contravention à la Loi par le titulaire de permis et que ce dernier ne veuille pas ou ne puisse pas gérer adéquatement la maison afin de rendre une ordonnance de gestion.

En août 2021, l'Office a établi une liste de gestionnaires potentiels au sein de son service de surveillance de la conformité afin que ceux-ci soient joignables et puissent être déployés dans les maisons de retraite en période de crise.

- *établir des critères pour rendre disponible un financement d'urgence si les gestionnaires déployés dans une maison de retraite visée par une ordonnance de gestion ont besoin de ressources financières justifiables;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'efficacité des gestionnaires imposés était limitée, car les exploitants ne voulaient pas collaborer. Les gestionnaires n'ont pu obtenir de financement pour embaucher du personnel qualifié, moderniser les installations et acheter les fournitures nécessaires. De plus, une maison qui n'avait pas d'exploitant compétent selon l'Office disposait de fonds limités et n'avait pas les moyens de payer un gestionnaire. Dans ce cas, l'Office a assumé la dépense et payé le gestionnaire choisi.

Notre suivi a révélé que l'Office a informé le Ministère, en janvier 2021, qu'il n'était pas en mesure de mettre en oeuvre des changements efficaces sans la collaboration, l'engagement financier ou le financement de l'exploitant de la maison requis pour améliorer les opérations. L'Office a recommandé au Ministère de collaborer à l'examen de divers modèles de financement des coûts associés à l'utilisation d'une ordonnance de gestion.

En août 2021, l'Office a mis à l'essai un programme visant à fournir un financement temporaire en cas de crise aux maisons de retraite en vertu d'une ordonnance de gestion où les contraintes financières font obstacle à la protection des résidents par le

gestionnaire. Le fonds de crise temporaire, pouvant atteindre 100 000 \$ pour chaque maison de retraite admissible qui s'applique à ce programme, est financé par le Ministère. Ce fonds fait partie de la subvention ministérielle de 5 millions de dollars octroyée à l'Office en 2021 pour qu'il augmente le nombre d'inspections et réponde aux situations d'urgence et de crise dans les maisons de retraite en raison de la pandémie de COVID-19. Ce programme a pris fin en mars 2022. L'Office envisage de tenir d'autres discussions avec le Ministère d'ici mars 2023 pour déterminer en principe si le financement peut être demandé après mars 2022 et de quelle façon une telle demande peut être présentée.

- *de concert avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, veiller à ce que les résidents des maisons de retraite soient protégés d'une manière conforme à celle des résidents des foyers de soins de longue durée en cas de menace pour la santé publique pendant et après la pandémie de COVID-19.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté l'adoption d'une ordonnance d'urgence visant à autoriser un organisme dirigeant à assumer temporairement la direction d'un foyer de soins de longue durée ou à nommer un dirigeant d'un tel foyer en cas d'écllosion de COVID-19 plus de deux semaines avant l'adoption de cette ordonnance d'urgence pour les maisons de retraite. Le Ministère nous a informés que le retard était imputable à des aspects juridiques. Cependant, le gouvernement a fini par conclure que les avantages obtenus étaient supérieurs au risque juridique.

Au moment de notre suivi, l'Office a fourni des commentaires au Ministère au printemps 2021 pour élaborer des directives sur les politiques relatives aux visiteurs à l'intention des maisons de retraite. Ces directives suivaient la directive du médecin hygiéniste en chef sur les foyers de soins de longue durée, qui s'appliquait également aux maisons de retraite. De même, l'Office a émis des recommandations et des consignes aux maisons de retraite au sujet des tests asymptomatiques de dépistage de la COVID-19

et de la vaccination en juillet 2021, septembre 2021 et mars 2022. L'Office a également diffusé des mises à jour du bulletin d'information aux exploitants de maisons de retraite et a affiché sur son site Web des ressources sur des questions comme la mise en œuvre de la vaccination et les outils de dépistage de la COVID-19, qui s'appliquent tant aux foyers de soins de longue durée qu'aux maisons de retraite. De plus, tout au long des années 2021 et 2022, l'Office a fourni des commentaires au Ministère sur des questions liées à la modification des restrictions, comme le moment où des activités sociales organisées étaient autorisées dans les maisons de retraite par rapport aux foyers de soins de longue durée. Le ministère a travaillé avec le ministère des Soins de longue durée et le médecin hygiéniste en chef pour harmoniser les politiques, le cas échéant.

D'ici mars 2024, l'Office s'attend à continuer d'appuyer et de conseiller le Ministère, alors que la province répond à la pandémie dans un état post-urgence, sur le recalibrage des mesures liées à la pandémie de COVID-19.

### Recommandation 9

*Afin de protéger les résidents des maisons de retraite contre le risque de négligence, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait communiquer avec les maisons de retraite et les aider à s'assurer que les membres de la famille et les amis qui fournissent des soins et un soutien personnels essentiels aux résidents des maisons de retraite soient en mesure de le faire pendant la pandémie, pourvu que les procédures appropriées de prévention et de contrôle des infections soient suivies.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, plusieurs inspecteurs de l'Office et représentants de l'industrie au conseil de l'Office avaient constaté lors de leurs entrevues avec nous qu'au cours des premiers mois de la pandémie de COVID-19 au printemps 2020, des fournisseurs de soins externes avaient refusé d'entrer dans les maisons de retraite par crainte d'être infectés. Il manquait donc de personnel de remplacement pour les maisons de retraite aux prises avec une éclosion. Nous avons

constaté qu'entre le 11 mars et le 31 août 2020, lors d'éclosions de COVID-19, l'Office a été avisé 219 fois au sujet de traitements ou de soins inadéquats ou incompetents qui nécessitaient soit une enquête, soit une inspection immédiate de la maison. Notre examen de l'analyse de l'Office, à partir des données autodéclarées provenant des maisons de retraite, a conclu que les fournisseurs de soins externes n'étaient pas la principale source d'infection dans la majorité des maisons de retraite.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'Office avait fait part au Ministère et au médecin hygiéniste en chef des préoccupations concernant le bien-être physique et mental des résidents des maisons de retraite au printemps 2021. Ces préoccupations s'appuyaient sur les commentaires des résidents et des familles en ce qui concerne le moment et la nature des restrictions imposées aux activités sociales. De plus, entre mars 2020 et janvier 2022, l'Office a aidé le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité à préciser et à publier des consignes et les dernières mises à jour sur les politiques des visiteurs aux résidents, aux familles et aux exploitants. L'Office communique également avec les maisons de retraite et les soutient en diffusant des bulletins et des ressources sur son site Web pour les aider à respecter les directives et les consignes de santé publique, comme les procédures appropriées de prévention et de contrôle des infections pour les visiteurs. Enfin, l'Office a décidé de renvoyer 25 maisons de retraite à la Croix-Rouge canadienne pour obtenir du soutien entre janvier 2021 et mars 2022. Ces maisons exploitées de façon indépendante étaient généralement plus petites, s'adressaient à des personnes se situant au bas de l'échelle économique et n'avaient pas le soutien des sièges sociaux, comme les maisons de retraite qui font partie d'une chaîne. Ces efforts ont été facilités par le contrat conclu entre le Ministère et la Croix-Rouge canadienne, à un prix plafond d'environ 1,5 million de dollars, pour fournir des équipes de soutien mobiles sur place aux maisons de retraite agréées.

### Recommandation 10

*Afin de mieux informer la population sur l'ampleur des cas de COVID-19 dans les maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *collaborer avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité et le ministère de la Santé pour obtenir les données validées accessibles directement auprès du ministère de la Santé ou des organismes locaux de santé publique;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, l'Office a indiqué qu'il ne pouvait obtenir des données de cas des agences de santé publique parce qu'elles ne les ont pas diffusées, invoquant des raisons comme la vie privée des patients. L'Office a plutôt dû se fier aux données autodéclarées des maisons de retraite agréées qu'il avait commencé à recueillir régulièrement depuis le 15 avril 2020 afin de suivre les cas de COVID-19 dans les maisons de retraite de l'Ontario.

Au moment de notre suivi, l'Office obtenait des données mensuelles du ministère de la Santé (le Ministère) sur l'écllosion de COVID-19 depuis novembre 2020, conformément à une entente de partage de renseignements conclue entre le Ministère et l'Office en juillet 2020. L'Office utilise les données de santé publique pour valider ses propres dossiers et a mis à jour ses propres données, par exemple en septembre 2021, lorsqu'elle a constaté que les données de santé publique contenaient des renseignements qu'elle n'avait pas déjà. Toutefois, le personnel de l'Office a constaté que, dans l'ensemble, les données recueillies directement auprès des maisons de retraite étaient plus à jour, complètes et fiables, surtout parce que les bureaux de santé publique ne définissaient pas systématiquement les maisons de retraite et ne classaient pas les lieux d'écllosion comme des maisons de retraite.

- *publier des données sur les écllosions chaque semaine ou plus souvent si elles sont accessibles, par maison de retraite, sur le nombre de résidents et de membres du personnel qui obtiennent un résultat positif ou qui décèdent.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que bien que l'Office ait publié quotidiennement sur son site Web une liste des maisons dans lesquelles une écllosion de COVID-19 a été déclarée, pour les six premiers mois de la pandémie, elle n'a pas rendu public le nombre de résidents et de membres du personnel qui ont été déclarés positifs ou qui sont décédés. L'Office a commencé à publier en septembre 2020 les données cumulatives totales sur les cas de COVID-19 des résidents et du personnel, y compris les décès. Cependant, ces données n'étaient pas réparties par maison de retraite.

Notre suivi a confirmé que l'Office a commencé à afficher le nombre de cas de COVID-19 et de décès des résidents et du personnel par maison de retraite le 16 mars 2021. L'Office met à jour quotidiennement le « tableau de bord COVID-19 » du lundi au vendredi, sauf lors des jours fériés, en fonction des renseignements qu'il obtient directement des maisons de retraite et des demandes de renseignements directes.

### Recommandation 11

*Afin de trouver d'autres modes d'hébergement pour les patients si les vagues futures de la COVID-19 accablent les foyers de soins de longue durée et les hôpitaux, et pour les résidents qui doivent quitter une maison de retraite touchée par une écllosion, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *collaborer avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour exiger que les maisons de retraite fournissent des renseignements mensuels sur l'occupation (et toute exigence connexe) à l'Office de réglementation des maisons de retraite;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office ne faisait pas le suivi du niveau d'occupation des maisons de retraite. En mai 2020, l'Office a demandé aux maisons de retraite de déclarer elles-mêmes leur taux d'occupation pour aider le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) à planifier sa stratégie pendant la pandémie afin

de prévoir des tests pour le personnel des maisons de retraite et pour les résidents.

Au moment de notre suivi, l'Office avait recueilli, entre décembre 2020 et février 2022, des renseignements sur l'occupation et des données sur les vaccins auprès des maisons de retraite au moyen d'une enquête, et il avait fourni ces renseignements au Ministère. D'ici décembre 2022, l'Office prévoit inclure les données sur l'occupation dans son plan de collecte de données. Il mènera des consultations pour informer les intervenants de son intention de recueillir des données sur l'occupation.

- *recueillir mensuellement les taux d'occupation des maisons de retraite afin de surveiller et de planifier les interventions en cas d'éclosion qui pourraient être nécessaires pendant la pandémie de COVID-19.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que la collecte des taux d'occupation des maisons de retraite effectuée en avril 2020 constituait un exercice ponctuel et que les réponses des maisons de retraite étaient facultatives : 54 maisons de retraite n'ont pas répondu au sondage de l'Office. L'Office devait donc évaluer le taux d'occupation de ces 54 maisons en supposant qu'elles étaient occupées dans une proportion de 70 % à 80 %. L'Office nous a informés qu'il connaissait la marge d'erreur puisque les données n'avaient pas été vérifiées, et que le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) — à qui l'Office a soumis ces données le 25 mai 2020 — savait que les données étaient autodéclarées.

Au cours de notre suivi, nous avons appris qu'en janvier 2021, l'Office avait demandé au Ministère de fournir des directives sur la nécessité de recueillir des données sur l'occupation permanente et sur la fréquence de cette collecte. Le Ministère a indiqué en juin 2021 qu'il s'attendait à ce que l'Office recueille des données sur l'occupation conformément à la politique de demande de renseignements que le Ministère avait approuvée en janvier 2021. Il proposait que l'Office continue de recueillir des données trimestrielles sur l'occupation pour le reste de 2021-2022. L'Office

n'avait pas recueilli de données sur l'occupation auprès des maisons de retraite sur une base régulière depuis décembre 2020. Cependant, il s'est engagé à consulter le secteur d'ici décembre 2022 et à recueillir de telles données, sous réserve des résultats de la consultation, d'ici mars 2023.

## Permis de maison de retraite

### Recommandation 12

*Pour renforcer le processus d'octroi de permis des maisons de retraite ainsi que la sécurité et la protection des résidents qui peuvent avoir besoin de différents niveaux de services, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *accélérer et terminer l'élaboration de ses catégories de permis;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que toutes les maisons de retraite recevaient le même permis. La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi) n'établissait pas de distinction entre les différentes façons dont les maisons de retraite sont gérées et les divers besoins des résidents en matière de soins de santé. L'Office nous a informés qu'il avait commencé en janvier 2020 à préciser et à évaluer la façon dont des catégories distinctes de permis de maison de retraite pourraient tenir compte des différences de risque entre les maisons ayant des résidents à risque élevé et celles qui hébergent des résidents plus autonomes. L'Office a mis ces travaux en veilleuse en raison de la pandémie de COVID-19.

Au moment de notre suivi, l'Office avait reçu l'approbation interne en décembre 2021 pour reprendre les travaux sur le projet de catégorie de permis. Ce projet a été remanié pour examiner plus largement l'assurance de la qualité. Une fois ces travaux terminés, l'Office s'attend à fournir des conseils au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité concernant le renforcement du cadre de délivrance des permis d'ici mars 2023.

- *mettre à jour ses procédures de délivrance de permis pour y inclure la vérification des antécédents des auteurs de demande afin de déceler toute indication de conduite irresponsable sur le plan financier et preuve de viabilité financière;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'un des critères de la délivrance de permis est que la conduite passée de l'auteur d'une demande donne des motifs raisonnables de déterminer si la maison sera exploitée conformément à la loi, avec honnêteté et intégrité et d'une manière qui ne porte pas préjudice à la santé, à la sécurité ou au bien-être de ses résidents. Toutefois, nous avons également constaté que les critères d'évaluation de la délivrance de permis de l'Office ne prévoyaient pas expressément que l'auteur de la demande doive fournir une preuve de viabilité financière pour exploiter une maison de retraite. De fait, l'Office avait délivré un permis à l'auteur d'une demande et un membre de sa famille avait des antécédents de mauvaise gestion financière dans l'exploitation de foyers de soins de longue durée qui ont entraîné des faillites.

Au moment de notre suivi, l'Office a révisé ses formulaires de demande de permis en septembre 2021 afin d'exiger que l'auteur d'une demande donne son consentement à l'Office pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels et partager tout renseignement dans le cadre de la détermination de l'admissibilité à un permis pour permettre la vérification des antécédents. De plus, en novembre 2021, l'Office a élaboré des critères pour aider son personnel à déterminer le moment où des vérifications des antécédents devraient être effectuées pour les demandeurs de permis au-delà du processus standard afin de réduire le risque de problèmes de solvabilité financière. Il a également mis à jour son processus d'examen interne en octobre 2021 pour y inclure des questions d'orientation pour évaluer la santé financière des demandeurs.

D'ici mars 2023, l'Office examinera des méthodes pour confirmer la viabilité financière des demandeurs

et surveiller la viabilité financière des maisons une fois les permis obtenus, cerner les indices d'irresponsabilité financière et collaborer avec les associations industrielles pour élaborer une approche visant à informer et à éduquer les titulaires de permis au sujet de la responsabilité financière.

- *établir une stratégie de communication pour rappeler aux auteurs d'une demande qu'ils sont tenus de surveiller leurs conditions de permis et de signaler les changements à l'Office, au besoin;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que dans un cas, l'Office a examiné une demande de transfert de propriété d'une maison existante et avons conclu que l'auteur de la demande avait fourni des renseignements faux et trompeurs. Les conditions exigeaient que l'auteur de la demande retienne les services d'une personne ayant de l'expérience dans un poste de cadre supérieur au sein de la maison afin d'assurer le respect de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et de son règlement et d'aviser immédiatement l'Office de tous changements au statut contractuel de cette personne auprès du titulaire de permis. Toutefois, à la fin de 2019, la maison de retraite a omis d'aviser l'Office que le statut contractuel de la personne avait changé, ce qui a contrevenu à la condition relative au permis à laquelle la maison est assujettie.

Au moment de notre suivi, l'Office était en train d'élaborer une stratégie de communication. D'ici décembre 2022, il communiquera avec les maisons de retraite pour leur rappeler la responsabilité financière et collaborera avec les associations de l'industrie pour comprendre la formation et le soutien dont pourraient avoir besoin les maisons de retraite pour être mieux outillées pour respecter les conditions de leur permis.

- *assurer un suivi en temps opportun des conditions de permis établies.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que dans un cas, la maison de retraite avait omis d'aviser l'Office à la fin de 2019 que le statut contractuel d'une personne avait changé, ce qui a contrevenu à la condition relative au permis à laquelle la maison est assujettie. Même si l'Office avait inspecté cette maison six fois avant juillet 2020, ce n'est qu'à ce moment qu'il a pris connaissance de ce problème, soit plus de six mois plus tard.

Au moment de notre suivi, l'Office avait élargi sa capacité – notamment en consultant d'autres organismes de réglementation au sujet du rôle d'un surveillant de la conformité et en embauchant une personne pour ce rôle au sein de l'Office – de régler les problèmes liés à la surveillance continue de la conformité de certaines questions, notamment la conformité aux conditions relatives aux permis, en septembre 2020. Puis, en septembre 2021, l'Office a élaboré des procédures internes pour exposer son processus de surveillance de la conformité afin d'effectuer un suivi plus systématique, mis à part les inspections. D'ici décembre 2022, l'Office s'attend à avoir du personnel à sa disposition pour faciliter le suivi plus rapide des conditions relatives aux permis.

## Recommandation 13

*Pour protéger les résidents des maisons de retraite contre les risques d'incendie, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *imposer une date limite à tous les titulaires de permis qui n'ont pas terminé l'installation de leurs systèmes de gicleurs afin qu'ils le fassent dès que possible;*
- *si un titulaire de permis ne se conforme pas, effectuer le suivi des mesures d'application de la loi, le cas échéant.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

## Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en août 2020, il était indiqué dans les conditions de permis que quelque 12 exploitants de maisons de

retraite n'avaient pas encore installé de systèmes de gicleurs

automatiques. Depuis le 1er janvier 2019, les systèmes de gicleurs automatiques sont obligatoires en vertu du Code de prévention des incendies de l'Ontario. Ces conditions exigeaient que l'exploitant de la maison fournisse un rapport d'étape mensuel sur l'état des installations. Nous avons toutefois constaté que les conditions ne comportaient pas d'échéance.

Au moment de notre suivi, l'Office avait imposé les échéances de novembre et décembre 2020 à tous les titulaires de permis qui n'avaient pas terminé l'installation de leurs systèmes de gicleurs d'incendie. Pour certaines de ces maisons, la date limite avait été repoussée à septembre 2021.

Après la fin de nos travaux d'audit, mais avant la publication de notre rapport d'audit 2020, l'Office nous a informés que 5 des 12 maisons mentionnées ci-dessus n'avaient toujours pas de gicleurs fonctionnels à certains étages ou dans l'ensemble de l'établissement. Au cours de notre suivi, nous avons appris que le permis de trois des cinq maisons de retraite restantes qui n'avaient pas installé de gicleurs avait été révoqué en 2021 : une en août et deux en novembre. Deux autres maisons avaient respecté les exigences en matière de gicleurs et demeuraient ouvertes.

## Recommandation 14

*Pour protéger les consommateurs contre l'achat sans le savoir de services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite qui pourraient ne pas être agréées ni réglementées en vertu de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *accélérer l'achèvement de sa stratégie de suivi des 234 maisons de retraite qui pourraient nécessiter un permis et prendre les mesures d'exécution appropriées au besoin;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que certains milieux de vie collectifs en Ontario fonctionnent de la même façon qu'une maison de retraite

au sens de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Cependant, comme ils ne répondaient pas aux définitions strictes, au sens de la Loi, d'une maison de retraite, ils n'étaient pas assujettis à la surveillance réglementaire de l'Office. Dans notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en juillet 2020, l'Office procédait à l'examen de 234 maisons qu'il avait déjà évaluées comme ne répondant pas à la définition d'une maison de retraite afin de déterminer les prochaines étapes pour réévaluer ces maisons afin d'établir si elles fonctionnaient comme une maison de retraite sans permis.

Notre suivi nous a appris que l'Office cherche à établir, depuis juin 2021, si les 234 (en fin de compte 231) logements collectifs peuvent ou non être assujettis à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* en raison d'un changement de situation. La stratégie d'évaluation guide le personnel sur la façon de recueillir des renseignements à jour au sujet de ces paramètres et sur les prochaines étapes, ce qui peut comprendre le suivi et l'inspection. En août 2022, l'Office avait évalué l'ensemble des 231 maisons.

De plus, l'Office a indiqué que la Loi modifiée lui permettait de mieux protéger les résidents des maisons de retraite non agréées. À compter de décembre 2021, l'Office pouvait imposer des exigences aux titulaires de permis pendant le processus de demande de permis si le registrateur avait émis une ordonnance enjoignant à l'exploitant d'une maison non agréée de demander un permis.

L'Office a fait le point sur les résultats de l'examen des maisons non agréées auprès du Ministère en mars 2022 et a indiqué qu'il envisageait de fournir une mise à jour annuelle par la suite.

- *accélérer l'examen et la réduction du risque pour ces maisons lors des vagues subséquentes de la COVID-19 en atténuant le risque ou en portant ce dernier à l'attention du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lorsque la pandémie de COVID-19 a commencé en mars 2020, l'Office a reconnu qu'il existait un risque

accru pour les aînés et les résidents vulnérables, même dans les maisons qui ne nécessitaient pas de permis. L'Office a indiqué qu'il prévoyait communiquer avec le Ministère, la santé publique et le ministère des Affaires municipales et du Logement pour sensibiliser les maisons sans permis aux vagues ultérieures de la COVID-19.

Au moment de notre suivi, l'Office avait informé le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère), en janvier 2021, de son projet de maison non agréée compte tenu de la pandémie de COVID-19. L'avis comprenait des détails sur l'approche prévue par l'Office pour traiter chaque catégorie de maisons non agréées, par exemple celles pouvant être en contact avec d'autres organismes de surveillance comme les services d'incendie, les municipalités, la santé publique et Santé Ontario, et celles qui ne répondaient pas strictement à la définition de maison de retraite inscrite dans la Loi.

De plus, en juillet 2021, l'Office a informé les titulaires de permis par voie de bulletin qu'il mettait à jour son processus d'identification des maisons de retraite non agréées et qu'il informerait les partenaires communautaires et le Ministère lorsqu'un lieu d'hébergement collectif ne relève pas de sa compétence.

En outre, l'Office a commencé en juin 2021 à collaborer avec des organismes externes comme Prévention de la maltraitance des personnes âgées Ontario, des organismes de services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire, des organismes du secteur des logements municipaux et des bureaux de santé publique pour faire le point sur des sujets d'intérêt commun, y compris la formation sur le projet de maison non agréée. À la suite de ces engagements, l'Office a reçu de partenaires des conseils sur une maison non agréée en 2021.

L'Office a fourni au Ministère, en mars 2022, une autre mise à jour sur le projet de maison non agréée. Dans cette mise à jour, l'Office a présenté au Ministère les résultats préliminaires de son examen des quelque 200 maisons de retraite non agréées. Cet examen a permis de déterminer qu'un certain nombre d'établissements pourraient être exploités comme

maisons de retraite. L'Office a informé le Ministère qu'il avait transmis aux échelons supérieurs internes la question de ces établissements pour qu'ils prennent d'autres mesures conformément aux procédures normalisées, notamment pour amorcer le processus d'octroi de permis à ces établissements.

### Recommandation 15

*Pour améliorer l'efficacité de l'Office de réglementation des maisons de retraite dans la surveillance du secteur des maisons de retraite et la protection de la sécurité publique, l'Office devrait collaborer avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour évaluer de façon critique l'efficacité de ses outils d'application de la loi. En particulier, une augmentation du montant maximal de la pénalité administrative permise en vertu de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite pourrait être envisagée.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office avait intensifié ses efforts d'application de la loi pour gérer les maisons de retraite au cours des trois dernières années. Toutefois, les outils dont il dispose, comme le refus d'une demande de permis et l'imposition de pénalités financières, n'ont pas toujours empêché un propriétaire de continuer à exploiter une maison non agréée. La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* permet au registrateur d'imposer une pénalité administrative pouvant atteindre 10 000 \$ aux exploitants de maisons de retraite qui ont contrevenu aux exigences législatives.

Au moment de notre suivi, l'Office avait, en 2021, fourni des conseils et de la rétroaction au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité sur les sanctions administratives pécuniaires et les ordonnances de gestion améliorées, ce qui permettrait au registrateur d'agir plus rapidement en cas d'urgence. Le Ministère a consulté les intervenants en 2021 pour envisager d'augmenter le montant maximal des sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi et n'a pas apporté de modifications. D'ici décembre 2022, l'Office poursuivra ses efforts pour évaluer l'efficacité

des montants des sanctions administratives pécuniaires à titre d'outil de conformité.

### Recommandation 16

*Pour réduire le risque pour les résidents des maisons de retraite qui pourraient être touchés par des pertes ou des dommages à leur maison, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *demander aux maisons de retraite de renouveler les polices 30 jours avant la date d'expiration et aviser l'Office que la couverture continue des résidents est disponible;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons examiné tous les cas de polices d'assurance frais supplémentaires expirées comme indiqué par le système de gestion des documents de l'Office en septembre 2020. Nous avons constaté que 25 maisons de retraite avaient des polices échues. La police d'une maison avait pris fin il y a plus de 334 jours, mais l'Office nous a informés que cette maison avait été fermée temporairement à des fins de rénovations. La durée moyenne de la couverture pour les 24 autres maisons était de 31 jours et variait de 2 à 130 jours.

Au moment de notre suivi, l'Office a noté qu'en raison de contraintes de ressources, il envisage d'entreprendre des travaux pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2023. Il s'agirait notamment d'établir des liens avec le secteur de l'assurance pour mieux comprendre les pratiques actuelles en matière de calendrier de renouvellement et d'évaluer la possibilité pour les maisons de retraite de soumettre des certificats d'assurance pour frais supplémentaires au moins 30 jours avant l'expiration.

- *évaluer la recherche actuelle et, s'il y a lieu, le supplément afin d'obtenir un montant minimal précis approprié d'assurance frais supplémentaires pour les titulaires de permis;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le règlement pris en application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* n'exige pas que les maisons de retraite agréées obtiennent un montant minimal précis d'assurance frais supplémentaires. L'assurance frais supplémentaire réduit le risque qu'une maison ne soit pas en mesure de fournir un hébergement et des soins à ses résidents en cas de dommages à la maison, par exemple à cause d'un incendie ou d'une inondation.

Au moment de notre suivi, l'Office a noté qu'en raison de contraintes de ressources, il envisage d'entreprendre des travaux pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2023. Ces travaux comprendraient une évaluation de ses recherches actuelles sur un montant minimal approprié d'assurance et d'autres recherches au besoin pour en tirer une norme minimale appropriée de mise en oeuvre.

- *recommander une modification réglementaire qui précise un montant minimal de couverture d'assurance frais supplémentaires au ministre des Aînés et de l'Accessibilité ou qui confère à l'Office le pouvoir d'établir un montant minimal d'assurance frais supplémentaires.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons noté que le règlement exige toutefois que toutes les maisons de retraite souscrivent une assurance supplémentaire qui couvrirait les coûts des services de logement et d'autres soins pour chaque résident pendant au moins 120 jours si la maison est perdue ou endommagée (par exemple en raison d'un incendie ou d'une inondation) et que le titulaire de permis n'est pas en mesure de fournir d'autres logements ou des soins continus en toute sécurité aux résidents. Nous avons constaté que les maisons n'avaient pas de montant de couverture fixe pour cette assurance, même si un expert-conseil mandaté par l'Office en juillet 2019 recommandait qu'une limite minimale de 7 500 \$ par résident soit appropriée.

Au moment de notre suivi, l'Office a indiqué qu'en raison de contraintes de ressources, il envisage de

rédiger des conseils au Ministère concernant une modification législative d'ici mars 2023.

## Plaintes

### Recommandation 17

*Afin d'accroître la connaissance et la sensibilisation du public à l'égard du rôle de surveillance de l'Office envers l'industrie des maisons de retraite et de réduire au minimum les risques pour la sécurité des résidents des maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait élaborer une stratégie de communication plus complète visant expressément les groupes qui comprennent les résidents et les familles, le personnel des maisons de retraite et le public au sujet de son rôle, en mettant l'accent sur la meilleure façon de porter les plaintes à son attention ou à celle des autres parties concernées.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Au cours de notre audit de 2020, les nombreux groupes d'intervenants auxquels nous avons parlé ont mentionné que les employés qui travaillent dans des maisons de retraite sont témoins de négligence et de mauvais traitements, mais qu'ils ignorent peut-être qu'ils peuvent signaler ces incidents à l'Office. Cette méconnaissance de l'Office limite sa capacité à exécuter efficacement son mandat de protection des résidents.

Au moment de notre suivi, l'Office avait utilisé des publicités payantes sur les médias sociaux, entre septembre 2020 et mars 2021, pour cibler les aînés et les membres de leur famille qui vivaient en maison de retraite ou qui envisageaient de le faire. En outre, un article commandité sur l'Office a paru dans les médias en décembre 2020. De plus, en mai 2021, l'Office a mandaté une firme de relations publiques pour proposer une stratégie de communication afin d'aider à communiquer avec le public cible de l'Office. La campagne de communication, comme l'a indiqué la firme, s'est déroulée jusqu'à la fin de 2021. L'Office continuera de promouvoir son rôle sur les médias sociaux à l'automne et à l'hiver 2022-2023 afin d'encourager les

partenaires de la santé et d'autres publics à lui signaler des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes, l'Office a lancé un nouveau formulaire de plainte en langage clair sur son site Web en mars 2021. De plus, il a mis la dernière main à son processus interne en juillet 2021 et a mené une campagne sur les médias sociaux en septembre et octobre 2021 pour transmettre des questions aux autorités tierces lorsqu'une plainte ne relève pas de la compétence de l'Office.

L'Office a sensibilisé davantage les bureaux de santé publique et les Services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire à son mandat en organisant des réunions et en leur transmettant son bulletin électronique hebdomadaire afin de mieux faire connaître ses messages concernant les plaintes et la façon de les porter à son attention.

### Recommandation 18

*Pour fournir des réponses plus claires et plus rapides aux résidents des maisons de retraite, aux membres de leur famille ou à d'autres personnes qui pourraient avoir des préoccupations au sujet des maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *rédiger une lettre type qui renferme les coordonnées d'autres organismes de réglementation et la faire parvenir à tous les plaignants dès que possible avant qu'ils fassent enquête sur les plaintes;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office ne traitait les plaintes dans les maisons de retraite que si elles se rapportent à des infractions à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Pour d'autres questions comme la location résidentielle ou les préoccupations concernant les soins incompetents, l'Office informait verbalement les plaignants de sa compétence et d'autres organismes de réglementation concernés (comme la Commission de la location immobilière et les ordres de réglementation des services de santé), mais elle ne les a informés par écrit qu'après avoir terminé son enquête.

Au moment de notre suivi, l'Office avait mis à jour ses procédures de réception des plaintes en juin 2021, ce qui comprend maintenant l'envoi d'une lettre d'accusé de réception au plaignant pour l'informer de sa page Web sur le renvoi des plaintes et la communication des coordonnées de l'organisme concerné si la préoccupation du plaignant ne relève pas du mandat de l'Office ou comporte un chevauchement de la surveillance avec un autre organisme de réglementation.

- *établir un processus de renvoi des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence directement à l'organisme de réglementation approprié et faire un suivi auprès du plaignant et de l'autre organisme de réglementation pour s'assurer que la plainte est parvenue à l'organisme approprié;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office ne traitait les plaintes dans les maisons de retraite que si elles se rapportent à des infractions à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. Pour d'autres questions comme celles qui portent sur la location à usage d'habitation ou les préoccupations concernant les soins incompetents (qui relèvent de l'ordre de réglementation de la santé connexe), l'Office a donné des conseils généraux au plaignant, qui doit alors trouver l'organisme concerné par lui-même, même si ses préoccupations concernaient une maison de retraite.

Au moment de notre suivi, l'Office avait établi un processus en juillet 2021 pour lui permettre de transmettre une plainte qui ne relève pas directement de sa compétence à l'organisme de réglementation compétent si le plaignant n'était pas en mesure de le faire de façon indépendante, par exemple en raison d'un manque d'accès à Internet ou d'une barrière linguistique. L'Office exige que le plaignant donne explicitement son consentement. Le personnel documente les détails dans un dossier.

- *mettre à jour son site Web pour y inclure les coordonnées des organismes de réglementation concernés afin de répondre aux préoccupations que*

*le public porte couramment à l'attention de l'Office, mais qui ne relèvent pas de sa compétence;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons également constaté que l'Office a informé le public sur son site Web qu'il ne supervise pas les questions liées aux relations employeur-employés, au loyer et aux évictions, ni celles qui concernent les litiges relatifs aux procurations. En conséquence, il recommandait au public de communiquer avec les parties concernées, mais il n'informait pas le public des autres parties, comme les réseaux locaux d'intégration des services de santé, le Bureau du commissaire des incendies ou les ordres de réglementation des professionnels de la santé.

Au moment de notre suivi, l'Office avait mis à jour son site Web en juillet 2021 pour y inclure les coordonnées des autres organismes concernés, notamment les organismes de réglementation.

- *établir un indicateur de rendement pour mesurer le délai d'enquête et de règlement des plaintes, établir et examiner des objectifs annuels et surveiller le rendement pertinent;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office ne fixait pas ou ne publiait pas de délais d'exécution ciblés pour informer les plaignants de ce à quoi ils devaient s'attendre lorsqu'ils déposaient une plainte au sujet d'une maison de retraite. Entre 2017-2018 et 2019-2020, l'Office a pris en moyenne 4 mois et demi pour régler les plaintes écrites officielles qu'il a reçues.

Au moment de notre suivi, l'Office avait recueilli des données sur le délai de traitement de son personnel en février 2022 et fixé des objectifs quant à la durée prévue d'enquête et de règlement des plaintes. Par exemple, l'Office vise à rendre une décision du registraire à la suite d'une inspection dans les 150 jours suivant la réception d'une plainte et à renvoyer une plainte à des organismes externes dans les 10 jours suivant sa réception si elle n'est pas compétente pour

enquêter. L'Office a établi ces objectifs en tenant compte des variations importantes dans la complexité des plaintes et de l'accessibilité de la collecte de renseignements pour statuer sur les plaintes. L'Office envisage d'examiner et de réviser annuellement les objectifs et de surveiller le rendement par rapport à ces normes.

- *publier sur son site Web les normes de service prévues concernant son processus de règlement des plaintes et son rendement réel par rapport à ces normes.*

**État : En voie de mise en œuvre d'ici avril 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office ne fixait pas ou ne publiait pas de délais d'exécution ciblés pour informer les plaignants de ce à quoi ils devaient s'attendre lorsqu'ils déposaient une plainte au sujet d'une maison de retraite.

Au moment de notre suivi, l'Office a publié sur son site Web, en septembre 2022, les normes de service prévues concernant son processus de règlement des plaintes, et il prévoit publier des paramètres de mesure par rapport à ces normes d'ici avril 2023.

### Recommandation 19

*Pour communiquer plus clairement et efficacement les renseignements sur les plaintes relatives aux maisons de retraite aux résidents actuels et futurs ainsi qu'aux membres de la famille, et pour améliorer l'efficacité des choix d'inspection des maisons de retraite par les inspecteurs, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- *rendre publiques de façon régulière des données sur les problèmes communs soulevés par les consommateurs au sujet de l'industrie des maisons de retraite;*

**État : En voie de mise en œuvre d'ici juin 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que la base de données en ligne de l'Office ne fournissait pas de renseignements sur les plaintes relatives aux maisons individuelles ni à toutes les maisons de retraite

au total. L'Office avait pour pratique de publier les détails de la plainte dans un rapport d'inspection après avoir validé les préoccupations d'un plaignant selon lesquelles la maison de retraite n'avait pas respecté la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi) ou son règlement.

Au moment de notre suivi, l'Office avait terminé en juin 2021 une analyse des tendances dans les plaintes déposées entre 2014-2015 et 2020-2021. Il a indiqué que les plaintes les plus courantes ne variaient pas beaucoup au fil des ans : soins inappropriés ou incompetents, mauvais traitements ou négligence, procédure relative aux plaintes, nourriture et construction/entretien. L'Office envisage de publier son analyse des plaintes et des tendances d'ici juin 2023, peut-être plus d'une fois l'an.

- *publier sur son site Web la nature et la quantité des plaintes déposées auprès de l'Office pour chaque maison de retraite tout en respectant la vie privée du plaignant;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que la base de données en ligne de l'Office ne fournissait pas de renseignements sur les plaintes relatives aux maisons individuelles ni à toutes les maisons de retraite au total.

Au moment de notre suivi, l'Office envisage de publier d'ici mars 2024 la nature et la quantité de plaintes pour chaque maison de retraite lorsqu'il prend des mesures d'exécution à l'égard d'une maison où une plainte a été déposée. Il prévoit également, d'ici mars 2024, d'intégrer la nature et la quantité de plaintes à la base de données sur les maisons de retraite dans le contexte de l'élaboration future d'un bulletin public et d'envisager une transparence accrue concernant la nature et la quantité de plaintes pour chaque maison de retraite dans l'élaboration de rapports d'inspection améliorés et du bulletin.

- *analyser les tendances relatives aux plaintes afin de cerner les domaines d'intérêt importants et de*

*mieux orienter sa sélection de maisons de retraite pour les inspections courantes;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office nous avait informés qu'il avait commencé à suivre la catégorie des plaintes. Toutefois, comme l'Office n'analysait pas les données sur les plaintes, celles que l'Office ne pouvait corroborer n'ont pas été utilisées dans la formation des inspecteurs pour cerner les domaines d'intérêt.

Au moment de notre suivi, l'Office avait terminé en juin 2021 une analyse des tendances dans les plaintes déposées entre 2014-2015 et 2020-2021. Il a indiqué que les plaintes les plus courantes ne variaient pas beaucoup au fil des ans : soins inappropriés ou incompetents, mauvais traitements ou négligence, procédure relative aux plaintes, nourriture et construction/entretien. Afin de mieux éclairer la sélection des maisons de retraite pour les inspections antérieures, l'Office a modifié son modèle de risque pour tenir compte des incidents signalés qui n'ont pas donné lieu à des inspections. Le modèle révisé a été mis en place en avril 2022.

- *établir un module de formation pour le secteur de la maison de retraite et mettre à jour la formation pour ses inspecteurs en fonction des plaintes les plus fréquentes et les plus importantes soulevées afin de cerner les domaines d'intérêt pour les inspections.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que comme l'Office n'analysait pas les données sur les plaintes, celles que l'Office ne pouvait corroborer n'ont pas été utilisées dans la formation des inspecteurs pour cerner les domaines d'intérêt.

Au moment de notre suivi, l'Office avait comparé les domaines de plainte communs au processus d'inspection courante actuel afin de déterminer s'il y avait lieu d'ajouter ou de modifier des domaines d'intérêt et avait terminé la formation des inspecteurs en novembre 2021 en intégrant les résultats de cette

analyse. L'Office examinera les données sur les plaintes importantes et fréquentes d'ici décembre 2022 afin de cerner les lacunes dans les modules actuels d'aide à la conformité et de les mettre à jour pour le secteur des maisons de retraite.

## Les renseignements sur le prix du loyer, les services de soins et l'historique de rendement ne sont pas facilement accessibles aux consommateurs

### Recommandation 20

*Pour mieux informer et protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent des services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité devrait :*

- *déterminer si l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait surveiller les frais de services de soins de maison de retraite et envisager de proposer des modifications à la Loi de 2010 sur les maisons de retraite, s'il y a lieu;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, des groupes d'intervenants ont indiqué que l'abordabilité du logement devenait un enjeu critique pour les aînés. Aucune organisation ni loi n'empêche les résidents des maisons de retraite de se voir imposer des prix déraisonnablement élevés pour les services de soins. Ni la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* ni la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* ne définissent ce qu'est un juste prix pour les services de soins.

Au moment de notre suivi, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) avait effectué des recherches sur des analyses de comparaisons entre les maisons de retraite et les foyers de soins de longue durée en Ontario et les maisons de retraite partout au Canada. Le Ministère avait également obtenu des recherches menées par le ministère de la Santé qui examinait la réglementation des frais de services de soins dans les maisons de retraite. Le Ministère envisage d'effectuer une analyse plus poussée des coûts

des services de soins et du rôle des diverses autorités gouvernementales dans d'autres secteurs en ce qui concerne la surveillance des frais. Le Ministère a l'intention, d'ici décembre 2022, de recommander que les frais de services de soins soient pris en considération pour des options stratégiques, après consultation des intervenants et des ministères partenaires.

- *demander à l'Office d'exiger que toutes les maisons de retraite agréées rendent disponibles des listes de prix (pour le loyer et les services) – sur support papier et électronique – sur demande par téléphone, en ligne, par courriel ou en personne.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* indique que les résidents ont le droit de savoir quels services de soins sont fournis à domicile et quel est leur prix. Toutefois, nous avons constaté que 75 % des 20 maisons de retraite échantillonnées n'indiquaient pas de renseignements sur les prix en ligne.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait apporté des modifications à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* qui sont entrées en vigueur le 16 mars 2022. Les maisons de retraite doivent fournir, à quiconque en fait la demande, une liste détaillée, sous forme électronique ou papier, des différents types de services d'hébergement et de soins offerts dans la maison de retraite et de leurs prix. Le 21 mars 2022, le Ministère et l'Office ont participé à un webinaire d'associations sectorielles avec des exploitants de maisons de retraite pour les informer des modifications législatives et réglementaires et répondre à leurs demandes de renseignements.

### Recommandation 21

*Pour mieux informer et protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent des services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait intensifier ses efforts pour élaborer une fiche de rendement publique pour chaque maison de retraite.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office élaborait une fiche de rendement publique qui vise à fournir des données de mesure du rendement en temps réel pour chaque maison de retraite pour aider les résidents potentiels et leurs familles à choisir une maison de retraite fiable. À la fin de notre audit, l'Office évaluait encore son plan de production d'une fiche de rendement publique.

Au moment de notre suivi, l'Office avait reporté à 2023-2024 son initiative d'élaboration de bulletins publics.

## Le conseil et le Ministère ne surveillent pas suffisamment les activités de l'Office

### Recommandation 22

*Afin d'améliorer la gouvernance efficace et la surveillance par le conseil d'administration des activités de l'Office de réglementation des maisons de retraite, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité devrait collaborer avec le Secrétariat des nominations pour proposer des personnes nommées au conseil qui tiennent compte des intérêts des aînés ou pour demander au président du conseil d'administration de demander au président du conseil d'administration d'envisager la nomination de telles personnes à l'expiration du mandat des administrateurs actuels.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que de 2016 à 2020, le conseil d'administration de l'Office n'a eu son effectif complet de neuf membres qu'entre avril 2016 et octobre 2017 et après juillet 2020. De plus, au moment de notre audit de 2020, le conseil ne comptait pas de membre qui représentait une organisation pour les aînés ou de membre qui défendait les intérêts des aînés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait collaboré avec le Secrétariat des nominations en 2021 pour nommer deux personnes ayant une idée des besoins et des intérêts des aînés pour siéger au conseil d'administration de l'Office. En outre,

le Ministère a inclus dans son protocole d'entente mis à jour avec l'Office une disposition qui exige que le conseil fasse des efforts raisonnables pour inclure des membres qui reflètent divers points de vue, notamment la protection des consommateurs et l'intérêt public. La disposition, qui devrait entrer en vigueur d'ici le 31 mars 2023, exige également que l'Office rende publics les critères de compétence et de sélection du conseil.

### Recommandation 23

*Pour améliorer sa capacité de superviser l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) afin de confirmer qu'il fonctionne conformément à la Loi de 2010 sur les maisons de retraite et au protocole d'entente entre l'Office et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère), le Ministère devrait :*

- *établir un calendrier des exigences en matière de rapports avec l'Office et mettre à jour le protocole d'entente en conséquence;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

## Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que, comme il est indiqué dans la Loi de 2010 sur les maisons de retraite, le Ministère avait avec l'Office un protocole d'entente qui était en vigueur, lequel avait été examiné pour la dernière fois en octobre 2018.

L'Office était tenu de présenter régulièrement au Ministère certains documents, comme son rapport annuel et son plan d'activités, à des fins de surveillance. Le protocole d'accord prévoyait un calendrier provisoire permettant au Ministère de définir plus précisément les documents que l'Office devait soumettre régulièrement à son examen. Cependant, le Ministère n'avait pas précisé quels étaient ces documents lorsque nous avons terminé notre audit de 2020.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait collaboré avec l'Office en 2021-2022 pour mettre à jour le protocole entre les deux parties, y compris l'élaboration d'un calendrier de planification et de production de rapports à l'échelon ministériel. Ce calendrier, que le Ministère et l'Office ont convenu de mettre en place d'ici décembre 2022, comprendra des exigences

minimales pour les rapports ministériels requises en vertu du protocole d'entente, y compris un plan d'activités et un rapport annuel.

- demander à l'Office d'établir des cibles pour ses indicateurs de rendement et lui demander de publier annuellement le rendement réel par rapport au rendement ciblé;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2025.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas demandé à l'Office d'établir des repères pour mesurer son rendement en vue d'un fonctionnement efficace. Bien que l'Office ait publié dans son rapport annuel des données sur les activités principales comportant des comparaisons avec les années antérieures, il n'établissait pas de repères pour ces données. Autrement dit, le Ministère ne disposait pas d'une base de référence appropriée pour comparer le rendement de l'Office dans les principaux secteurs de risque.

Au moment de notre suivi, le Ministère et l'Office avaient révisé leur protocole d'entente (protocole) pour y inclure une disposition exigeant que l'Office établisse des mesures du rendement concernant l'application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de permettre des comparaisons d'une année à l'autre. Le protocole exige également que l'Office fournisse au ministre des objectifs de rendement et des résultats sur une base annuelle. En mars 2022, le Ministère et l'Office ont établi un calendrier de mise en oeuvre des mesures et des cibles de rendement pour appuyer la réalisation de ces dispositions. Le Ministère surveillera la mise en oeuvre et prévoit ce qui suit : d'ici avril 2023, l'Office établira des mesures du rendement nouvelles ou supplémentaires; d'ici avril 2024, l'Office commencera à recueillir des données pour les mesures du rendement; d'ici avril 2025, l'Office commencera à recueillir des données pour les cibles; et d'ici septembre 2025, l'Office publiera le rendement par rapport aux cibles dans son rapport annuel.

- évaluer le niveau de ressources dont il a besoin pour surveiller l'Office et déterminer s'il doit imposer des

*frais de surveillance – sinon, le protocole d'entente devrait être mis à jour pour tenir compte de ce fait.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère ne facturait pas de frais de surveillance de l'Office comme l'exige le protocole d'entente (protocole). Selon le protocole, l'Office doit payer les frais de surveillance du Ministère. Le modèle sur lequel repose l'organisme d'application est censé ne pas engendrer de coûts pour le gouvernement provincial. Les frais de surveillance ont pour objet de recouvrer le coût engendré pour le gouvernement pour assurer la surveillance législative et la reddition de comptes.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait évalué, à l'automne 2021, le niveau de ressources dont il avait besoin pour surveiller l'Office. Le Ministère avait également déterminé qu'il continuerait de ne pas lui imposer de frais de surveillance, compte tenu de facteurs comme l'examen de l'efficacité opérationnelle de l'Office en cours et les paiements de transfert qu'il a versés à l'Office à l'origine et pendant la pandémie de COVID-19. Le protocole mis à jour, qui est entré en vigueur le 31 mars 2022, confère au ministre le pouvoir discrétionnaire d'imposer des frais.

### Recommandation 24

*Pour améliorer la sécurité et la protection des résidents des maisons de retraite et appuyer le travail et l'efficacité de l'agent de gestion des risques, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait :*

- établir des délais ciblés pour intégrer progressivement les recommandations de l'agent de gestion des risques;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans notre audit de 2020, l'Office avait indiqué que ses plans d'activités intègrent les recommandations de l'agent de gestion des risques. Cependant, ils ne prévoient peut-être pas de délai ciblé pour les intégrer progressivement.

Au moment de notre suivi, l'Office avait établi des délais pour la mise en œuvre progressive des recommandations de l'agent de gestion des risques, en tenant compte de la complexité de la mesure proposée dans la recommandation, de la priorité organisationnelle et des ressources disponibles. La direction de l'Office a fait rapport à l'agent de gestion des risques en avril 2021, septembre 2021 et mars 2022 sur l'état d'avancement des recommandations antérieures, y compris les délais de mise en œuvre.

- *suivre l'adoption de ces recommandations;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que bien que le conseil ait reçu et examiné le rapport annuel de l'agent de gestion des risques, l'Office ne rendait pas compte au conseil de l'état de la mise en œuvre des recommandations de l'agent de gestion des risques.

Au moment de notre suivi, l'Office avait élaboré un outil de suivi pour surveiller la mise en œuvre des recommandations des agents de gestion des risques.

- *transmettre ces renseignements au conseil d'administration et au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité deux fois l'an.*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si le conseil avait reçu et examiné le rapport annuel de l'agent de gestion des risques, l'Office ne lui rendait pas compte de l'état de la mise en œuvre des recommandations de l'agent de gestion des risques. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité n'avait pas non plus demandé de mises à jour concernant l'état de la mise en œuvre des recommandations de l'agent de gestion des risques.

Au moment de notre suivi, l'Office avait régulièrement fait rapport de son état de mise en œuvre des recommandations de l'agent de gestion des risques au Ministère en avril 2021, en septembre 2021 et en mars 2022 et au Comité de gouvernance, des affaires

réglementaires et des mises en candidature du conseil d'administration en février 2021, en juin 2021 et en novembre 2021.

### Recommandation 25

*Afin d'améliorer la coordination et l'efficacité de l'ensemble des services aux aînés en Ontario dans un environnement où plusieurs ministères fournissent des services et des soins à ce groupe de population, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité devrait :*

- *demander la responsabilité d'agir à titre de ministère responsable qui collaborera avec tous les ministères concernés ayant pour mandat d'assurer la prestation ou la supervision de services d'hébergement et de soins collectifs pour aînés afin d'élaborer un cadre stratégique coordonné de logement des aînés qui définit la santé, l'autonomie et le profil financier des aînés auxquels ces milieux sont destinés, ou de désigner un autre ministère qui agira à titre de responsable;*

**État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que bien qu'il assume la responsabilité de la stratégie des aînés, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) nous a informés qu'il n'est pas responsable de la détermination de la politique relative au logement des aînés ou aux soins collectifs. Le Ministère a indiqué qu'il envisagera d'explorer et d'investir dans de nouveaux modèles de logement des aînés lorsqu'une nouvelle stratégie pour les aînés sera mise en œuvre. Cependant, le ministère des Affaires municipales et du Logement dirigera la stratégie de logement des aînés.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait mis sur pied, en novembre 2020, un comité consultatif interne composé de partenaires clés du Ministère, dont le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, le ministère de la Prestation des services publics et aux entreprises et le ministère des Affaires municipales et du Logement pour discuter des enjeux intersectoriels, dont la façon d'améliorer la

coordination dans le continuum des soins et du logement pour les aînés.

En janvier 2021, le Ministère a participé à une séance de discussion organisée par le ministère des Affaires municipales et du Logement. Cette séance portait sur les aînés. Toujours en janvier 2021, le Ministère, de concert avec le ministère de la Santé et les Instituts de recherche en santé du Canada, a tenu une séance de deux jours pour faciliter l'échange de renseignements et d'idées sur les options des modèles de prestation de services et des approches réglementaires visant à améliorer la santé et la sécurité des Ontariens âgés vivant dans des milieux de soins.

En outre, en février 2022, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail formé de représentants du ministère des Affaires municipales et du Logement, du ministère de la Santé, du ministère des Soins de longue durée, du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et de l'Office pour élaborer un cadre stratégique sur le logement et les soins à l'intention des aînés. Entre mars 2022 et juillet 2022, le groupe de travail a élaboré un « document directeur » qui décrit l'ensemble des ministères, des lois et des règlements, ainsi que les politiques et les lignes directrices, qui régissent le logement et les soins à l'intention des aînés. Le groupe de travail a également élaboré des « cartes de parcours » provisoires qui décrivent comment divers aînés accèdent au logement et aux milieux de soins et exposent les défis auxquels ils font face pour ce faire. Le Ministère s'attend à ce que ces renseignements guident l'élaboration d'un cadre stratégique pour le logement et les soins aux aînés. Le groupe de travail a également discuté de l'utilisation d'un outil d'évaluation de l'incidence sur l'équité en santé dans l'élaboration du cadre afin de s'assurer que l'équité en santé est prise en compte.

D'ici décembre 2023, le Ministère envisage d'avoir créé un cadre stratégique pour améliorer la coordination et l'efficacité des secteurs du logement et des soins, répondre aux besoins changeants du secteur des maisons de retraite et promouvoir l'élaboration de modèles novateurs de logement et de soins.

- intégrer dans sa stratégie des aînés des mesures pré-cises à prendre pour atteindre divers objectifs et un calendrier pour ces mesures.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.

### Détails

Dans notre audit de 2020, le Ministère n'avait pas encore finalisé ses travaux sur une stratégie à jour des aînés. Il envisageait cependant de communiquer plus de détails publiquement à la fin de 2020 ou au début de 2021.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait mis à jour la stratégie pour les aînés afin d'intégrer les leçons tirées de la pandémie de COVID-19. Bien que la stratégie ne soit pas rendue publique, le Ministère a indiqué qu'elle guide les travaux de la province et que des progrès sont réalisés grâce à de nombreuses initiatives gouvernementales qui s'harmonisent avec les piliers de la stratégie et les appuient. Le Ministère nous a informés qu'il mettait à jour la stratégie et qu'il visait à obtenir l'approbation des organismes centraux d'ici mars 2023.

## L'Office n'a pas la capacité financière nécessaire pour s'acquitter pleinement de son mandat de réglementation

### Recommandation 26

*Afin de percevoir des frais suffisants pour couvrir les activités mandatées par l'Office de réglementation des maisons de retraite qui visent à protéger les résidents actuels et anciens des maisons de retraite, l'Office de réglementation des maisons de retraite devrait réévaluer annuellement la pertinence de ses frais ou déterminer d'autres sources de revenus pour couvrir ses dépenses d'exploitation en effectuant davantage d'inspections et d'autres activités mandatées.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que l'Office n'avait pas reçu de financement du Ministère. Il finançait ses activités surtout en percevant des

frais auprès des maisons de retraite qu'il régleme. L'Office a enregistré un excédent annuel entre 2015-2016 et 2018-2019 et un déficit annuel en 2019-2020.

Au moment de notre suivi, en septembre 2022, à la suite de l'examen du ministre et des commentaires des intervenants, le conseil d'administration de l'Office a

approuvé des changements au barème de frais entrant en vigueur le 1er janvier 2023. Le changement le plus important est la nouvelle cotisation annuelle par suite. L'Office indique que ce changement l'aidera à atteindre la stabilité financière en 2023-2024. Il a avisé le secteur des nouveaux frais pour 2023 au début d'octobre.