



Transcription de la vidéo

Audit de l'optimisation des ressources : Office de réglementation des maisons de retraite (2020)

Dans le cadre de notre Rapport annuel 2020, nous avons effectué un audit de l'optimisation des ressources de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR).

Le groupe des aînés croît rapidement en Ontario. D'ici 2046, le nombre d'aînés, c'est-à-dire les personnes de 65 ans et plus, devrait atteindre à 4,6 millions par rapport à 2,4 millions en 2018. De ces 4,6 millions de personnes, 2,8 millions auront au moins 75 ans. Le niveau de soins requis par une population vieillissante est également en hausse. Entre 2016 et 2020, le nombre de personnes en attente de soins de longue durée a augmenté de 43 %, passant de près de 27 000 à plus de 38 000 personnes. Les besoins des aînés en matière de logement et de soins varient selon le niveau de soins qu'ils requièrent.

L'ORMR a été créé en 2011 pour promouvoir et faire respecter la protection et la sécurité des consommateurs, dans le but de protéger les résidents des maisons de retraite contre les préjudices. La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* définit les maisons de retraite comme un ensemble résidentiel où vivent au moins six personnes principalement âgées de 65 ans ou plus et où l'exploitant met au moins deux services de soins à la disposition des résidents. L'ORMR est chargé de l'octroi des permis et de l'inspection des maisons de retraite, de même que de l'application de la loi. Cela comprend la réponse aux plaintes et la sensibilisation du public, ainsi que le soutien aux autorités de la santé publique au chapitre de la prévention et du contrôle des infections.

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère), qui supervise l'ORMR, a pour mandat d'élaborer et de tenir à jour des politiques, des lois et des règlements.

Dans le cadre de notre audit, nous avons évalué le rendement de l'ORMR et du Ministère dans leurs secteurs de responsabilité.

Nous avons constaté que l'ORMR et le Ministère doivent faire davantage dans cet important secteur.

L'ORMR ne recueille pas de données sur la santé des résidents des maisons de retraite, comme le nombre de résidents ayant des besoins plus importants pour des soins et qui sont en attente d'une place dans des foyers de soins de longue durée.

En 2019-2020, 4 201 personnes hospitalisées ont été transférées dans des maisons de retraite, certaines dans des établissements dans le cadre d'un programme subventionné



par le ministère de la Santé. Ni l'ORMR, ni les réseaux locaux d'intégration des services de santé, ni le ministère des Soins de longue durée n'inspectaient ces établissements pour assurer la sécurité de leurs résidents.

Le 31 août 2020, 185 éclosions de COVID-19 ont été détectées dans 171 maisons de retraite agréées.

Lors de notre vérification, nous avons également constaté que l'ORMR avait mis en moyenne environ 4,5 mois pour répondre aux plaintes. Il n'a pas d'objectif en matière de délai pour traiter les plaintes et il ne publie pas les tendances relatives aux plaintes à moins qu'une enquête soit lancée et qu'elle donne lieu à une constatation importante.

Bien qu'il existe depuis près d'une décennie, l'ORMR n'a pas établi de repères de rendement dans des domaines comme la sensibilisation du public à son mandat de protéger les résidents des maisons de retraite.

Nous avons également constaté que de nombreux ministères sont chargés de fournir des services aux aînés dans divers contextes, y compris les foyers de soins de longue durée, les maisons de retraite, et dans la collectivité. Le Ministère n'avait pas terminé son travail d'élaboration d'une stratégie de coordination pour remédier à cette situation à la fin de notre audit.

Notre rapport contient **26** recommandations, qui renferment **63** mesures, dont les suivantes :

- que l'ORMR recueille auprès d'autres organismes des données sur les résidents et les maisons de retraite;
- que l'ORMR et le Ministère précisent les responsabilités en matière d'inspection et de plainte pour les établissements participant à un programme subventionné dans les maisons de retraite avec le ministère de la Santé, les réseaux locaux d'intégration des services de santé et le ministère des Soins de longue durée;
- que le Ministère établisse des cibles pour le rendement de l'ORMR et publie les résultats chaque année;
- qu'il demande la responsabilité d'agir à titre de ministère responsable pour diriger l'élaboration d'une approche coordonnée de soins et de logement pour les aînés afin de se préparer à la croissance importante prévue de la population d'aînés.