



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 7 décembre 2020

## La vérificatrice générale constate que la surveillance des maisons de retraite doit évoluer afin de répondre aux besoins croissants des résidents en matière de soins

(TORONTO) Un nombre croissant de personnes ayant des besoins considérables en matière de soins de santé vivent maintenant dans certaines des 770 maisons de retraite agréées de l'Ontario, affirme la vérificatrice générale de l'Ontario, Bonnie Lysyk, dans son Rapport annuel 2020 publié aujourd'hui. L'on estime à 58 000 le nombre d'aînés vivant dans ces maisons, qui sont conçues pour être des espaces résidentiels dans la collectivité et non des établissements de soins de santé comme les foyers de soins de longue durée.

L'audit des maisons de retraite a révélé qu'au 31 mars 2020, 26 % des personnes qui étaient en attente d'une place dans un foyer de soins de longue durée attendaient dans une maison de retraite, alors que ce pourcentage s'établissait à 23 % il y a quatre ans.

« Nous avons constaté également que plus de 4 000 patients n'ayant plus besoin de soins de courte durée dans les hôpitaux de l'Ontario ont obtenu leur congé et ont été dirigés vers des maisons de retraite en 2019-2020 », a déclaré M<sup>me</sup> Lysyk. « Les profils de santé de nombre de ces résidents étaient semblables à ceux des résidents des foyers de soins de longue durée. »

Le Rapport a conclu que l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) ne dispose pas des données dont il a besoin sur le profil de santé des résidents des maisons de retraite pour renforcer sa supervision de la dotation et des soins fournis dans les maisons de retraite. Par ailleurs, la loi exempte l'ORMR de surveiller les lits dans les maisons de retraite qui sont administrées ou financées par les gouvernements locaux ou d'autres ministères. Ainsi, l'ORMR n'est pas tenu de surveiller les lits occupés par des patients qui ont obtenu leur congé d'hôpitaux subventionnés dans le cadre du programme de soins de transition à court terme du ministère de la Santé.

« Du fait de cette lacune sur le plan de la réglementation, certaines personnes potentiellement vulnérables sur le plan médical vivant dans des maisons de retraite ne bénéficient pas de la sécurité, des soins et de la protection des consommateurs que l'ORMR est chargé de fournir aux résidents des maisons de retraite », a déclaré M<sup>me</sup> Lysyk.

La vérification a également permis de cerner des préoccupations au sujet du niveau d'inspection des maisons de retraite et des soins que leurs résidents reçoivent. Entre 2017-2018 et 2019-2020, plus de 50 % des préoccupations soulevées dans des plaintes déposées par écrit auprès de l'ORMR se rapportaient aux soins fournis aux résidents. Parmi ces plaintes, mentionnons le fait que des résidents n'ont pas reçu de repas convenables ni de services d'hygiène personnelle comme le bain et les soins du corps, et les cas où des résidents ont subi des plaies de lit qui se sont infectées. Il est arrivé souvent que l'ORMR donne suite aux plaintes écrites dans un délai de quatre mois et demi suivant leur dépôt.

Le rapport a conclu en outre que cinq exploitants ont été autorisés à exploiter des maisons de retraite qui n'étaient pas dotées d'un système automatique de gicleurs; cinq autres exploitants ont indiqué à l'ORMR qu'ils avaient installé de tels systèmes, mais ils n'avaient encore fourni aucune autre documentation avant que les travaux d'installation ne puissent être considérés comme étant achevés.

-30-

Renseignements :  
Bonnie Lysyk  
Vérificatrice générale  
(647) 267-9263

Pour lire le rapport, visitez [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)

 @OntarioAuditor

..../2

## Contexte et autres constatations

- L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme administratif autofinancé sans but lucratif qui est supervisé par le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère). Il incombe au Ministère de confirmer que l'ORMR s'acquitte de ses fonctions : protéger l'intérêt public et remplir son mandat.
- L'ORMR fournit des conseils stratégiques, octroie des permis, supervise la conformité à la loi et l'application de celle-ci, effectue des inspections, répond aux plaintes du public, informe les maisons de retraite, les consommateurs et le public au sujet de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et tient un registre public des maisons de retraite agréées.
- En 2019-2020, un peu plus de 4 000 personnes 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 reçoivent leur congé d'un hôpital parce qu'ils n'ont plus besoin de soins de courte durée, mais ils pourraient être en attente d'un lit de soins de longue durée.
- Au 31 mars 2020, environ 38 000 personnes attendaient leur place dans des foyers de soins de longue durée, et 26 % d'entre eux, soit environ 10 000, attendaient dans des maisons de retraite agréées.
- Au 31 mars 2020, il y avait en Ontario 770 maisons de retraite agréées pouvant offrir des soins et un hébergement à environ 80 000 Ontariens et Ontariennes.
- L'ORMR ne recueille pas ni n'analyse systématiquement les renseignements sur le profil de santé des résidents des maisons de retraite. Selon une étude ponctuelle réalisée en 2019, environ 43 % des résidents des maisons de retraite reçoivent des services de soins à domicile financés par le gouvernement. Nous avons obtenu des données plus récentes de Santé Ontario et constaté que le pourcentage de résidents des maisons de retraite qui reçoivent des services de soins à domicile était passé à 52 % en 2019-2020.
- La réponse de l'ORMR aux plaintes écrites était lente; il s'écoulait souvent quatre mois et demi après la réception de plaintes du public. Il n'a pas de délai cible pour traiter les plaintes et n'informe pas le public du délai de réponse à prévoir.
- Nous avons trouvé 56 maisons de retraite qui ont fait l'objet de multiples plaintes entre 2017-2018 et 2019-2020, mais le public n'a été informé que de 15 % de ces plaintes par suite de la publication des résultats d'inspection.
- L'ORMR n'a pas établi de repères pour ses indicateurs de rendement, et le Ministère s'est fait complice de son omission — par exemple, le Ministère nous a dit qu'il n'avait pas encore fixé d'échéancier pour l'adoption par l'Office d'une mesure complète du rendement — près d'une décennie après la création de celui-ci.