

Chapitre 3

Section 3.04

Office de réglementation des maisons de retraite

Suivi du *Rapport annuel 2020* par le Comité permanent des comptes publics sur l'Office de réglementation des maisons de retraite

Le 21 avril 2021, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique au sujet de notre audit de 2020 de l'Office de réglementation des maisons de retraite. En février 2022, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. La version intégrale du rapport peut être consultée à l'adresse Internet suivante : <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>

Le Comité a formulé 30 recommandations et a demandé au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) et à l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) de présenter un rapport d'ici juin 2022. Le Ministère et l'Office ont répondu officiellement au Comité le 22 juin 2022 et de nouveau le 12 août 2022. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2022 et août 2022 et nous avons obtenu des déclarations écrites du Ministère et de l'Office selon lesquelles à compter du 31 octobre 2022, ils nous avaient fourni une mise à jour complète de l'état des recommandations du Comité.

Conclusion globale

Au 31 octobre 2022, 34 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en œuvre, et 50 % étaient en voie de l'être. Les progrès étaient limités ou nuls dans le cas de 13 % des mesures recommandées, et le Ministère ne mettra pas en œuvre 2 des 64 mesures recommandées. Le Ministère a demandé au Comité de réacheminer ces deux recommandations au ministère de la Santé, au ministère des Affaires municipales et du Logement et au ministère des Soins de longue durée.

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** fait état des recommandations et des détails de l'état qui s'appuient sur les réponses du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité et de l'Office de réglementation des maisons de retraite, ainsi que de notre examen des renseignements présentés.

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de février 2022 du Comité

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

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	1		1			
Recommandation 2	1		1			
Recommandation 3	2				2	
Recommandation 4	4	2	1	1		
Recommandation 5	2		2			
Recommandation 6	1		1			
Recommandation 7	4	1	2	1		
Recommandation 8	4	2	1	1		
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	3	1	2			
Recommandation 12	1	1				
Recommandation 13	2	2				
Recommandation 14	2		2			
Recommandation 15	5	1	4			
Recommandation 16	1	1				
Recommandation 17	1	1				
Recommandation 18	1		1			
Recommandation 19	3			3		
Recommandation 20	4	3	1			
Recommandation 21	2		1	1		
Recommandation 22	1	1				
Recommandation 23	1		1			
Recommandation 24	5	1	3	1		
Recommandation 25	1		1			
Recommandation 26	3	2	1			
Recommandation 27	3		3			
Recommandation 28	1	1				
Recommandation 29	1	1				
Recommandation 30	1		1			
Total	64	22	32	8	2	0
%	100	34	50	13	3	0

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 1 Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité devrait collaborer avec les autres ministères concernés, s'il y a lieu, afin de préciser la responsabilité pour les inspections et le traitement des plaintes et d'établir un processus efficace pour les patientes et patients des maisons de retraite désignées comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) ou occupant des lits subventionnés. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.	En novembre 2020, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) a formé un comité consultatif interne interministériel composé 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 gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Ce comité avait pour but de mettre en place et d'améliorer le soutien offert aux aînés de l'Ontario qui vivent 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 concernant les espaces non assujettis à la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> dans les maisons de retraite. 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 partagé des données, des renseignements et des conseils avec les ministères sur les maisons de retraite où l'on trouve 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 celui-ci assume l'entière responsabilité de la surveillance réglementaire des patients désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins qui sont transférés dans une maison de retraite agréée dans le cadre du programme de soins de transition à court terme du ministère de la Santé. Cette responsabilité englobe les dispositions de la <i>Loi</i> qui portent sur les plaintes et les inspections. L'Office indique qu'il demandera des précisions aux ministères au sujet des autorisations de programme et des fournisseurs de services appropriés pour les lits subventionnés qui ne sont pas assujettis à la <i>Loi</i>. Le Ministère nous a informés qu'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 autre niveau de soins dans les maisons de retraite et pour communiquer d'ici décembre 2022 avec les résidents et leur famille au sujet des droits et des protections prévus par la loi provinciale. L'Office fait le suivi du nombre et du type de plaintes reçues depuis le 1er avril 2021. Deux plaintes officielles ont été reçues concernant des résidents occupant des 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 <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> et en les aiguillant vers les organismes appropriés. L'Office inspecte les maisons de retraite comptant des lits subventionnés depuis 2021. Il fait appel à d'autres ministères et organismes pour obtenir des précisions sur le plan des programmes sur la façon de déterminer si une maison ou partie d'une maison est visée par l'exemption d'une maison de retraite prévue par la <i>Loi</i>. L'Office prévoit de mettre à jour ses communications sur le processus de traitement des plaintes, le cas échéant, d'ici décembre 2022.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 2 Le Ministère et l'Office de réglementation des maisons de retraite devraient sensibiliser ensemble le public au processus de traitement des plaintes des résidentes et résidents ayant besoin d'un ANS et des personnes occupant des lits subventionnés. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.	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 indiqué. L'Office souligne qu'il continuera de surveiller les programmes de soins lorsqu'il en prendra connaissance dans les maisons de retraite dans le cadre de son processus d'inspection. L'Office fait appel à d'autres ministères et organismes pour obtenir des précisions concernant les programmes sur la façon de déterminer si une maison ou partie d'une maison remplit les conditions requises pour obtenir l'exemption d'une maison de retraite prévue par la <i>Loi</i>. L'Office envisage de mettre à jour ses communications sur le processus de traitement des plaintes, le cas échéant, d'ici décembre 2022.
Recommandation 3 Le Ministère devrait demander à l'Office de publier des données et des indicateurs de rendement : • périodiquement sur les patientes et patients ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés dans les maisons de retraite (ex. : occupation des lits, durée des séjours, pourcentage de personnes admises dans les foyers de soins de longue durée); État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité demande que cette recommandation soit redirigée vers le ministère de la Santé et le ministère des Affaires municipales et du Logement. • sur tous les autres résidentes et résidents des maisons de retraite qui attendent un placement dans un foyer de soins de longue durée (ex. : nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour un placement en foyers de soins de longue durée et temps d'attente sur ces listes). État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité demande que cette recommandation soit redirigée vers le ministère des Soins de longue durée.	Le Ministère a indiqué que l'Office est tenu par la loi de publier dans son rapport annuel des renseignements sur les inspections et le traitement des plaintes. Ces renseignements peuvent comprendre des données sur les patients qui reçoivent un autre niveau de soins et sur les patients qui occupent un espace de soins de transition et des lits subventionnés dans les maisons de retraite. L'Office ne dispose pas de données sur l'occupation des lits, la durée des séjours et le pourcentage de résidents admis dans des foyers de soins de longue durée. Le Ministère a recommandé que le Comité réachemine la recommandation au ministère de la Santé et au ministère des Affaires municipales et du Logement pour recueillir et publier des indicateurs et des données de rendement sur les patients qui requièrent un autre niveau de soins et sur les lits subventionnés dans les maisons de retraite. Le ministère de la Santé subventionne les places dans les maisons de retraite qui sont occupées par des patients dans le programme de soins de transition. Le ministère des Affaires municipales et du Logement subventionne les places dans les maisons de retraite occupées par des personnes qui font partie du Programme de prévention de l'itinérance. Le Ministère a recommandé que le Comité réachemine la recommandation au ministère des Soins de longue durée pour recueillir et publier des indicateurs et des données de rendement sur tous les autres résidents des maisons de retraite qui attendent d'être placés dans des foyers de soins de longue durée. Le Ministère a indiqué que l'Office ne gère pas les listes d'attente ou les temps d'attente dans les foyers de soins de longue durée ni n'en assure la surveillance. Le Ministère a souligné que le public peut consulter les listes d'attente et les temps d'attente des foyers de soins de longue durée sur le site Web de Qualité des services de santé Ontario. Toutefois, les renseignements ne sont pas propres aux personnes qui attendent dans les maisons de retraite. Qualité des services de santé Ontario fait partie de Santé Ontario; le président de Santé Ontario rend des comptes au ministre de la Santé.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 4 L'Office devrait collaborer avec les ministères partenaires pour mieux protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite qui ont besoin de niveaux de soins accrus : • en accélérant l'élaboration d'approches différentes pour réglementer divers types de maisons de retraite, y compris l'achèvement de l'évaluation de l'idée des catégories de permis; État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • en déterminant la meilleure façon d'offrir des services de soutien dans les maisons de retraite tout en protégeant la sécurité des résidentes et résidents; État : Peu ou pas de progrès. • en établissant un processus d'inspection comportant des rôles et responsabilités clairs pour tenir compte de la complexité et de la diversité des niveaux de soins requis par les résidentes et résidents des maisons de retraite; État : Pleinement mise en oeuvre. • en renforçant les mécanismes d'application de la loi pour les maisons de retraite qui fournissent des soins inadéquats aux résidentes et résidents. État : Pleinement mise en oeuvre.	À l'automne 2021, l'Office a affecté un gestionnaire de projet pour faire progresser son projet d'évaluation des catégories de permis et élaborer la charte de projet. L'Office a déterminé les données qu'elle doit recueillir auprès des maisons de retraite agréées pour éclairer une évaluation de l'évolution des profils de santé des résidents. L'Office 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 <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> 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. L'Office a noté qu'il n'avait pas mis en oeuvre cette mesure en raison de contraintes de ressources. Il prévoit donner suite à cette recommandation d'audit d'ici décembre 2023. L'Office a porté son nombre d'inspecteurs à 20 (en 2021-2022) contre 13 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 foyers individuels et de leur population de résidents. L'Office a relancé ses processus de soutien à la conformité en mars 2021 pour aider les foyers 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 oeuvre 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 registraire ou le registraire 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 du Comité	État détaillé
Recommandation 5 L'Office devrait améliorer la prise de décisions fondées sur les données afin de renforcer la surveillance de la dotation et des services de soins : • en établissant un processus pour recueillir des données agrégées sur les résidentes et résidents ainsi que sur les maisons de retraite (y compris leur effectif); État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • en établissant des profils de résidentes et résidents pour différents niveaux de soins à l'aide de données agrégées et en publiant cette information. État : En voie de mise en oeuvre d'ici octobre 2023.	Les modifications législatives apportées en vertu de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> à l'appui de 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 plus, l'Office collabore 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 de l'incidence 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, l'Office a institué un protocole d'entente avec le ministère des Finances en janvier 2022 pour établir les modalités de collecte, d'utilisation et de divulgation de renseignements entre les deux parties. D'ici mars 2023, l'Office prévoit disposer d'une liste des organismes pertinents qui recueillent des renseignements au sujet des maisons de retraite et de 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. En septembre 2021, l'Office a élaboré un plan de consultation des intervenants à l'appui d'une collecte régulière de données planifiée auprès des maisons de retraite agréées, comme des renseignements sur les services de soins que les résidents reçoivent. À la suite de consultations avec le secteur, qui devraient débiter 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.
Recommandation 6 Le Ministère devrait travailler avec les autres ministères concernés pour que les maisons de retraite dont les bénéficiaires sont des personnes désignées comme ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés soient inspectées régulièrement et que les normes de soins soient appliquées. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024.	Le ministère a octroyé 5 millions de dollars 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. 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. En décembre 2021, des modifications législatives ont autorisé l'Office à recevoir des données et des renseignements des maisons de retraite sur des lits occupés par des personnes désignées comme ayant besoin d'un autre niveau de soins ou financées par des programmes subventionnés soumis aux exigences de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i>. L'Office envisage de continuer à effectuer des inspections dans les maisons de retraite comptant des résidents désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins ou qui se trouvent dans des espaces subventionnés et de traiter des allégations concernant ces résidents au cas par cas. L'Office indique qu'il demandera des précisions aux ministères au sujet des autorisations de programme et des fournisseurs de services appropriés pour les lits subventionnés qui sont exemptés en vertu de la <i>Loi</i>. 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 fournisseurs de programmes et de services appropriés afin d'effectuer des inspections ciblées dans ces foyers d'ici mars 2024.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 7 L'Office devrait améliorer le processus d'inspection : • en déterminant les besoins en données supplémentaires, en finalisant la collecte de données et en actualisant le modèle d'évaluation des risques en conséquence; État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2024. • en revoyant régulièrement son modèle d'évaluation des risques, en y intégrant les données pertinentes et en actualisant le modèle en conséquence; État : Pleinement mise en oeuvre. • en veillant à disposer de l'information nécessaire (ex. : autre niveau de soins ou besoins en soins externes) pour évaluer les besoins en matière d'inspection; État : En voie de mise en oeuvre d'ici octobre 2023. en communiquant publiquement les mesures qu'il prend pour assurer la conformité des maisons qui ne fournissent pas de soins adéquats et en publiant sur son site Web de l'information sur les maisons qui ne respectent pas les normes afin d'améliorer la responsabilisation. État : Peu ou pas de progrès.	L'Office incluait les cas de blessures qui lui ont été signalés aux fins d'inclusion dans le modèle d'évaluation des risques. En mai 2022, l'Office a demandé des données aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et a entamé des discussions avec le ministère des Finances au sujet du processus de partage des données. De plus, en janvier 2021, le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité a approuvé la politique de l'Office de demander des renseignements comme les profils cliniques et fonctionnels des résidents et les services de soins que les maisons de retraite rendent disponibles afin de classer les maisons de retraite en fonction du risque de préjudice pour les résidents. L'Office recueillera des données supplémentaires sur les résidents pour mettre à jour son modèle de risque en janvier 2024. L'Office étudie chaque année son modèle de risque afin d'apporter des améliorations continues, notamment en rajustant les attributions des préjudices et en ajoutant des éléments de données pour éclairer le modèle de risque. Par exemple, l'Office a cerné des données internes, comme une enquête sur les rapports obligatoires à inclure dans l'évaluation du risque de préjudice, outre les renseignements recueillis dans le cadre des inspections. L'Office a ajusté la méthode de calcul de la fréquence des inspections de routine directement en fonction du risque de préjudice à compter du 19 janvier 2021. De plus, l'Office a terminé l'analyse des plaintes en août 2021. Il a examiné les constatations sur les tendances relatives aux plaintes et n'a relevé aucune tendance importante. 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. 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 les résidents reçoivent. À la suite de consultations avec le secteur, qui devraient débiter 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. De plus, pour mieux intégrer le travail de santé publique aux inspections des maisons de retraite effectuées par l'Office, celui-ci en a conclu une entente avec le ministère de la Santé pour obtenir les données relatives aux éclosions 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 tirées de ces données et les intégrera à ses processus opérationnels et à sa formation d'ici août 2023. L'Office prévoit de publier d'ici mars 2024 la nature et la quantité de plaintes pour chaque maison de retraite lorsqu'elle prendra des mesures d'exécution à l'égard d'une maison d'où une plainte a été déposée. Il envisage également d'intégrer la nature et la quantité de plaintes dans la base de données sur les maisons de retraite dans le contexte de l'élaboration future d'un bulletin public d'ici mars 2024 et 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.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 8 L'Office, pour s'assurer que les maisons de retraite ont mis en place des mesures appropriées de prévention des infections, devrait : - déterminer si elles disposent de pratiques appropriées en matière de prévention et de contrôle des infections; État : Pleinement mise en oeuvre. - recueillir régulièrement des données sur leurs pratiques et la prévention des infections; État : En voie de mise en œuvre d'ici juin 2023. - intégrer régulièrement les leçons tirées des inspections de santé publique à la formation des inspectrices et inspecteurs; État : Peu ou pas de progrès. - leur demander d'intégrer des plans de lutte contre la pandémie à leurs plans d'urgence, notamment en prévoyant un approvisionnement en équipement de protection individuelle. État : Pleinement mise en oeuvre.	En novembre 2020, l'Office a 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 mis à jour 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 prioritaires. Pour mieux intégrer le travail de santé publique aux inspections des maisons de retraite effectuées par l'Office, celui-ci en a conclu une entente avec le ministère de la Santé pour obtenir les données relatives aux éclosions 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. L'Office a indiqué au Comité qu'il étudiera 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 donner de la formation au besoin. Le règlement pris en application de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> a été modifié en mars 2022. Il exige désormais que les maisons de retraite s'attaquent aux pandémies et aux épidémies dans leurs plans d'urgence, qui doivent être testés chaque année. Le règlement exige aussi que les plans d'urgence répondent à certaines exigences, dont la mise de côté de 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 a donné de la formation à ses inspecteurs.
Recommandation 9 L'Office devrait : éliminer l'arriéré des inspections courantes proactives et utiliser des mesures de prévention et de contrôle des infections améliorées; État : Pleinement mise en oeuvre.	L'Office a 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. L'Office a suspendu toutes les inspections proactives dans la première semaine de mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Un arriéré des inspections courantes proactives s'était accumulé entre mars et novembre 2020, date à laquelle l'Office a repris ces inspections. En mars 2021, l'arriéré était passé à plus de 450, comparativement à 93 en juin²⁰²⁰. Le Ministère a versé cinq millions de dollars à l'Office en 2021, ce qui a permis d'effectuer plus d'inspections. L'Office a éliminé l'arriéré constaté dans l'audit de 2020 par le Bureau de la vérificatrice générale en mars 2022.

Recommandation du Comité	État détaillé
mettre en œuvre un plan d'inspections courantes pour éviter de futurs arriérés. État : Pleinement mise en œuvre.	En avril 2021, l'Office a élaboré un plan d'établissement des priorités pour combler son arriéré d'inspections. Le plan accorde la priorité aux maisons nouvellement titulaires de permis ou qui n'ont pas fait l'objet d'une inspection courante dans les trois ans. L'Office a également embauché 10 inspecteurs supplémentaires entre janvier 2020 et septembre 2021 (pour un total de 23 inspecteurs) pour aider à régler l'arriéré des inspections. De plus, l'Office a mis au point un chiffrier de suivi pour surveiller les arriérés imprévus d'inspections courantes qui dépassent le volume normal de travail.
Recommandation 10 L'Office devrait mieux gérer la charge de travail des inspectrices et inspecteurs en la surveillant régulièrement, en revoyant ses objectifs à cet égard et en réattribuant des cas, au besoin. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.	L'Office a élaboré 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 du temps moyen déclaré par les inspecteurs. L'Office prévoit d'étudier 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 de la gamme des compétences, de la charge de travail et des connaissances individuelles.
Recommandation 11 L'Office devrait, afin de réduire les répercussions sur les résidentes et résidents des maisons de retraite lors de la mise en œuvre des ordonnances de gestion : - tenir une liste officielle des candidates et candidats qualifiés en gestion qui pourraient être rapidement déployés, au besoin; État : Pleinement mise en œuvre. - établir des lignes directrices sur la mise à disposition de fonds d'urgence pour les maisons visées par une ordonnance de gestion qui ont besoin de ressources financières; État : En voie de mise en œuvre d'ici mars 2023.	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. En janvier 2021, l'Office a informé le Ministère qu'il n'avait pas la capacité de mettre en œuvre des changements efficaces sans la collaboration, l'engagement financier ou le financement de l'exploitant de la maison de retraite 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 aux maisons de retraite un financement temporaire en cas de crise en vertu d'une ordonnance de gestion. Dans le contexte de cette crise, 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 présente une demande dans 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 et comment le financement peut s'appliquer après mars 2022.

Recommandation du Comité	État détaillé
collaborer avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour que les résidents des maisons de retraite soient protégés de la même façon que ceux des établissements de soins de longue durée pendant les crises de santé publique. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2024.	L'Office a fourni des commentaires au Ministère au printemps 2021 afin d'élaborer pour les maisons de retraite des conseils sur les politiques relatives aux visiteurs. Ces conseils se conformaient à 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 formulé des recommandations et des conseils aux maisons de retraite au sujet des tests de dépistage de la COVID-19 en cas d'absence de symptômes 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 oeuvre 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 pouvaient être autorisées dans les maisons de retraite par rapport aux foyers de soins de longue durée. D'ici mars 2024, l'Office s'attend à continuer d'appuyer et de conseiller le Ministère au sujet du recalibrage des mesures liées à la pandémie de COVID-19, alors que la province réagit à la pandémie après l'urgence.
Recommandation 12 L'Office devrait veiller à ce que la famille et les amis qui fournissent des soins puissent continuer de le faire pendant une urgence de santé publique dans le respect des consignes sanitaires appropriées. État : Pleinement mise en oeuvre.	Au printemps 2021, l'Office avait fait part au Ministère et au médecin hygiéniste en chef de ses préoccupations concernant le bien-être physique et mental des résidents des maisons de retraite. Les préoccupations étaient fondées sur les commentaires des résidents et des familles concernant 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 conseils 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 d'aiguiller 25 maisons de retraite vers la Croix-Rouge canadienne pour obtenir du soutien entre janvier 2021 et mars 2022. Ces maisons exploitées de façon indépendante étaient généralement plus petites, servaient des personnes se situant au bas de l'échelle économique et n'avaient pas le soutien des sièges sociaux des maisons de retraite faisant 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 du Comité	État détaillé
Recommandation 13 L'Office devrait informer mieux la population sur le nombre d'infections dans les maisons de retraite pendant une pandémie : - en collaborant avec le Ministère pour obtenir des données du ministère de la Santé ou des organismes locaux de santé publique; État : Pleinement mise en oeuvre. - en publiant régulièrement des données sur la COVID-19. État : Pleinement mise en oeuvre.	L'Office a obtenu des données mensuelles du ministère de la Santé (le Ministère) sur l'éclosion de COVID-19 depuis novembre 2020, en vertu d'une entente de partage de renseignements établie 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'il a constaté que les données de santé publique contenaient des renseignements qu'il n'avait pas déjà. Toutefois, le personnel de l'Office a constaté que, dans l'ensemble, les données qu'il recueille directement auprès des maisons de retraite sont plus à jour, complètes et fiables, surtout parce que les bureaux de santé publique ne définissent pas systématiquement les maisons de retraite et ne classent pas les lieux d'éclosion comme des maisons de retraite. L'Office a commencé à publier le nombre de cas de COVID-19 chez les résidents et le personnel et les décès 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 14 L'Office devrait : - exiger que les maisons de retraite déclarent chaque mois leurs données sur l'occupation et respectent les limites de capacité associées à leur permis, qui sont déterminées par l'Office; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022. - collaborer avec le Ministère pour établir un calendrier de déclaration régulière afin de partager cette information. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	Entre décembre 2020 et février 2022, l'Office avait recueilli des renseignements sur l'occupation et des données sur la vaccination auprès des maisons de retraite par le biais d'un sondage, et avait transmis ces renseignements au Ministère. D'ici décembre 2022, l'Office envisage d'inclure les données sur l'occupation dans son plan de collecte de données et mènera des consultations pour informer les intervenants de son intention de recueillir des données sur l'occupation. L'Office a indiqué que la création et l'application des limites de capacité ne s'inscrivent pas dans le cadre réglementaire de délivrance des permis, mais qu'il collaborera avec le Ministère pour évaluer la possibilité de modifier la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> d'ici décembre 2022. Des modifications à la <i>Loi</i> pourraient être apportées à la suite de ces travaux. En janvier 2021, l'Office a demandé au Ministère de fournir des directives sur la nécessité de recueillir constamment des données sur l'occupation 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 qu'il avait approuvée en janvier 2021. Il propose 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 des maisons de retraite sur une base régulière depuis décembre 2020. Cependant, elle s'est engagée à consulter le secteur d'ici décembre 2022 et à recueillir des données sur l'occupation, sous réserve des résultats de la consultation, d'ici mars 2023.
Recommandation 15 L'Office devrait améliorer le processus d'agrément des maisons de retraite : en révoquant les permis des maisons qui ne satisfont jamais à toutes les exigences dans un délai raisonnable; État : Pleinement mise en oeuvre.	L'Office a informé le Comité qu'il continuera d'appliquer les principes appropriés de la loi et de la common law, y compris la sécurité des résidents et la proportionnalité, lorsqu'il prendra des décisions en matière d'application de la loi, y compris pour la révocation des permis. Par exemple, il a révoqué le permis d'une maison en août 2021 et de deux autres maisons en novembre 2021 parce qu'elles ne satisfaisaient pas à la condition du permis de faire installer des systèmes de gicleurs.

Recommandation du Comité	État détaillé
• en finalisant ses travaux sur les catégories de permis et en présentant rapidement les résultats au Ministère; État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • en veillant à ce que les procédures de délivrance de permis comprennent un examen de la demande et la vérification des antécédents de la personne qui présente la demande; État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • en veillant à ce que les personnes qui présentent une demande vérifient les conditions de leur permis et signalent les mises à jour ou changements, au besoin; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022. • en assurant un suivi des conditions des permis. État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.	L'Office a reçu l'approbation interne en décembre 2021 de reprendre les travaux sur le projet de catégorie de permis, qui a été reformulé 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. L'Office a révisé ses formulaires de demande de permis en septembre 2021 afin d'exiger qu'un demandeur donne son consentement à l'Office pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels et pour partager des renseignements dans le cadre de la détermination de l'admissibilité à un permis afin de permettre la vérification des antécédents. De plus, en novembre 2021, l'Office a élaboré des critères pour aider son personnel à déterminer quand 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 afin d'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 qu'ils ont obtenu leur permis, 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. L'Office était en train d'élaborer une stratégie de communication et, d'ici décembre 2022, communiquera avec les maisons de retraite pour leur rappeler la responsabilité financière et collaborer avec les associations de l'industrie pour comprendre la formation et le soutien dont pourraient avoir besoin les maisons de retraite afin d'être mieux outillées pour respecter les conditions de leur permis. L'Office a 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, dont la conformité aux conditions de permis, en septembre 2020. Puis, en septembre 2021, l'Office a élaboré des procédures internes pour décrire son processus de surveillance de la conformité afin de faire un suivi plus systématique, mis à part les inspections. D'ici décembre 2022, l'Office s'attend à disposer de ressources humaines pour mieux permettre un suivi plus rapide des conditions de permis.
Recommandation 16 L'Office devrait s'assurer que toutes les maisons de retraite agréées ont installé des systèmes de gicleurs en état de marche. Si ce n'est pas le cas, il doit prendre les mesures d'application de la loi nécessaires. État : Pleinement mise en oeuvre.	L'Office avait imposé des échéances en novembre et décembre 2020 pour tous les titulaires de permis qui n'avaient pas terminé l'installation de leurs systèmes de gicleurs. Pour certaines de ces maisons de retraite, la date limite a été repoussée à septembre 2021. L'Office a pris des mesures à l'égard des maisons qui ne respectaient pas les exigences dans les délais prescrits. En 2021, l'Office a révoqué les permis de trois des cinq maisons de retraite qui n'avaient pas installé de gicleurs, comme l'a souligné la vérificatrice générale dans son audit de 2020. Les deux autres maisons avaient respecté les exigences en matière de gicleurs et demeuraient ouvertes.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 17 L'Office devrait protéger les consommatrices et consommateurs contre l'achat à leur insu de services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite non agréées et non réglementées en finalisant son examen des 234 milieux d'hébergement collectif identifiés dans l'audit qui pourraient nécessiter un permis et en prenant les mesures d'application de la loi appropriées pour s'assurer que toutes les maisons sont agréées conformément à la loi. État : Pleinement mise en oeuvre.	Depuis juin 2021, l'Office évalue si les 234 (en fin de compte 231) milieux d'hébergement collectifs peuvent être assujettis ou non à la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> en raison d'un changement de situation. La stratégie d'évaluation oriente le personnel sur la façon de recueillir des renseignements à jour au sujet de ces milieux d'hébergement et sur les prochaines étapes, qui peuvent 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 <i>Loi</i> modifiée lui permettait de mieux protéger les résidents des maisons de retraite non agréées. À compter de décembre 2021, l'Office pourrait imposer des exigences aux titulaires de permis pendant le processus de demande de permis si le registrateur a 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 foyers non autorisés au Ministère en mars 2022 et a indiqué qu'il prévoyait fournir une mise à jour annuelle par la suite.
Recommandation 18 L'Office devrait collaborer avec le Ministère pour évaluer l'efficacité de ses outils d'application de la loi, en particulier la pénalité administrative maximale, apporter des changements au besoin, et recommander des mesures pour assurer l'application des règlements. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.	En 2021, l'Office a 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 registraire 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 <i>Loi</i> 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 19 L'Office devrait réduire le risque pour les résidentes et résidents des maisons de retraite touchés par des pertes ou des dommages à l'établissement : • en demandant aux propriétaires des maisons de renouveler les polices d'assurance 30 jours avant la date de leur expiration et de l'aviser du maintien de la protection; État : Peu ou pas de progrès. • en déterminant le montant minimal précis approprié de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses pour les titulaires de permis; État : Peu ou pas de progrès. • en recommandant au Ministère une modification réglementaire qui précise un montant minimal de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses ou qui donne à l'Office la capacité de fixer ce montant. État : Peu ou pas de progrès.	L'Office souligne 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. L'Office souligne 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 comprendront la réalisation d'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. L'Office souligne qu'en raison de contraintes de ressources, il envisage d'entreprendre des travaux pour mettre en oeuvre cette recommandation d'ici mars 2023. Des conseils au Ministère seront rédigés au cours du prochain exercice en fonction des résultats de ses travaux.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 20 Le Ministère et l'Office devraient faire mieux comprendre au public le processus de traitement des plaintes : • en établissant un processus de renvoi des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence à l'organisme de réglementation approprié, notamment en faisant le suivi nécessaire; État : Pleinement mise en oeuvre. • en ajoutant à son site Web les coordonnées des autres organismes de réglementation pertinents du secteur des maisons de retraite; État : Pleinement mise en oeuvre. • en établissant un indicateur de rendement pour mesurer le délai d'enquête et de règlement des plaintes, en examinant les objectifs annuels et en surveillant le rendement; État : Pleinement mise en oeuvre. • en publiant régulièrement sur son site Web les normes de service pour son processus de règlement des plaintes et des renseignements sur son rendement par rapport à ces normes. État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2023.	En juillet 2021, l'Office a établi un processus pour lui permettre de transmettre une plainte qui ne relève pas de sa compétence directement 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. L'Office a mis à jour son site Web en juillet 2021 pour y inclure les coordonnées des autres agences et organismes de réglementation concernés. L'Office a recueilli des données sur le délai de traitement de son personnel en février 2022 et a 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 cibles 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 prévoit d'examiner et de réviser annuellement les objectifs et de surveiller le rendement par rapport à ces normes. En septembre 2022, l'Office a publié sur son site Web les normes de service prévues concernant son processus de règlement des plaintes, et il prévoit publier ses paramètres de mesure par rapport à ces normes d'ici avril 2023.
Recommandation 21 L'Office devrait accroître la transparence tout au long du processus de traitement des plaintes : • en publiant tous les mois la nature, la quantité et les résultats des plaintes déposées auprès de lui de façon globale et pour chaque maison de retraite; État : Peu ou pas de progrès. • en établissant un module de formation pour le secteur des maisons de retraite et en actualisant la formation pour les inspectrices et inspecteurs en fonction des plaintes les plus fréquentes et les plus importantes. État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.	En juin 2021, l'Office a terminé une analyse des tendances dans les plaintes déposées entre 2014-2015 et 2020-2021. L'Office prévoit de publier d'ici mars 2024 la nature et la quantité de plaintes pour chaque maison de retraite lorsqu'elle prendra des mesures d'exécution à l'égard d'une maison d'où une plainte a été déposée. Il envisage également d'intégrer, d'ici mars 2024, la nature et la quantité de plaintes dans la base de données sur les maisons de retraite dans le contexte de l'élaboration future d'un bulletin public et 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. L'Office a comparé les domaines de plainte communs au processus d'inspection courante actuel pour déterminer si d'autres domaines d'intérêt devaient être ajoutés ou modifiés et a 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.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 22 L'Office devrait analyser les plaintes pour déceler les tendances, cerner les domaines d'intérêt et mieux orienter le processus de sélection pour les inspections courantes. État : Pleinement mise en oeuvre.	En juin 2021, l'Office a terminé une analyse des tendances dans les plaintes déposées entre 2014-2015 et 2020-2021. Il a noté 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. Pour mieux éclairer la sélection des maisons de retraite pour les inspections antérieures, l'Office a modifié son modèle de risque de façon à tenir compte des types d'incidents ayant mené à des plaintes qui n'ont pas donné lieu à des inspections. Le modèle révisé a été mis en place en avril 2022.
Recommandation 23 L'Office devrait établir un réseau composé de résidentes et résidents et/ou de membres de la famille de résidentes et résidents de maisons de retraite afin de mieux faire connaître les défis des maisons et d'entendre les membres du réseau sur ces défis. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	L'Office a 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 habitaient ou envisageaient d'habiter dans une maison de retraite. De plus, un article commandité portant sur l'Office a paru dans les médias en décembre 2020. En mai 2021, l'Office a mandaté une firme de relations publiques pour proposer une stratégie de communication afin d'aider à communiquer avec son public cible. La campagne de communication, comme l'a indiqué le cabinet, 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 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. En outre, le Ministère a 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 tiennent compte de 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. L'Office a établi un réseau de résidents afin d'améliorer la sensibilisation et la rétroaction sur la vie en maison de retraite et sur son mandat. Il définira des stratégies axées sur les résidents et les familles qui seront mises en oeuvre en 2022-2023, conformément aux affectations budgétaires approuvées.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 24 Le Ministère devrait : - recommander de modifier la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> afin de confier à l'Office la surveillance des frais de services de soins des maisons de retraite; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022. - modifier la <i>Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation</i> et/ou la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> afin de protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite contre la surfacturation en fixant des limites équitables à l'augmentation des prix des services de soins; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023. - recommander que le cadre réglementaire de l'Office soit modifié afin que ce dernier puisse déterminer les coûts accessoires justes e/t raisonnables que les maisons de retraite peuvent exiger des résidentes et résidents; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023. - demandeur à l'Office d'exiger que toutes les maisons de retraite agréées produisent des listes de prix pour le loyer et les services; État : Pleinement mise en oeuvre. - demandeur à l'Office d'inclure le prix exigé par les maisons de retraite pour le loyer et les services dans ses fiches de rendement publiques. État : Peu ou pas de progrès.	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, et obtenu des recherches menées par le ministère de la Santé qui examinaient 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. Selon le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère), le ministère des Affaires municipales et du Logement a indiqué que la <i>Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation</i> n'est pas le mécanisme approprié pour réglementer le coût des services de soins puisque ces derniers ne sont pas inclus dans la définition du loyer. Le Ministère élabore un plan de travail pour examiner et déterminer l'autorité appropriée pour fixer les frais de soins dans les maisons de retraite. Ces travaux comprennent l'examen de la façon dont les lois régissant les autres autorités administratives de l'Ontario, comme l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, traitent de la surveillance des frais. Il prévoit de formuler des recommandations concernant la réglementation des frais de services de soins d'ici décembre 2023. Le Ministère a indiqué que la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> (la <i>Loi</i>) ne réglemente pas les frais et n'autorise pas l'Office à les fixer. Entre-temps, la <i>Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation</i> interdit les frais supplémentaires en sus de ce qui est explicitement autorisé en vertu de la <i>Loi</i>. De plus, un règlement pris en application de la <i>Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation</i> prescrit des services additionnels qui peuvent entraîner une hausse des frais de loyer s'ils sont fournis. Parmi ces services, mentionnons la fourniture d'une place de stationnement, d'un téléviseur par câble ou par satellite et d'un casier de rangement. Le Ministère continuera de travailler avec le ministère des Affaires municipales et du Logement, d'autres ministères partenaires et des intervenants clés en ce qui concerne les modifications apportées à la <i>Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation</i>, l'analyse des soins et des logements pour les résidents des maisons de retraite et l'examen des répercussions possibles sur les programmes et les lois connexes. Le Ministère a apporté des modifications à la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> qui sont entrées en vigueur le 16 mars 2022. Les maisons de retraite doivent fournir sur 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 aux demandes de renseignements. L'Office a reporté à 2023-2024 son initiative d'élaboration de bulletins publics.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 25 Le Ministère devrait collaborer avec le Secrétariat des nominations pour proposer des candidatures au conseil de l'Office qui tiennent compte des intérêts des personnes âgées ou demander à la présidence du conseil d'envisager ces candidatures à l'expiration du mandat des membres actuels. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	Le Ministère a 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. De plus, le Ministère a inclus dans la version mise à jour de son protocole d'entente (PE) conclu avec l'Office une disposition qui exige que le conseil déploie des efforts raisonnables pour inclure des membres qui tiennent compte de 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 26 Le Ministère devrait mettre la dernière main à un calendrier des exigences de rapports avec l'aide de l'Office et mettre à jour le protocole d'entente entre les deux parties : • en demandant à l'Office d'établir des cibles pour ses indicateurs de rendement; État : Pleinement mise en oeuvre. • en demandant à l'Office de publier annuellement les indicateurs de rendement réels par rapport aux indicateurs cibles; État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2025. • en fixant des frais de surveillance appropriés. État : Pleinement mise en oeuvre.	Le Ministère et l'Office ont révisé leur protocole d'entente (PE) pour y inclure une disposition exigeant que l'Office établisse des mesures du rendement concernant l'application de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> afin que des comparaisons d'une année à l'autre soient possibles. Le protocole exige en outre que l'Office fournisse au ministre des objectifs de rendement et des résultats sur une base annuelle. Selon un calendrier de mise en oeuvre établi en mars 2022 par le Ministère et l'Office, l'Office établira de nouvelles mesures de rendement ou des mesures supplémentaires d'ici avril 2023. 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 la disposition du protocole d'entente sur la communication des résultats en matière de rendement. Le Ministère surveillera la mise en oeuvre et s'attend à ce que, d'ici avril 2023, l'Office établisse 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. Le Ministère a évalué, à l'automne 2021, le niveau de ressources dont il a besoin pour superviser l'Office et a 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 d'entente mis à jour, qui est entré en vigueur le 31 mars 2022, confère au ministre le pouvoir discrétionnaire d'imposer des frais.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 27 Le Ministère devrait améliorer la coordination et l'efficacité de l'ensemble des services aux personnes âgées en Ontario et agir à titre de leader dans le secteur : • en assumant son rôle de ministère responsable de la prestation ou de la supervision de la prestation de services d'hébergement et de soins collectifs aux aînés; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.	En novembre 2020, le Ministère avait mis sur pied un comité consultatif interne composé de partenaires ministériels clés. Ceux-ci incluaient le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, le ministère des Services au public et aux entreprises et le ministère des Affaires municipales et du Logement. La discussion devait porter sur des enjeux intersectoriels. Ces enjeux comprenaient 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. Celle-ci était axée sur les aînés. Toujours en janvier 2021, le Ministère, de concert avec le ministère de la Santé et l'Institut 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 aux 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 aux 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 difficultés auxquelles font face ces aînés dans ce contexte. 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'application d'un outil d'évaluation de l'incidence sur l'équité en santé à l'élaboration du cadre pour 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.

Recommandation du Comité	État détaillé
• en collaborant avec les ministères partenaires afin d'élaborer un cadre stratégique coordonné de logement des personnes âgées qui définit la santé, l'autonomie et le profil financier de ces personnes; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023. • en mettant la dernière main à l'élaboration de la stratégie interministérielle sur les aînés. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	En janvier 2021, le Ministère a participé à une séance de discussion organisée par le ministère des Affaires municipales et du Logement. Celle-ci était axée sur les aînés. Toujours en janvier 2021, le Ministère, de concert avec le ministère de la Santé et l'Institut 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 aux 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 aux 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 difficultés auxquelles font face ces aînés dans ce contexte. 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'application d'un outil d'évaluation de l'incidence sur l'équité en santé à l'élaboration du cadre pour 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. Le Ministère a mis à jour la stratégie des aînés pour 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 oriente les travaux de la province et que de nombreuses initiatives gouvernementales 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.
Recommandation 28 L'Office devrait percevoir des frais suffisants pour couvrir les activités prévues dans son mandat et réévaluer annuellement la pertinence de ses frais ou déterminer d'autres sources de revenus pour protéger les résidentes et résidents, actuels et anciens, des maisons de retraite. État : Pleinement mise en oeuvre.	À la suite de l'examen du ministre et des commentaires des intervenants, le conseil d'administration de l'Office a approuvé en septembre 2022 des changements au barème de frais entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Le changement le plus important est la hausse des frais annuels de 11 \$ à 14 \$ par logement par mois. 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.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 29 Le Ministère devrait recommander de modifier la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> afin de mieux veiller à ce que les résidentes et résidents des maisons de retraite reçoivent des soins sécuritaires et de qualité. État : Pleinement mise en oeuvre.	La <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> (la <i>Loi</i>) a été modifiée. Plusieurs dispositions législatives et réglementaires relatives aux soins aux résidents sont entrées en vigueur le 9 décembre 2021 et le 16 mars 2022. Ces dispositions comprennent notamment : - des mesures de protection accrues pour les résidents vulnérables dans les maisons de retraite où il existe un risque de préjudice et pour aider les foyers à fournir un logement et des soins sécuritaires par l'entremise du pouvoir pour l'Office de prendre des ordonnances dans des circonstances extraordinaires prévues par règlement; - une nouvelle protection pour les résidents des maisons de retraite non agréées; - la tâche de faciliter la communication entre l'Office et les résidents ou les mandataires spéciaux en exigeant des titulaires de permis qu'ils fournissent à l'Office les coordonnées des résidents ou des mandataires spéciaux sur demande, ce qui permettrait à l'Office de communiquer avec les résidents et de mieux les informer de leurs droits et responsabilités; - l'exigence que les titulaires de permis remettent aux fournisseurs de soins externes des renseignements sur la politique des maisons pour promouvoir une tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les résidents. Le Ministère étudie la <i>Loi</i> et son règlement afin de trouver d'autres modifications qui pourraient améliorer davantage les soins et la sécurité des résidents dans les maisons de retraite.
Recommandation 30 Le Ministère devrait effectuer un examen pour déterminer s'il devrait dissoudre l'Office et assumer les responsabilités de ce dernier. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2023.	Le Ministère a indiqué que le gouvernement avait mené une série de consultations à l'échelle de la province dans le cadre de l'élaboration de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i>. Ces consultations ont donné lieu à la recommandation de créer un organisme indépendant du gouvernement qui serait chargé d'appliquer les normes. Le gouvernement a déterminé que le modèle d'organisme d'application était parvenu à réglementer d'autres services de sécurité publique et de protection des consommateurs dans la province à un coût moins élevé que si la surveillance et l'application de la loi étaient fournies directement par le gouvernement. Le gouvernement a adopté ce modèle d'application de la réglementation pour améliorer la sécurité et la protection des résidents des maisons de retraite. Plus récemment, le Ministère a collaboré avec un consultant externe pour effectuer un examen de l'efficacité opérationnelle des activités et de la gouvernance de l'Office. Cet examen a permis de constater que les activités de l'Office sont exécutées efficacement dans l'ensemble, surtout pour la protection des consommateurs, mais également qu'il y a des aspects à améliorer dans ses activités et sa gouvernance. Le Ministère et l'Office s'emploient à mettre en œuvre les recommandations de l'examen de l'efficacité opérationnelle, et le Ministère a demandé à l'expert-conseil d'effectuer un examen plus complet de la gouvernance afin de donner suite aux constatations et recommandations portant sur cet aspect. Le Ministère s'attend à ce que l'examen soit terminé d'ici mars 2023. Le Ministère examinera les recommandations des deux examens, ainsi que d'autres données comme les recommandations du rapport annuel du dirigeant principal de la gestion des risques de l'Office, présenté au ministre en septembre 2022, afin de relever les possibilités d'améliorer la surveillance du secteur des maisons de retraite d'ici décembre 2023.