

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 24 mai 2024

Numéro d'inspection : 2024-1142-0003

Type d'inspection : Plainte

Titulaire de permis : 2063412 Ontario Limited en tant qu'associé commandité de 2063412 Investment LP

Foyer de soins de longue durée et ville : Creedan Valley Community, Creemore

Inspectrice principale
Bernadette Susnik (120)

Signature numérique de l'inspectrice
Bernadette Susnik Digitally signed by Bernadette Susnik
Date: 2024.06.10 11:20:38 -04'00'

Autres inspectrices ou inspecteurs

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 14 et 15 mai 2024

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : les 16 et 21 mai 2024

Les inspections concernaient :

- Registre n° 00114106 – Plainte anonyme concernant le système d'eau chaude de l'immeuble.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention et contrôle des infections

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait des calendriers et des marches à suivre en place pour l'entretien courant et préventif des systèmes d'évacuation mécanique et d'eau chaude.

Justification et résumé

Le titulaire de permis n'a pas élaboré de marche à suivre et de calendrier connexe pour s'assurer que les systèmes de ventilation mécanique et d'eau chaude sont entretenus en effectuant des tâches d'entretien courant et préventif conformément aux recommandations du fabricant.

Le contrat d'entretien préventif du titulaire de permis prévoyait une vérification saisonnière des moteurs de ventilation sur le toit. Le contrat ne prévoyait pas la vérification d'autres composants situés à l'intérieur de l'immeuble, tels que les conduits, les registres, les bouches d'air et les ventilateurs d'évacuation individuels dans certaines salles de bains des résidents. Aucune procédure écrite n'a été élaborée pour définir les tâches que les employés chargés de l'entretien doivent effectuer et celles qui doivent être confiées à un technicien qualifié.

Le 15 mai 2024, les systèmes de ventilation de l'immeuble ne fonctionnaient pas dans plusieurs salles de bains des résidents situées dans au moins deux couloirs différents. Deux salles de bains attenantes destinées aux résidents avaient leur propre ventilateur d'évacuation mécanique au plafond, dont l'un cliquetait et

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

n'évacuait pas d'air. Un entrepreneur en chauffage, ventilation et climatisation (CVC) s'est rendu sur place le 16 mai 2024 pour déterminer la cause de l'absence de circulation d'air et a constaté que l'aile nord-est n'était pas équipée d'un moteur d'évacuation et que les conduits menant au toit étaient obstrués. Dans d'autres zones du foyer, un moteur sur le toit était bloqué et un autre moteur n'était pas alimenté. Le personnel d'entretien du foyer a indiqué que des contrôles occasionnels des moteurs d'évacuation sur le toit étaient effectués, mais que personne ne vérifiait les composants intérieurs et qu'aucun registre n'était fourni pour vérifier que les tâches étaient effectuées.

Le système d'eau chaude domestique du foyer comprend trois chaudières et un réservoir d'eau chaude loués à une société extérieure.

Selon l'entreprise, elle n'a pas été engagée pour effectuer des vérifications annuelles d'entretien préventif des réservoirs ou des conduits de ventilation qui y sont attachés. Une inspection visuelle n'a été effectuée que lorsqu'elle a été demandée pour une réparation. L'entrepreneur en CVC du titulaire de permis a confirmé qu'il n'avait pas effectué d'inspection préventive du système d'eau chaude ni des conduits de ventilation attenants.

Le 8 octobre 2023, il y a eu un petit incendie dans le conduit de fumée au-dessus du réservoir d'une des trois chaudières à eau chaude. Un incendie se déclarant dans un conduit de fumée est très révélateur d'une accumulation excessive de crésote ou d'autres sous-produits de la combustion, créant ainsi une condition propice à la combustion. Selon divers fabricants de chaudières à eau chaude, le conduit d'évacuation doit être vérifié chaque année pour détecter tout signe d'accumulation ou d'obstruction et doit être nettoyé régulièrement. Aucun calendrier, procédure ou document n'a été fourni pour déterminer si les chaudières, les réservoirs ou la ventilation d'évacuation étaient entretenus de manière régulière et préventive.

Sources : Entretien avec le gestionnaire des services environnementaux, l'assistant d'entretien, le gestionnaire des services d'immeuble de Sienna, le directeur général, les services contractuels externes; observation des chaudières et du réservoir de stockage; examen des registres de location des chaudières, des recommandations d'entretien du fabricant, des contrats de sous-traitance et des rapports d'entretien. [120]

Ministère des Soins de longue duréeDivision des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée**District du Centre-Ouest**609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901**AVIS ÉCRIT : Services d'entretien**

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 96 (2) i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

i) la température de l'eau chaude qui alimente les baignoires et les douches qu'utilisent les résidents est maintenue à au moins 40 degrés Celsius;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre soient élaborées et mises en œuvre pour s'assurer que la température de l'eau chaude qui alimente toutes les baignoires et les douches utilisées par les résidents est maintenue à au moins 40 degrés Celsius.

Justification et résumé

La politique de surveillance de la température de l'eau chaude du titulaire de permis exigeait que les infirmières autorisées, chargées de prendre la température de l'eau chaude, surveillent et enregistrent les températures dans les salles de bains, les salles de bains des résidents et les salles de bain publiques à chaque quart de travail. La politique ne précisant pas de prendre la température de l'eau chaude des douches, le personnel ne l'a pas vérifiée dans le foyer.

Les relevés de température effectués entre le 10 janvier 2024 et le 14 mai 2024 comprenaient la température de l'eau prélevée à quatre reprises dans une baignoire non spécifiée et jamais dans la douche. Le foyer dispose de deux baignoires et d'une douche.

Un membre du personnel a signalé à l'inspectrice que la température de l'eau chaude alimentant les baignoires était généralement insuffisante le matin, lorsque l'utilisation de l'eau était élevée. Le problème durait depuis de nombreux mois. Le membre du personnel a indiqué que la température de l'eau chaude de la baignoire qu'il utilisait habituellement était d'environ 38 à 40 °C lorsqu'il tournait le bouton de réglage de la température de l'eau de la baignoire jusqu'à la position la plus chaude et qu'il attendait cinq minutes. D'après les registres de température de l'eau chaude, la température de l'eau chaude a été enregistrée comme suit :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Baignoire non précisée : 35 °C à 6 h le 12 avril 2024
Baignoire non précisée : 38 °C à 14 h le 20 avril 2024
Baignoire n° 2 : 38 °C à 6 h le 26 avril 2024

Le 14 mai 2024, les températures de l'eau chaude des deux baignoires (zones 2 et 3) ont été contrôlées. La température était comprise entre 40 et 40,3 °C. Il a été noté que la température de l'eau chaude pour la baignoire dans la zone 2 était inférieure à celle du lavabo (42,3 par rapport à 41,1 °C), bien que les deux appareils partagent le même tuyau d'eau chaude.

Lorsque la baignoire a été contrôlée dans la zone 2 le 15 mai 2024, la température de l'eau chaude était inférieure à 40 °C d'après l'affichage numérique de la baignoire et l'utilisation d'un thermomètre à sonde étalonné. La basse température de l'eau de la baignoire ne permettait donc pas au personnel de tempérer l'eau en fonction des préférences de la personne résidente.

Lors de l'inspection, la température de l'eau chaude de la douche a été enregistrée à environ 38,8 °C le 14 mai 2024 et 38,1 °C le 15 mai 2024.

Sources : Examen des spécifications du fabricant de la baignoire Arjo, des registres de température de l'eau, de la politique de surveillance de la température de l'eau VII-H-10.50; entretiens avec le personnel soignant, le gestionnaire des services environnementaux, l'assistant d'entretien, le gestionnaire des services d'immeuble de Sienna; et des mesures prises de l'eau chaude. [120]

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : Alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre le point b) de la section 7.3 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) (septembre 2023) publiée par le directeur en ce qui concerne la prévention et le contrôle des infections, en

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

veillant à ce que des vérifications soient effectuées régulièrement auprès de tous les membres du personnel pour s'assurer qu'ils sont en mesure d'acquérir les compétences de PCI requises dans le cadre de leurs fonctions.

Justification et résumé

Le responsable de la PCI a indiqué qu'il effectuait régulièrement des vérifications auprès du personnel concernant l'hygiène des mains, le port et le retrait des équipements de protection individuelle et le niveau de désinfection des surfaces à fort contact (à l'aide d'une poudre qui brille lorsqu'elle est éclairée). Cependant, le responsable n'a pas documenté les membres du personnel qu'il a contrôlés ni leur rôle. Aucune vérification n'a été réalisée auprès du personnel de la buanderie, de l'activation, de la physiothérapie, de la diététique ou de l'entretien ménager en ce qui concerne les activités particulières liées à la PCI effectuées par ces personnes dans le cadre de leurs fonctions.

Sources : Entretien avec le responsable de la PCI et examen des vérifications existantes. [120]

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 115 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille, d'une part, à immédiatement informer le directeur, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, des incidents suivants et, d'autre part, à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

1. Une situation d'urgence au sens de l'article 268, notamment un incendie, une évacuation non planifiée ou l'accueil de personnes évacuées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur soit immédiatement informé, avec autant de détails que possible dans les circonstances, d'une situation d'urgence au sens de l'article 268, y compris d'un incendie, et à ce que le rapport requis en vertu du paragraphe (5) soit rédigé en conséquence.

Conformément à l'article 268 du Règl. de l'Ont. 246/22, « situation d'urgence » se définit ainsi : « situation ou condition urgente ou pressante qui présente une

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

menace imminente pour la santé ou le bien-être des résidents et des autres personnes se trouvant au foyer et qui nécessite la prise de mesures immédiates pour assurer la sécurité des personnes au foyer. »

Justification et résumé

Le 8 octobre 2023, les pompiers ont été dépêchés sur les lieux pour s'occuper d'un feu de conduit de fumée qui s'était déclaré sur l'une des trois chaudières à eau chaude du foyer. L'infirmière autorisée de service a été informée par le personnel de cuisine que de la fumée et des flammes sortaient du conduit de fumée peu après 6 h. Les pompiers sont arrivés et se sont occupés de la situation. La fumée a été contenue dans la salle des chaudières et le couloir de service, et les résidents n'ont pas eu à être évacués. Le personnel de direction du titulaire de permis travaillant le 8 octobre 2023 n'a pas informé le directeur ni soumis de rapport.

Sources : Entretien avec le personnel diététique, une infirmière autorisée, un assistant d'entretien, et examen de courriels et d'un rapport de service d'un entrepreneur externe. [120]

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) no 001 Services d'entretien

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

g) la température de l'eau qui alimente les baignoires, les douches et les lavabos qu'utilisent les résidents ne dépasse pas 49 degrés Celsius et est contrôlée par un dispositif de régulation de la température qui se trouve hors de la portée des résidents;

L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD, 2021, alinéa 155 (1) a)] : Le titulaire de permis doit effectuer ce qui suit :

1. Modifier la politique existante de surveillance de la température de

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

l'eau VII-H-10.50 pour s'assurer que chaque baignoire et chaque douche sont contrôlées à intervalles réguliers à l'aide d'un thermomètre à sonde étalonné. La politique modifiée devra être examinée avec le personnel qui prend la température de l'eau, et la politique devra être mise en œuvre.

2. Modifier et préciser dans la politique existante de surveillance de la température de l'eau VII-H-10.50 les mesures particulières à prendre par le personnel chargé des soins aux résidents et le personnel d'entretien pour protéger les résidents contre les brûlures lorsque le personnel enregistre des températures de l'eau supérieures à 49 °C dans les lavabos situés dans les zones accessibles aux résidents. La politique modifiée devra être examinée avec tout le personnel, et la politique devra être mise en œuvre.
3. Le registre de contrôle de la température de l'eau doit contenir une réponse écrite indiquant les mesures prises par le personnel lorsqu'il a été constaté que la température de l'eau était supérieure à 49 °C dans les lavabos accessibles aux résidents. Le registre est contrôlé régulièrement par un gestionnaire désigné afin de s'assurer qu'il est entièrement rempli.
4. Tout rapport électronique soumis par le personnel au moyen du système Maintenance Care concernant le système d'eau chaude doit faire l'objet d'une réponse rapide et le personnel d'entretien doit inclure une réponse écrite indiquant quelles mesures ont été prises, à quel moment et par qui.
5. Fournir à l'inspectrice un rapport d'entretien ou un document émanant d'un plombier agréé ou d'une autre personne qualifiée en ce qui concerne le système d'eau chaude, indiquant la date à laquelle celui-ci et la plomberie associée ont été inspectés afin de déterminer la cause première des fluctuations de la température de l'eau chaude dans le bâtiment. Le rapport de service doit être envoyé à l'inspectrice, Bernadette Susnik, par courriel à l'adresse CentralWestDistrict.MLTC@ontario.ca.
6. Élaborer un plan résumant les interventions ou actions entreprises ou prévues pour garantir que la température de l'eau des baignoires et des douches soit maintenue à 40 °C minimum et que celle des lavabos accessibles aux résidents ne dépasse pas 49 °C. Le plan doit indiquer les

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

dates et la ou les personnes responsables de la mise en œuvre des interventions ou actions. Le plan doit être envoyé à l'inspectrice, Bernadette Susnik, par courriel à l'adresse CentralWestDistrict.MLTC@ontario.ca

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des procédures soient mises en œuvre pour s'assurer que la température de l'eau de tous les lavabos utilisés par les résidents n'excède pas 49 degrés Celsius.

Justification et résumé

La politique de contrôle de la température de l'eau du titulaire de permis indique que l'équipe d'entretien doit régler la température de l'eau chaude lorsqu'elle dépasse 49 °C et qu'un prestataire de services sous contrat doit être contacté si un membre de l'équipe du foyer ne peut pas résoudre le problème lui-même. La politique prévoyait également que la température de l'eau devait être relevée une fois le réglage ou les réparations effectués pour s'assurer que la température de l'eau chaude se situait dans la fourchette (40 à 49 °C) et que les membres de l'équipe et les résidents devaient être informés de la reprise des procédures normales d'utilisation du système d'eau chaude. La politique comprenait une déclaration selon laquelle tous les membres de l'équipe devaient être informés des risques associés à l'utilisation de l'eau en dehors de la fourchette et prendre des mesures, mais aucune mesure ni aucun risque particulier n'était mentionné.

Les relevés de température de l'eau effectués entre le 10 janvier 2024 et le 14 mai 2024 comprenaient des enregistrements de température de l'eau entre 50 et 60 °C dans les salles de bains attenantes de plusieurs résidents pendant 54 quarts de travail différents. Ces dépassements ont été constatés principalement pendant le quart de nuit. Les infirmières autorisées, chargées de prendre les mesures, ont laissé la section « commentaires » du registre de la température de l'eau vide, sauf pour onze des dépassements constatés. Cette colonne devait indiquer les mesures immédiates qu'elles ont prises. La colonne de réponse concernant l'entretien était vide dans chacun des 54 cas. Le logiciel d'entretien du titulaire de permis utilisé par le personnel pour relever et signaler les déficiences comprenait des soumissions de la part du personnel autorisé et non autorisé pour signaler certains dépassements de la température de l'eau chaude. Les réponses du personnel d'entretien à ces demandes étaient soit vides, soit accompagnées

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

d'une note indiquant que le système d'eau chaude était surveillé, que le problème avait été reconnu ou qu'un nouveau chauffe-eau était en cours d'installation.

Les problèmes liés à des températures d'eau chaude supérieures à 49 °C sont connus du titulaire de permis depuis le 6 octobre 2023. Le gestionnaire de l'entretien a indiqué qu'il ne pouvait pas facilement régler la température de l'eau chaude. Les registres de température de l'eau et le personnel soignant ont révélé que les températures de l'eau chaude étaient basses le matin et très élevées la nuit lorsque l'eau n'était pas utilisée. Bien que le titulaire ait remplacé un réservoir d'eau chaude le 5 avril 2024 et qu'il ait fait réparer et reconstruire son mitigeur thermostatique et d'autres composants en février 2024, la température de l'eau chaude a continué de dépasser 49 °C en mai 2024.

L'absence de contrôle des fluctuations extrêmes du système d'eau chaude peut entraîner des blessures chez les résidents, en particulier lorsque le personnel n'a pas pris de mesures immédiates pour traiter l'eau chaude lorsqu'il découvre qu'elle dépasse 49 °C dans les lavabos accessibles aux résidents.

Sources : Examen des rapports de service de l'entrepreneur et du contrat écrit pour le système CVC, des registres de surveillance de la température de l'eau, des courriels, des rapports du système logiciel Maintenance Care, de la politique de surveillance de la température de l'eau VII-H-10.50; entretiens avec le personnel soignant, le gestionnaire des services environnementaux, l'assistant d'entretien, les services externes sous-traités, le personnel de la buanderie et de la cuisine; et prise de la température de l'eau dans l'ensemble du foyer. [120]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 juin 2024

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.