



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007**

**Ministère de la Santé et des  
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection prévu  
par la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée**

Health System Accountability and  
Performance Division  
Performance Improvement and  
Compliance Branch

Division de la responsabilisation et de la  
performance du système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et  
de la conformité

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St 4th Floor  
OTTAWA ON K1S 3J4  
Telephone: (613) 569-5602  
Facsimile: (613) 569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
OTTAWA (Ontario) K1S 3J4  
Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

**Copie destinée au public**

| <b>Date(s) du rapport</b> | <b>N° d'inspection</b> | <b>N° de registre</b>       | <b>Type d'inspection</b> |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 24 août 2015              | 2015_346133_0029       | O-001853-15,<br>O-001852-15 | Suivi                    |

**Titulaire de permis**

CVH (No. 4) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (n° 4) LP  
a.s. de Southbridge Care Homes Inc., 766 Hespeler Road, Suite 301, Cambridge ON N3H 5L8

**Foyer de soins de longue durée**

MANOIR MAROCHEL  
949 Montreal Road, Ottawa ON K1K 0S6

**Inspecteur(s)/Inspectrice(s)**

JESSICA LAPENSEE (133)

**Résumé de l'inspection**



Cette inspection a été menée dans le cadre d'une inspection de suivi.

Cette inspection s'est tenue du 11 au 14 août 2015.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur, le directeur adjoint des soins, le chef de bureau, du personnel infirmier autorisé et non autorisé, ainsi que des résidents.

L'inspectrice a examiné les températures consignées pour l'eau chaude des baignoires et des douches et a pris les températures de l'eau chaude du début à la fin de l'inspection. L'inspectrice a observé les chambres à coucher, les salles de toilette et les aires communes dans l'ensemble du foyer.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés lors de cette inspection :  
foyer sûr et sécuritaire;  
services d'hébergement – entretien ménager;  
services d'hébergement – entretien.

Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

3 AE  
2 PRV  
2 OC  
0 RD  
0 OTA

Au moment de l'inspection, les non-respects suivants avaient été corrigés :

| EXIGENCE                        | TYPE DE MESURE | N° DE L'INSPECTION | N° DE L'INSPECTEUR/<br>INSPECTRICE |
|---------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------------|
| Règl. de l'Ont.,<br>par. 90 (2) | OC 002         | 2015_346133_0005   | 133                                |

**NON-RESPECTS****Définitions**

- AE** — Avis écrit  
**PRV** — Plan de redressement volontaire  
**OC** — **Ordre de conformité**  
**RD** — Renvoi de la question au directeur  
**OTA** — Ordres, travaux et activités

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi ».

**AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 15 (Services d'hébergement).**

**En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :**

**15. (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :**

- a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;**
- b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés;**
- c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. 2007, chap. 8, par. 15 (2).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) a), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer soit toujours propre et sanitaire.

Le titulaire de permis a des antécédents de non-respect des exigences dans ce domaine. À la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, un ordre de conformité (n° 001) a été signifié au titulaire de permis. À la suite de l'inspection de la qualité des services aux résidents n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014, un avis écrit a été délivré.

L'inspectrice 133 a mené une inspection de suivi qui s'est déroulée du 11 au 14 août 2015; une tendance continue à une non-conformité généralisée en ce qui concerne la propreté des murs des

salles de toilette réservées aux résidents, des chambres à coucher et de certaines aires communes a été observée. Les points préoccupants ont été revisités tout au long de l'inspection et aucune amélioration n'a été notée, ceci malgré le programme de nettoyage quotidien en place. Une non-conformité concernant les rideaux de séparation et l'ameublement a également été notée.

A) Le 11 août 2015, les faits suivants ont d'abord été observés dans le couloir du côté ouest.

Salle à manger du côté ouest – Du côté droit de la fenêtre la plus proche de la cuisine, le bas du mur était sale et laissait paraître une tache de matière rose séchée et de matière orange; sous la fenêtre, le mur et la plinthe étaient souillés de matière foncée séchée. Il a été noté que le chariot de débarrassage d'assiettes était dans ce secteur durant le service des repas.

Salle à manger du côté ouest – À la table 8RN, un fauteuil de la salle à manger était souillé de matière beige séchée à l'avant du siège et de matière brune séchée du côté droit du siège et il y avait une accumulation de débris d'aliments entre l'arrière du siège et le dossier. À la table 7F, un fauteuil de la salle à manger était souillé de matière alimentaire séchée au centre du siège et le long des côtés extérieurs gauche et droit du siège.

Chambre 101 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière foncée séchée. Le mur à gauche et à droite du lavabo était souillé de taches de matière brune séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches de matière brune séchée.

Dans la salle de toilette, sur le siège de toilette surélevé avec pattes et accoudoirs, la barre avant était souillée de matière brune séchée et les pattes étaient souillées de matière brune séchée. La partie extérieure avant de la cuvette était souillée de matière brune séchée.

Chambre 103 – Le bas du mur à droite du lit et le mur à gauche de la porte de la salle de bain étaient souillés, par endroits, de matière brune séchée.

Chambre 105 – Dans la salle de toilette, le bas du mur à côté de la toilette et celui en face de la toilette étaient souillés de taches de matière brune séchée.

La base extérieure avant de la toilette était souillée de matière brune.

Chambre 107 – Dans la salle de toilette, le mur across from the toilet was dirty with accumulation of dried orange matter. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Chambre 151 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette et en face de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Le sol derrière la toilette était souillé de matière brune séchée.

Chambre 111 - Dans la salle de toilette, la partie inférieure droite du cadre de porte était souillée de matière brune séchée et couverte d'une toile d'araignée.

Chambre 145 - Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée, le mur sous le lavabo était souillé de matière rose séchée et le mur sous le comptoir était souillé de taches de matière séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, la poignée de la porte était souillée d'une tache de matière brune séchée.

L'extérieur de la porte de la salle de toilette était souillé de matière brun foncé séchée au niveau de la poignée et de taches de matière séchée à la base de la porte et sur le cadre de porte. Il y avait une accumulation de matière brune collante le long de la plinthe menant à la porte de la salle de toilette.

Le bas du cadre de lit du résident était souillé de matière séchée et de poussière et le sol derrière le lit était sale et couvert d'une accumulation de poussière et de débris.

Chambre 119 - Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée. Le mur à côté du lavabo était souillé de matière brune et jaune séchée et couvert d'une accumulation de matière jaune séchée dans la région du porte-serviette le plus proche de l'une des portes de salle de toilette. Dans le coin à côté du lavabo, il y avait un emballage de bonbon qui pendait à une toile d'araignée. Du côté intérieur de la salle de toilette, les portes étaient toutes deux souillées de matière séchée.

Chambre 141 - Dans la salle de toilette, la base extérieure de la cuvette était souillée de matière brune séchée.

Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière séchée.

Chambre 133 - Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée. Le mur sous le lavabo de la salle de toilette était souillé de taches de matière séchée. Le mur à côté du cadre de porte de la salle de bain était souillé de matière séchée. Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Le siège de toilette surélevé en place sur la cuvette était souillé de matière brune sur la face extérieure avant.

La table de chevet du résident 001 était très sale et couverte d'une épaisse accumulation de matière séchée à un endroit et de matière collante partout.

Salle de bain du côté ouest – Le dessus de la baignoire était sale et couvert d'une accumulation de résidus bruns de consistance claire. Le luminaire au-dessus de la baignoire était sale et couvert d'une accumulation d'insectes morts et de débris. Il y avait une paire de pinces rouillées posée sur une boîte bleue, sur le mur à côté de la baignoire et le dessus de la boîte bleue était couvert de rouille. Le mur de gauche en entrant dans la salle de bain était souillé de taches de matière foncée séchée sur toute la longueur du mur. Le mur de droite en entrant dans la salle de bain était souillé de matière brune séchée à un endroit et d'une longue traînée de matière foncée séchée près des élingues de transfert.

Le rideau de séparation de la baignoire était souillé de matière brune séchée en bas au centre, ainsi que du côté droit. Le mur à droite du rideau de séparation était souillé de matière brune séchée.

Salle de douche du côté ouest – À l'intérieur de la pièce, la porte était souillée de matière brune séchée au niveau de la poignée.

Poste infirmier du côté ouest – Les murs étaient souillés partout de matière séchée et de taches.

B) Le 12 août 2015, les faits suivants ont été observés pour la première fois dans les couloirs du côté ouest et du côté sud.

Couloir du côté ouest :

Chambre 123 – Dans la salle de toilette, le mur à côté du lavabo était souillé de taches brunes à la hauteur du porte-serviette le plus proche de l'une des portes et au niveau de la poubelle. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches brunes à la hauteur de la chaînette de la sonnette d'appel, sous le distributeur de papier hygiénique et à proximité de la porte.

Chambre 135 – Les murs de la salle de toilette étaient très sales partout. Toute la longueur du mur en face de la toilette était souillée de taches de matière brune séchée et il en était de même des murs à côté de la toilette, à côté du lavabo, sous le lavabo, sous le comptoir et derrière la toilette. Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière brune séchée à de nombreux endroits. Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de nombreuses taches brunes.

Il y avait un siège de toilette surélevé de style bulle avec accoudoirs en place sur la cuvette. Le siège de toilette dégageait une mauvaise odeur et, en dessous, il y avait une accumulation de matière brune et de débris métalliques qui semblaient provenir de la corrosion des vis à la base du siège. L'extérieur de la cuvette et sa base étaient souillés de matière brune. Le périmètre intérieur du siège surélevé et celui de la cuvette étaient souillés de matière brune.

Dans la chambre à coucher, le mur à gauche de la porte de la salle de toilette était souillé de matière séchée d'un brun orangé. Le bas de la porte droite du placard était souillé de taches brunes. Le mur à droite de la porte de la salle de toilette était souillé de taches brunes séchées.

Chambre 125 – Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches brunes et il en était de même du mur à côté du lavabo et de celui en face de la toilette. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches brunes et il en était de même du mur et de la plinthe à droite de la porte.

Le mur derrière le lit du résident 002 était souillé de taches de matière brune séchée.

Le bas de la porte du placard du résident 002 était souillé de matière brune et jaune séchée.

Chambre 127 – Dans la région du lit du résident 003, le mur du secteur de la poubelle était souillé de taches de matière séchée à partir du haut du miroir jusqu'à la base du mur et sur la plinthe. Derrière les fauteuils rouges du résident, le mur était souillé de matière brune séchée et le sol sous les fauteuils était souillé de matière jaune séchée.

Dans la salle de toilette, le mur sous le comptoir était souillé de matière brune. Le mur à côté et en face de la toilette était souillé de taches de matière brune et jaune orangé séchée et il en était de même des plintes et du mur en dessous et à côté du lavabo. Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière séchée et il en était de même de la partie au-dessus de la poignée et du côté gauche du cadre de porte.

Dans la chambre à coucher, le mur à droite de la porte de la salle de toilette et le cadre de porte étaient souillés de matière séchée et couverts d'une accumulation de matière brune séchée le long de la plinthe.

Le mur à côté du lit du résident 004 était souillé de matière noire.

Le rideau de séparation du résident 004 était souillé de matière jaune séchée du côté droit et de matière séchée de différentes couleurs le long du côté gauche.

Chambre 131 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière foncée séchée. Le mur sous le comptoir était souillé de taches de matière brune séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Le mur sous le distributeur de désinfectant à base d'alcool à l'entrée de la chambre à coucher était souillé de taches de matière brune séchée sur toute sa surface.

La table de chevet du résident 016 était souillée de matière collante.

Couloir du côté sud :

Salle à manger du côté sud – Le mur près de la table 4A était très souillé de nombreuses taches de matière brun clair séchée et il en était de même de la plinte.

Salle à manger du côté sud – dans la salle à manger, le fauteuil du résident 005 était souillé de débris d'aliments séchés sur la partie avant du siège, du côté gauche et sur la partie arrière gauche du siège. Le fauteuil du résident 006 était souillé de matière collante noire du côté droit du siège. Le fauteuil du résident 007 était souillé de matière séchée du côté gauche du siège et sur les accoudoirs. Le fauteuil du résident 008 était souillé de taches brunes vers l'arrière du siège et d'une tache de matière brune séchée du côté gauche du siège près de la partie avant. À la table en face de la porte de la salle à manger, il y avait un fauteuil qui était souillé de matière séchée du côté gauche du siège et qui avait les accoudoirs sales et couverts d'une accumulation de matière collante.

Chambre 144 – Du côté extérieur de la salle de toilette, le cadre de porte du côté gauche était souillé de taches de matière séchée d'un brun orangé.

Chambre 140 - Le mur à droite du lit était souillé de taches brunes séchées.

Chambre 138 – Dans la salle de toilette, il y avait un siège de toilette surélevé de type bulle avec accoudoirs en place sur la toilette. Il y avait une accumulation de matière brune sous le siège de toilette surélevé et une ligne de matière brune allant du dessous du siège de toilette surélevé jusqu'en bas sur la partie extérieure avant de la cuvette, du côté droit.

Chambre 134 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette, près de la poubelle et du distributeur de papier hygiénique, était souillé de taches de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 130 – Le rideau de séparation du résident 009 était souillé partout de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 110 – Dans la chambre à coucher, le mur derrière le fauteuil du résident était souillé de taches roses séchées.



Chambre 128 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière foncée séchée. Le mur à côté du lavabo était souillé de taches foncées séchées. Le mur sous le comptoir était souillé de matière séchée.

Le mur à côté de la table de chevet du résident 010 était souillé de taches de matière rose séchée.

Le rideau de séparation du résident 010 était souillé partout de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 126 – Le rideau de séparation du résident 010 était souillé de matière séchée, du côté gauche.

Chambre 124 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière foncée séchée. Le mur en dessous et à côté du lavabo était souillé de matière séchée.

Dans la chambre à coucher, la plinthe à gauche de la porte de la salle de toilette était souillée de matière brune. Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée. Le mur à droite de la porte de la salle de toilette était souillé de matière séchée. À l'extérieur de la chambre à coucher, le bas de la porte était souillé de matière séchée.

Le mur au pied du lit du résident 012 était souillé de matière brune. Le rideau de séparation du résident 012 était très souillé de matière séchée de différentes couleurs partout.

Salle de bain du côté sud – Sur les murs de toute la salle de bain, notamment les endroits qui n'avaient pas été réparés, étaient souillés de matière séchée.

Le rideau de séparation était partout décoloré et portait des taches de matière brune séchée sur le côté.

Salle de douche du côté sud – Les murs de toute la salle de douche étaient souillés de matière séchée. Le haut de la baignoire était taché de rouille à cause d'une chaîne rouillée.

Chambre 120 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de taches de matière séchée près de la poubelle.

Les deux rideaux de séparation dans la chambre étaient souillés, par endroits, de matière séchée. Derrière la porte de la chambre, il manquait un petit bout de plinthe et il y avait une accumulation de débris et des toiles d'araignée.

Chambre 118 – Le mur à côté de la toilette était souillé de matière brune par endroits.

Chambre 116 – Le bas de la porte du placard à l'entrée de la chambre, le bas de la porte de la chambre (du côté intérieur) et le mur entre la porte et le placard étaient partout souillés de matière sèche.

Chambre 142 – La table de chevet du résident était souillée de matière jaune séchée. Le résident 013 a indiqué à l'inspectrice qu'habituellement il est dans sa chambre pendant qu'on la nettoie et que la table de chevet n'était pas nettoyée régulièrement.

C) Le 13 août 2015, les faits suivants ont été observés pour la première fois dans le couloir du côté ouest et celui du côté sud.

Couloir du côté ouest :

Chambre 129 – Dans la chambre à coucher, le coin à gauche du lit du résident 014, près de la fenêtre, était sale : il y avait une toile d'araignée, des cheveux, des débris et un timbre de nitroglycérine qui était daté du 24 mars 2014 et portait les initiales « RJ ». Cette observation a été faite en compagnie de l'infirmière auxiliaire autorisée 103 de l'unité.

Le plafond au-dessus du lit du résident 014 était souillé de matière brune séchée près de la tête de sprinkleur et il y avait de petits morceaux de matériau jaunâtres qui ressemblaient à du papier hygiénique ou à quelque chose du genre. Le mur à gauche du lit du résident était partout souillé de matière séchée de différentes couleurs. Le mur à droite du lit du résident ainsi que le mur et la plinthe en face du lit étaient souillés de traînées de matière séchée. L'appareil de chauffage dans l'espace du résident était souillé de matière foncée séchée sous la fenêtre de gauche.

La table de chevet du résident 014 était souillée de matière collante et de cheveux.

La table de chevet du résident 015 était souillée de matière collante et de matière verte séchée.

Dans la salle de toilette, le côté inférieur droit du réservoir de la toilette était souillé de matière brune, ainsi que le mur derrière le réservoir et le mur à côté de la toilette.

Couloir du côté ouest – Le luminaire à l'extérieur des chambres 127/129 était souillé et couvert d'une accumulation d'insectes morts.

Couloir du côté sud :

Couloir du côté sud – Le luminaire à l'extérieur des chambres 118/120 était sale et couvert d'une accumulation d'insectes morts. [alinéa 15 (2) a)]

2. Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) c), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis a des antécédents en matière de non-respect dans ce domaine. À la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, un ordre de conformité (n° 001) a été signifié au titulaire de permis. À la suite de l'inspection de la qualité des services aux résidents n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014, un plan de redressement volontaire a été délivré et un ordre de conformité immédiate a été signifié au titulaire de permis.

Il est noté qu'au moment de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015, le foyer n'avait pas de préposé à l'entretien en place. Le superviseur des services environnementaux du foyer est absent depuis décembre 2014. Un préposé à l'entretien d'un autre établissement de soins de longue durée exploité par la société de gestion du foyer avait été appelé pour prêter main-forte en l'absence du superviseur des services environnementaux. L'administrateur a expliqué que ce préposé à l'entretien l'avait informé, la semaine du 3 août, qu'il ne fournirait plus de services d'entretien à l'établissement Marochel Manor. Les services d'entretien ont été fournis la journée du 13 août 2015 par un préposé à l'entretien d'un autre foyer de soins de longue durée exploité par la société de gestion du foyer. L'administrateur a expliqué qu'il espérait obtenir les services d'un préposé à l'entretien d'un autre foyer au moins une journée par semaine jusqu'au retour du superviseur des services environnementaux du foyer.

2. Les observations suivantes ont été faites par l'inspectrice 133 au cours de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015. Un non-respect généralisé a été observé. Les problèmes regroupaient notamment l'absence générale d'entretien correctif, le mauvais état de certains revêtements de sol, le mauvais état de certaines fenêtres et le mauvais état des tables de chevet des résidents. Cet échec général du programme d'entretien présente un risque potentiel pour le confort, la sécurité et le bien-être des résidents.

Le revêtement de sol du couloir en face des chambres 119, 145 et 115 – Le revêtement de sol en vinyle en face de ces portes de chambres n'adhère pas à la surface sous-jacente. Le revêtement de sol se soulève, gondole et présente un risque de trébuchement potentiel.

Chambre 103 – Dans la salle de toilette, le revêtement de sol était décoloré et noirci par endroits à l'entrée et autour du lavabo.

Chambre 105 – Dans la salle de toilette, la grille couvrant le ventilateur pendait au plafond.

Il y avait une accumulation de matière brune collante entre les carreaux de sol de la salle de toilette en dessous et autour du lavabo, devant la toilette, au comptoir et à l'entrée de la salle de toilette, autour de la bande métallique.

Chambre 107 – Le mur de la salle de toilette était en mauvais état. Il y avait trois trous dans le mur en face de la toilette. Il y en avait deux directement en face de la toilette, où la surface du mur était fendillée et renfoncée. L'autre trou était là où le support du côté droit du porte-serviette se trouvait avant : la surface du mur était partie et laissait voir l'isolation dans la cavité du mur. Le support et les vis étaient sur la tablette au-dessus, là où le porte-serviette se trouvait avant. Le support du côté gauche était encore fixé au mur.

Il est noté que les deux trous dans le mur directement en face de la toilette ont été observés pour la première fois par l'inspectrice 133 durant l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, et que cette salle de toilette a été ciblée de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de cette inspection. Les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

La fenêtre était en mauvais état. Le joint intérieur de la fenêtre ouvrante s'était désagrégé et les morceaux s'étaient accumulés entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 109 – Dans la salle de toilette, il y avait de la matière brune accumulée entre des carreaux de sol autour de la toilette.

La fenêtre était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Le joint intérieur en haut et sur les côtés s'était désagrégé et les morceaux s'étaient accumulés entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 151 – Dans la chambre à coucher, l'appareil de chauffage derrière le lit était en mauvais état. Le cadran de réglage était par terre dans le coin droit et les fils auxquels le cadran de réglage avait été relié étaient débranchés.

Dans la salle de toilette, il y avait une accumulation de matière foncée collante entre les carreaux de sol devant le lavabo et le long du mur en face de la toilette.

Chambre 111 – La fenêtre était en mauvais état. Il y avait une importante accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Il y avait des traînées de rouille verticales à l'intérieur de la fenêtre. L'intérieur de la fenêtre était rouillé de tous côtés et il y avait une accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 145 – Dans la chambre à coucher, la plinthe juste à droite de la porte de la salle de toilette était retenue par du ruban à raccords qui était déchiré, sale et couvert d'une accumulation de cheveux. Le bas du mur du coin au-dessus de ce ruban à raccords s'était désagrégé et laissait paraître les lattes métalliques en dessous.

Le mur derrière le lit du résident présentait des écorchures profondes à plusieurs endroits. Dans la salle de toilette, la grille couvrant le ventilateur pendait au plafond.

Chambre 141 – Dans la salle de toilette, le bas des murs et les portes avaient de grosses marques de frottement et étaient très éraflés.

Chambre 133 – Le mur de la salle de toilette, à gauche en entrant dans la pièce, avait subi d'importantes réparations et n'avait pas été peint. L'état de ce mur avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

Du côté intérieur et du côté extérieur de la salle de toilette, le cadre de porte était si éraflé que le métal était à nu.

Il y avait de grosses marques de frottement du côté intérieur et du côté extérieur de la porte de la salle de toilette.

La table de chevet du résident 001, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu, décoloré et son usure profonde laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. De plus, il n'y avait pas de bouton sur le tiroir de la table de chevet. Quand l'inspectrice a demandé pour la première fois au résident 001 si elle pouvait jeter un coup d'œil à sa table de chevet, le résident a répondu que ce n'était pas une bonne table.

Il est noté que le mauvais état de la table de chevet du résident 001 et de celles d'autres résidents a été ciblé de façon particulière dans le rapport d'inspection de la qualité des services aux résidents (inspection n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014) et a fait l'objet d'un plan de redressement volontaire. L'administrateur a informé l'inspectrice qu'il n'y avait pas de plan en place pour la réparation ou le remplacement des tables de chevet des résidents.

La fenêtre du résident 017 était en mauvais état. Il y avait une très lourde accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Le joint supérieur de la fenêtre pendait aux vitres. En présence de l'administrateur, le résident a dit à l'inspectrice que, selon ce qu'il avait compris, la fenêtre avait besoin d'être réparée et il attendait que cette réparation soit effectuée.

Luminaire du couloir du côté ouest, à l'extérieur de la chambre 105 – La lumière fluorescente de l'appareil d'éclairage était blafarde et sautillait.

Salle de bain du côté ouest – Le mur sous le porte-serviette avait été réparé mais n'avait pas été peint et la partie à gauche se fendillait.

Poste infirmier du côté ouest – Les murs étaient très sales, présentaient des entailles et s'écaillaient partout.

Couloir du côté ouest, après la chambre 133, à la porte de la sortie de secours – Le revêtement de sol était très décoloré et noirci par endroits.

Chambre 135 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond du côté droit. Le mur de la salle de toilette, sous le comptoir, paraissait couvert de papier peint et était déchiré à plusieurs endroits.

Chambre 125 - La table de chevet du résident 002, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu, décoloré, usé à plusieurs endroits et laissait paraître la surface du panneau d'aggloméré absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte ainsi que le mur à côté du lavabo et celui en face de la toilette étaient décolorés et présentaient des marques de frottement.

Chambre 127 – Le 12 août 2015, l'inspectrice a noté en entrant dans cette chambre qu'il faisait très chaud dans la pièce. Le résident 003 était allongé sur son lit et un ventilateur soufflait sur lui. L'appareil de chauffage était réglé à 5, le réglage maximum. L'administrateur a été informé et le cadran a été réglé à la position d'arrêt (« off »). En retournant dans cette chambre le 13 août 2015, l'inspectrice a noté qu'il faisait encore très chaud dans la pièce et que, malgré la fermeture du chauffage, l'appareil continuait à dégager de la chaleur. L'administrateur a été informé et il a éteint le chauffage en utilisant un levier sous l'appareil de chauffage pour fermer le système. L'administrateur a indiqué qu'il faudrait appeler un technicien pour réparation.

Dans la salle de toilette, les lumières fluorescentes étaient blafardes et ne fournissaient presque aucun éclairage. Il y avait une tache brune sur un carreau du plafond au-dessus de la toilette.

Le mur de la chambre à coucher à droite de la porte de la salle de toilette et le cadre de porte étaient décolorés et présentaient des marques de frottement.

Le revêtement de sol devant le fauteuil inclinable du résident 004 et au pied de son lit était très décoloré et noirci par endroits.

Sur le lit du résident 004, il y avait un côté de lit du côté faisant face au mur. Le côté de lit s'était détaché du lit, au pied du lit, et reposait sur le sol.

Chambre 129 – En entrant dans cette chambre le 12 août 2015, l'inspectrice a noté que malgré le réglage mis en position d'arrêt, l'appareil de chauffage dans l'espace du lit du résident 014 continuait à

dégager de la chaleur et il faisait chaud dans cette partie de la pièce. Le cadran de réglage était par terre, sous l'appareil de chauffage à droite, et les fils qui étaient là où le bouton aurait dû être étaient débranchés. L'administrateur est venu et a constaté ces faits également, puis il a indiqué qu'il ne savait pas comment arrêter le chauffage et qu'il ferait un suivi. En entrant dans cette chambre le 13 août 2015, l'inspectrice a noté que le chauffage était encore en marche. L'administrateur a été informé et il a expliqué qu'il avait appelé l'ancien préposé à l'entretien du foyer le 12 août 2015, qui lui avait indiqué qu'il pouvait éteindre le système en utilisant un levier sous l'appareil de chauffage. L'administrateur a éteint le système et indiqué qu'il faudrait appeler un technicien pour faire réparer cet appareil de chauffage.

La table de chevet du résident 014, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé partout et laissait paraître le matériau absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

La fenêtre du résident 014 était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Comme dans les fenêtres d'autres résidents, cette fenêtre n'avait pas de joint intérieur en haut et sur les côtés et il y avait une épaisse accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

La fenêtre du résident 015 était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante et le joint intérieur était en train de se désagréger et de rouiller.

Chambre 131 – À l'entrée de la chambre à coucher, le bas de la porte du placard était en mauvais état. Il y avait de longs trous horizontaux dans la porte du placard et des échardes sur les bords tranchants de la porte.

Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était décoloré et présentait des marques de frottement. À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait des marques de frottement. L'extérieur de la porte de la salle de toilette était décoloré et présentait des marques de frottement.

La table de chevet du résident 016, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé sur toute la partie avant, ce qui laissait paraître le matériau absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Luminaire dans le couloir du côté ouest à la hauteur de la chambre 105 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Luminaire dans le couloir du côté ouest à la hauteur de la chambre 101 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Couloir du côté sud :

Chambre 144 – Dans la salle de toilette, le revêtement de sol était décoloré et noirci par endroits.

Chambre 100 – Le ventilateur de la salle de toilette était très bruyant et faisait un bruit strident rappelant un drone. Il a été déterminé dans le passé (lors de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015) que les ventilateurs d'extraction étaient très bruyants dans certaines salles de toilette réservées aux résidents en raison de l'âge de ces ventilateurs et de l'usure de leurs pales. Quand un vieux ventilateur est remplacé par un nouveau, la ventilation est presque silencieuse. Il y a des fois où le ventilateur de la salle de toilette se met en marche seulement quand on allume la lumière et d'autres heures précises de la journée et de la nuit où le ventilateur se met automatiquement en marche. Il a été déterminé dans le passé que lorsque le ventilateur se met en marche automatiquement et que la porte de la salle de toilette est ouverte, le ventilateur en place, s'il est vieux et bruyant, peut déranger les résidents qui se reposent. Le résident 020 a été incapable de communiquer avec l'inspectrice à ce propos.

Dans la chambre à coucher, il y avait un trou dans le mur, à gauche de la porte de la salle de toilette.

Chambre 104 – Il y avait une accumulation matière collante foncée entre les carreaux de sol partout dans la salle de toilette.

Chambre 136 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond du côté gauche.

Il y avait une accumulation de matière collante foncée entre les carreaux de sol dans l'espace en face et à côté de la toilette ainsi que sous le lavabo.

Le ventilateur de la salle de toilette était très bruyant et faisait une sorte de bruit sourd saccadé. L'administrateur a accompagné l'inspectrice pour observer ce problème le 13 août 2015 et, lorsque cette dernière a demandé au résident 018, avant tout, la permission d'entrer dans la salle de toilette, le résident a indiqué qu'il y avait un problème de bruit sourd provenant d'une machine dans cette pièce et que cette machine restait en marche trop longtemps. Le résident a indiqué qu'il croyait que quelqu'un allait venir corriger ce problème. Le 14 août 2015, l'inspectrice est retournée dans cette chambre et a rencontré les membres de la famille du résident qui étaient venus lui rendre visite. Ils ont expliqué que le ventilateur faisant un si grand bruit que cela faisait peur au résident lorsqu'il se mettait en marche en allumant la lumière. Ils ont expliqué que lorsque le système de ventilation fonctionnait sans que la lumière soit allumée, cela perturbait la capacité du résident à se reposer, de sorte qu'ils devaient garder la porte de la salle de toilette fermée en tout temps. Ils ont expliqué qu'ils aimeraient pouvoir garder la porte de la salle de toilette ouverte pour faciliter au résident l'accès à cette pièce, particulièrement la nuit.



Chambre 106 – Dans la salle de toilette, il y a un siège de toilette surélevé, avec accoudoirs et pattes, en place sur la toilette. Le long de la barre avant, les surfaces peintes étaient usées, à droite et à gauche du siège, et le métal rouillé était mis à nu. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Les jambes du résident étaient en contact avec ces parties lorsqu'il s'assoit sur la toilette.

La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé à trois endroits, ce qui laissait paraître la surface du panneau d'aggloméré absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Le mur à côté du lit du résident était décoloré et très noirci par endroits.

Chambre 132 – La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Chambre 130 – Le revêtement de sol de la chambre à coucher était décoloré et noirci partout.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était très décolorée et foncée par endroits.

Le mur à droite et à gauche de la porte de la salle de toilette était très écaillé et écorché. L'une des portes du placard le plus proche de la salle de toilette était sortie de sa glissière et reposait contre l'autre porte.

La moitié inférieure du mur entre le lit n° 1 et le lit n° 2 avait subi d'importantes réparations et s'effritait.

Le coin du mur du placard le plus proche de l'entrée de la chambre était très écorché et écaillé.

Le bas de la porte de la chambre était très éraflé et le métal était à nu.

La glissière du rideau de séparation qui traversait la chambre s'était décrochée du plafond à deux endroits et pendait.

La table de chevet du résident 009, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet montrait de petits points d'usure partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Il est noté que le mauvais état de la table de chevet du résident 009 et de celles d'autres résidents a été ciblé de façon particulière dans le rapport d'inspection de la qualité des résidents (inspection n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014) et a fait l'objet d'un plan de redressement volontaire.

Dans la salle de toilette, le revêtement de sol en vinyle avait rétréci et il y avait une perte d'adhésion entre le revêtement et le sous-plancher en ciment dans l'espace situé à côté de la toilette et derrière celle-ci. Le long de ces murs, le bord du revêtement de sol s'était retiré de la plinthe, ce qui créait un espace d'environ un demi-pouce. Une accumulation de saleté et de débris a été observée sous le revêtement de sol décollé, particulièrement dans la partie sous le distributeur de papier hygiénique.

Chambre 110 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond, sur le côté gauche.

Chambres 130 et 110 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Chambre 112 - Dans la salle de toilette, le support droit du porte-serviette s'était détaché du mur. Le porte-serviette était par terre et le support, avec deux vis protubérantes qui en sortaient, était sur la tablette au-dessus.

Le revêtement de sol de la salle de toilette était décoloré et présentait des parties noircies partout.

Chambre 128 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette, à côté de la toilette et près du lavabo était décoloré et souillé de matière foncée séchée et de marques de frottement.

Le mur sous le lavabo de la salle de toilette était écorché et celui à côté du lavabo était profondément écorché.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était décolorée, présentait de nombreuses marques de frottement et était écorchée; le mur à droite de la porte de la salle de toilette était profondément écorché et il y avait un trou dans le mur.

La commode du résident 010, fournie par le foyer, était en très mauvais état. La face du tiroir du bas était par terre et celui-ci n'était pas fixé aux côtés et se trouvait au fond de la commode. Le résident ne se déplace pas de manière autonome et n'aurait pas pu placer ses souliers sur la face du tiroir du bas. Le troisième tiroir de la commode n'avait pas de bouton à droite. Il manquait le bouton droit au tiroir du haut. Il manquait le bouton droit au tiroir du haut, pourtant la vis destinée à tenir le bouton était encore en place et elle était pointue et protubérante.

La table de chevet du résident 010, fournie par le foyer, était en très mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Le mur en face du lit du résident 010 était profondément écorché et s'effritait au coin entre le lit n° 1 et le lit n° 2.

Chambre 126 – La glissière du rideau de séparation qui traverse la chambre s'est décroché du plafond à un endroit et la glissière pendait au plafond dans ce secteur.

La peinture sur le bas de la porte de la chambre était très éraflée, jusqu'au métal.

Chambre 124 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était décoloré et présentait des marques de frottement. À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait de nombreuses marques de frottement. À l'extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait des marques de frottement.

Dans la salle de toilette, dans le mur près de la poubelle, il y avait un trou horizontal long et un trou horizontal court.

Dans la chambre à coucher, le mur à gauche de la porte de la salle de toilette était très renfoncé et écorché. Le mur au pied du lit du résident 012 était renfoncé et écorché. À l'extérieur de la chambre, le bas de la porte était éraflé jusqu'au métal.

La table de chevet du résident 012, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé en grande partie à l'arrière gauche, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Salle de bain du côté sud – Du côté extérieur, le bas de la porte était décoloré, présentait des marques de frottement et était éraflé jusqu'au métal.

Les murs dans l'ensemble de la salle de bain avaient subi d'importantes réparations mais n'avaient pas été peints. Les parties colmatées du bas commençaient à être lézardées. L'état de ces murs avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

Les lumières fluorescentes au-dessus de la baignoire étaient blafardes et sautillaient.

Salle de douche du côté sud – Le bas du mur de la douche était en très mauvais état. Dans le cubicule de la douche, le premier carreau du bas était manquant, le second était fissuré et en saillie et le troisième, fissuré et renfoncé. Sur le coin du mur de la douche, un carreau latéral en bas était fissuré et le carreau en dessous était manquant. Juste après le coin, à l'extérieur de la douche, un grand carreau était détaché et reposait contre un autre. Ces carreaux manquants laissaient paraître du bois noirci et pourri, des lattes métalliques en corrosion et de la matière provenant du mur qui s'effritait. Il y avait une croissance noire sur la matière provenant du mur. À l'application d'une légère pression sur le mur de la douche, le mur bougeait. L'administrateur a observé cela avec l'inspectrice et a dit savoir

que le carreau extérieur du bas s'était détaché et qu'il avait été placé sur le côté par l'ancien préposé à l'entretien mais a indiqué qu'il ne connaissait pas l'état du mur latéral et du bas du mur intérieur. L'administrateur a enlevé le carreau intérieur du bas qui faisait saillie.

La poignée de la douche était en mauvais état. Quand on ouvrait l'eau, elle coulait par la base de la poignée et par le pommeau de douche. Ceci a été porté à l'attention de l'inspectrice par un résident préoccupé par ce problème.

Les murs de toute la salle de douche avaient subi d'importantes réparations mais n'avaient pas été peints. L'état de ces murs avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 dans cet ordre.

Chambre 118 – Le bas de la porte de la salle de bain était très décoloré et noirci par endroits.

Chambre 116 - La fenêtre du résident 006 était en mauvais état. Il y avait une très épaisse accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante et le joint supérieur de la fenêtre pendait entre les vitres. Il y avait une accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 142 – La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié était tordu et usé par endroits à l'avant droite, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Le résident 013 a informé l'inspectrice qu'il gardait une serviette sur cette partie de la table de chevet pour cacher les parties abîmées et absorber l'humidité provenant des boissons que le personnel y laissait. [alinéa 15 (2) c)]

***Autres mesures requises :***

***Les OC n<sup>os</sup> 001 et 002 seront signifiés au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ou de l'inspectrice ».***

---

**AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règlement de l'Ontario 79/10, art. 33 (Bain).****Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que chaque résident prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

Le titulaire de permis a des antécédents de non-respect dans ce domaine. À la suite de l'inspection de la qualité des services aux résidents n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014, un avis écrit a été signifié au titulaire de permis.

2. Le 12 août 2015, le résident 013 a signalé à l'inspectrice qu'il n'avait pas pris de douche un jour particulier d'août 2015. Le résident a fait savoir qu'un jour particulier d'août 2015, on ne lui avait pas offert d'autre douche en dehors de la deuxième douche de la semaine qui était prévue pour lui. Le résident a signalé à l'inspectrice que le jour d'août où il n'avait pas pris de douche, l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA) de l'unité – l'employée 100 – l'avait informé qu'il n'y avait pas de personnel disponible pour lui faire prendre une douche. Le résident a fait voir à l'inspectrice une note qu'il avait prise pour documenter cela.

Le 13 août 2015, l'inspectrice a examiné la feuille quotidienne de cheminement des soins du résident 013 pour la période en question d'août 2015. Il est indiqué sur la feuille de cheminement des soins que le résident n'avait pris qu'une douche durant cette période, le jour de la deuxième douche de la semaine prévue pour le résident 013. L'inspectrice a également examiné les notes d'évolution du résident pour cette période et a constaté qu'il n'y avait aucune note concernant le bain.

L'administrateur du foyer a expliqué à l'inspectrice que, selon ce qui est prévu, si un bain ou une douche prévu au calendrier ne peut pas être donné par le personnel, le résident se verra offrir un autre bain ou une autre douche plus tard dans la journée ou un autre jour de façon à assurer que tous les résidents prennent un bain au moins deux fois par semaine.

2. Le 13 août 2015, l'inspectrice a noté que le résident 009 avait également un bain prévu les mêmes jours que le résident 013. L'inspectrice a examiné la feuille quotidienne de cheminement des soins du résident pour la période en question d'août 2015 et a constaté qu'aucune n'y avait été consignée au sujet du bain. L'inspectrice a examiné les notes d'évolution du résident pour cette période et a constaté qu'il n'y avait aucune note concernant le bain. Avec l'aide de l'IAA 102, l'inspectrice a essayé d'interroger le résident 009 au sujet du bain. L'inspectrice a demandé au résident 009 s'il avait pris deux bains durant la période en question. Le résident a communiqué par des gestes qu'il avait pris un bain durant cette période et a mentionné qu'on ne lui avait pas lavé les cheveux. On n'a pas pu déterminer quel jour le résident avait pris un bain ni pourquoi on ne lui avait pas lavé les cheveux.

3. Le mardi 18 août 2015, l'inspectrice a tenu une séance de débriefage, par téléphone, avec l'administrateur et avec le directeur régional d'Extendicare Assist affecté au foyer. Durant l'entretien concernant cette question, le directeur régional a demandé si l'inspectrice avait examiné les feuilles de bain dans le dossier des résidents, pensant qu'elles pouvaient contenir un complément d'information sur le bain des résidents 009 et 013 pour la semaine du 1<sup>er</sup> au 7 août 2015. L'inspectrice a reconnu que ces documents n'avaient pas été examinés et a demandé à l'administrateur de les examiner et de les lui fournir avec toute autre information utile. Le mercredi 19 août 2015, l'administrateur a indiqué à l'inspectrice, par courriel, que les feuilles de bain avaient été examinées et qu'il n'y avait pas d'autres renseignements à considérer. [art. 33]

**Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que chaque résident prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règlement de l'Ontario 79/10, art. 87 (Entretien ménager).**

**En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :**

**87 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 15 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :**

**d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (2); Règl. de l'Ont. 363/11, par. 6 (1).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes.

Au cours de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015, une odeur nauséabonde persistante d'urine a été notée dans la salle de toilette destinée au public. L'inspectrice et l'administrateur ont constaté que l'odeur était présente malgré une source évidente. Toutes les surfaces paraissaient propres et il n'y



avait pas d'urine dans la toilette au moment de l'observation. L'administrateur a indiqué qu'il n'était pas au courant de la présence de cette odeur persistante et qu'il mettrait en œuvre des mesures de suivi.

2. Au cours de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015, une odeur nauséabonde et persistante d'urine a été notée dans la chambre 141 et dans la salle de toilette que partagent les résidents 141 et 143. Pendant qu'il était dans la salle de toilette concernée, l'administrateur a dit à l'inspectrice que le personnel observait les pratiques de nettoyage courantes et le ventilateur de la salle de toilette pour gérer ces problèmes d'odeurs. L'administrateur a par la suite informé l'inspectrice que la marche à suivre du titulaire de permis pour les incidents d'odeurs nauséabondes persistantes serait mise en œuvre.

Le titulaire de permis a des antécédents de non-respect liés aux odeurs persistantes d'urine dans la chambre 141 et dans la salle de toilette que partagent les résidents 141 et 143. Un avis écrit a été délivré à la suite du rapport d'inspection de la qualité des services aux résidents de 2014 concernant l'inspection n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014. [alinéa 87 (2) d)]

**Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que soient mises en œuvre des marches à suivre en réponse aux incidents d'odeurs nauséabondes persistantes concernant particulièrement la chambre 141, la salle de toilette que partagent les résidents 141 et 143, ainsi que la salle de toilette destinée au public à l'entrée principale du foyer. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

Date de délivrance : 24 août 2015

**Signature de l'inspecteur ou de l'inspectrice**

Original signé par l'inspecteur ou l'inspectrice.

# Ordre(s) de l'inspecteur ou de l'inspectrice

Aux termes de l'article 153 et/ou de l'article 154 de la  
*Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8*

**Copie destinée au public**

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Nom des inspecteurs ou inspectrices :</b> | JESSICA LAPENSEE (133)   |
| <b>N° de registre :</b>                      | O-001853-15, O-001852-15   |
| <b>N° du rapport d'inspection :</b>          | 2015_346133_0029   |
| <b>Type d'inspection :</b>                   | Suivi  |
| <b>Date du rapport :</b>                     | 24 août 2015   |
| <b>Titulaire de permis :</b>                 | 1663432 ONTARIO LTD.<br>2212 GLADWIN CRESCENT, UNIT A-9, SUITE 200,<br>OTTAWA, ON, K1B 5N1 |
| <b>Foyer de soins de longue durée :</b>      | MANOIR MAROCHEL<br>949 MONTREAL ROAD, OTTAWA, ON, K1K-0S6                                  |
| <b>Nom de l'administrateur :</b>             | Bipin Raut   |

---

Aux termes du présent document, 1663432 ONTARIO LTD. est tenu de se conformer à l'ordre suivant pour la date indiquée ci-dessous :



---

N° de l'ordre : 001

Type d'ordre : Ordre de conformité, alinéa 153 (1) b)

**Aux termes de:**

La LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, par. 15 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;
- b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés;
- c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. 2007, chap. 8, par. 15 (2).

**Ordre :**

Pour assurer la conformité à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) c), le titulaire de permis est tenu de préparer, de présenter et de mettre en œuvre un plan qui prévoit ce qui suit :

- a) Une vérification complète du foyer qui comprend, sans s'y limiter, tous les domaines ou points cités dans les motifs. Cette vérification doit être achevée d'ici le 8 septembre 2015.
- b) La correction, d'ici le 28 septembre 2015, de tous les domaines ou points décrits dans les motifs, ainsi que de tous les autres domaines ou points dont il sera fait mention dans la vérification complète du foyer par le titulaire de permis et nécessitant uniquement un entretien correctif de base ou les services d'un entrepreneur externe, comme le remplacement des lumières et des porte-serviettes, la remise en place des glissières de rideaux de séparation, le remplacement des boutons sur les meubles, la remise en place des grilles de ventilateur de salle de toilette et la réparation des appareils de chauffage.
- c) Un processus permanent à mettre en œuvre pour assurer que les besoins du foyer en matière d'entretien correctif soient définis, documentés et pris en compte au moment opportun. Les mesures correctives doivent être documentées.
- d) Un plan correctif pour tous les domaines ou points décrits dans les motifs, ainsi que pour tous les autres domaines ou points dont il sera fait mention dans la vérification complète du foyer par le titulaire de permis et nécessitant un entretien correctif plus important, comme la réfection des revêtements de sol, la correction des planchers, la correction des murs, le remplacement des ventilateurs de salle de toilette, au plus tard le 24 novembre 2015.
- e) Un plan de remplacement de toutes les tables de chevet en mauvais état dans les chambres à coucher concernées, à mettre en œuvre d'ici le 29 février 2016.
- e) Un plan de réparation ou de remplacement de toutes les fenêtres en mauvais état dans les chambres à coucher concernées, à mettre en œuvre au plus tard le 22 août 2016.
- f) la surveillance continue du programme d'entretien pour assurer que des progrès sont réalisés et maintenus et que les dates de conformité établies dans le présent ordre soient respectées.

g) la présentation, à l'inspectrice 133, de rapports d'étape qui prennent en compte toutes les obligations énoncées dans le présent ordre. Le premier rapport d'étape doit être reçu au plus tard le 30 novembre 2015 et le deuxième rapport d'étape doit être reçu au plus tard le 4 avril 2016.

h) Un programme de vérification régulière pour assurer le respect continu des marches à suivre écrites du foyer en matière d'entretien de l'établissement, y compris toute la documentation requise, et pour assurer la conformité continue à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) (c).

Le plan de conformité doit préciser le nom des membres de l'équipe de direction qui seront chargées des divers volets du plan.

Le plan de conformité doit être présenté au plus tard le mardi 8 septembre 2015. Le plan peut être transmis à l'attention de l'inspectrice 133 par courriel à OttawaSAO.MOH@ontario.ca, par télécopieur au 613 569-9670 ou par la poste au 347, rue Preston, bureau 420, 4<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario), K1S 3J4.

#### Motifs :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) c), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis a des antécédents en matière de non-respect dans ce domaine. À la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, un ordre de conformité (n° 001) a été signifié au titulaire de permis. À la suite de l'inspection de la qualité des services aux résidents n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014, un plan de redressement volontaire a été délivré et un ordre de conformité immédiate a été signifié au titulaire de permis.

Il est noté qu'au moment de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015, le foyer n'avait pas de préposé à l'entretien en place. Le superviseur des services environnementaux du foyer est absent depuis décembre 2014. Un préposé à l'entretien d'un autre établissement de soins de longue durée exploité par la société de gestion du foyer avait été appelé pour prêter main-forte en l'absence du superviseur des services environnementaux. L'administrateur a expliqué que ce préposé à l'entretien l'avait informé, la semaine du 3 août, qu'il ne fournirait plus de services d'entretien à l'établissement Marochel Manor. Les services d'entretien ont été fournis la journée du 13 août 2015 par un préposé à l'entretien d'un autre foyer de soins de longue durée exploité par la société de gestion du foyer. L'administrateur a expliqué qu'il espérait obtenir les services d'un préposé à l'entretien d'un autre foyer au moins une journée par semaine jusqu'au retour du superviseur des services environnementaux du foyer.

2. Les observations suivantes ont été faites par l'inspectrice 133 au cours de l'inspection de suivi, du 11 au 14 août 2015. Un non-respect généralisé a été observé. Les problèmes regroupaient notamment l'absence générale d'entretien correctif, le mauvais état de certains revêtements de sol, le mauvais état de certaines fenêtres et le mauvais état des tables de

chevet des résidents. Cet échec général du programme d'entretien présente un risque potentiel pour le confort, la sécurité et le bien-être des résidents.

Le revêtement de sol du couloir en face des chambres 119, 145 et 115 – Le revêtement de sol en vinyle en face de ces portes de chambres n'adhère pas à la surface sous-jacente. Le revêtement de sol se soulève, gondole et présente un risque de trébuchement potentiel.

Chambre 103 – Dans la salle de toilette, le revêtement de sol était décoloré et noirci par endroits à l'entrée et autour du lavabo.

Chambre 105 – Dans la salle de toilette, la grille couvrant le ventilateur pendait au plafond.

Il y avait une accumulation de matière brune collante entre les carreaux de sol de la salle de toilette en dessous et autour du lavabo, devant la toilette, au comptoir et à l'entrée de la salle de toilette, autour de la bande métallique.

Chambre 107 – Le mur de la salle de toilette était en mauvais état. Il y avait trois trous dans le mur en face de la toilette. Il y en avait deux directement en face de la toilette, où la surface du mur était fendillée et renfoncée. L'autre trou était là où le support du côté droit du porte-serviette se trouvait avant : la surface du mur était partie et laissait voir l'isolation dans la cavité du mur. Le support et les vis étaient sur la tablette au-dessus, là où le porte-serviette se trouvait avant. Le support du côté gauche était encore fixé au mur.

Il est noté que les deux trous dans le mur directement en face de la toilette ont été observés pour la première fois par l'inspectrice 133 durant l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, et que cette salle de toilette a été ciblée de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de cette inspection. Les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

La fenêtre était en mauvais état. Le joint intérieur de la fenêtre ouvrante s'était désagrégé et les morceaux s'étaient accumulés entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 109 – Dans la salle de toilette, il y avait de la matière brune accumulée entre des carreaux de sol autour de la toilette.

La fenêtre était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Le joint intérieur en haut et sur les côtés s'était désagrégé et les morceaux s'étaient accumulés entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 151 – Dans la chambre à coucher, l'appareil de chauffage derrière le lit était en mauvais état. Le cadran de réglage était par terre dans le coin droit et les fils auxquels le cadran de réglage avait été relié étaient débranchés.

Dans la salle de toilette, il y avait une accumulation de matière foncée collante entre les carreaux de sol devant le lavabo et le long du mur en face de la toilette.

Chambre 111 – La fenêtre était en mauvais état. Il y avait une importante accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Il y avait des traînées de rouille verticales à l'intérieur de la fenêtre. L'intérieur de la fenêtre était rouillé de tous côtés et il y avait une accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 145 – Dans la chambre à coucher, la plinthe juste à droite de la porte de la salle de toilette était retenue par du ruban à raccords qui était déchiré, sale et couvert d'une accumulation de cheveux. Le bas du mur du coin au-dessus de ce ruban à raccords s'était désagrégé et laissait paraître les lattes métalliques en dessous.

Le mur derrière le lit du résident présentait des écorchures profondes à plusieurs endroits. Dans la salle de toilette, la grille couvrant le ventilateur pendait au plafond.

Chambre 141 – Dans la salle de toilette, le bas des murs et les portes avaient de grosses marques de frottement et étaient très éraflés.

Chambre 133 – Le mur de la salle de toilette, à gauche en entrant dans la pièce, avait subi d'importantes réparations et n'avait pas été peint. L'état de ce mur avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

Du côté intérieur et du côté extérieur de la salle de toilette, le cadre de porte était si éraflé que le métal était à nu.

Il y avait de grosses marques de frottement du côté intérieur et du côté extérieur de la porte de la salle de toilette.

La table de chevet du résident 001, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu, décoloré et son usure profonde laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. De plus, il n'y avait pas de bouton sur le tiroir de la table de chevet. Quand l'inspectrice a demandé pour la première fois au résident 001 si elle pouvait jeter un coup d'œil à sa table de chevet, le résident a répondu que ce n'était pas une bonne table.

Il est noté que le mauvais état de la table de chevet du résident 001 et de celles d'autres résidents a été ciblé de façon particulière dans le rapport d'inspection de la qualité des services aux résidents (inspection n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014) et a fait l'objet d'un plan de redressement volontaire. L'administrateur a informé l'inspectrice qu'il n'y avait pas de plan en place pour la réparation ou le remplacement des tables de chevet des résidents.

La fenêtre du résident 017 était en mauvais état. Il y avait une très lourde accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Le joint supérieur de la fenêtre pendait aux vitres. En présence de l'administrateur, le résident a dit à l'inspectrice que, selon ce qu'il avait compris, la fenêtre avait besoin d'être réparée et il attendait que cette réparation soit effectuée.

Luminaire du couloir du côté ouest, à l'extérieur de la chambre 105 – La lumière fluorescente de l'appareil d'éclairage était blafarde et sautillait.

Salle de bain du côté ouest – Le mur sous le porte-serviette avait été réparé mais n'avait pas été peint et la partie à gauche se fendillait.

Poste infirmier du côté ouest – Les murs étaient très sales, présentaient des entailles et s'écaillaient partout.

Couloir du côté ouest, après la chambre 133, à la porte de la sortie de secours – Le revêtement de sol était très décoloré et noirci par endroits.

Chambre 135 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond du côté droit. Le mur de la salle de toilette, sous le comptoir, paraissait couvert de papier peint et était déchiré à plusieurs endroits.

Chambre 125 - La table de chevet du résident 002, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu, décoloré, usé à plusieurs endroits et laissait paraître la surface du panneau d'aggloméré absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte ainsi que le mur à côté du lavabo et celui en face de la toilette étaient décolorés et présentaient des marques de frottement.

Chambre 127 – Le 12 août 2015, l'inspectrice a noté en entrant dans cette chambre qu'il faisait très chaud dans la pièce. Le résident 003 était allongé sur son lit et un ventilateur soufflait sur lui. L'appareil de chauffage était réglé à 5, le réglage maximum. L'administrateur a été informé et le cadran a été réglé à la position d'arrêt (« off »). En retournant dans cette chambre le 13 août 2015, l'inspectrice a noté qu'il faisait encore très chaud dans la pièce et que, malgré la fermeture du chauffage, l'appareil continuait à dégager de la chaleur. L'administrateur a été informé et il a éteint le chauffage en utilisant un levier sous l'appareil de chauffage pour fermer le système. L'administrateur a indiqué qu'il faudrait appeler un technicien pour réparation.

Dans la salle de toilette, les lumières fluorescentes étaient blafardes et ne fournissaient presque aucun éclairage. Il y avait une tache brune sur un carreau du plafond au-dessus de la toilette.

Le mur de la chambre à coucher à droite de la porte de la salle de toilette et le cadre de porte étaient décolorés et présentaient des marques de frottement.

Le revêtement de sol devant le fauteuil inclinable du résident 004 et au pied de son lit était très décoloré et noirci par endroits.

Sur le lit du résident 004, il y avait un côté de lit du côté faisant face au mur. Le côté de lit s'était détaché du lit, au pied du lit, et reposait sur le sol.

Chambre 129 – En entrant dans cette chambre le 12 août 2015, l'inspectrice a noté que malgré le réglage mis en position d'arrêt, l'appareil de chauffage dans l'espace du lit du résident 014

continuait à dégager de la chaleur et il faisait chaud dans cette partie de la pièce. Le cadran de réglage était par terre, sous l'appareil de chauffage à droite, et les fils qui étaient là où le bouton aurait dû être étaient débranchés. L'administrateur est venu et a constaté ces faits également, puis il a indiqué qu'il ne savait pas comment arrêter le chauffage et qu'il ferait un suivi. En entrant dans cette chambre le 13 août 2015, l'inspectrice a noté que le chauffage était encore en marche. L'administrateur a été informé et il a expliqué qu'il avait appelé l'ancien préposé à l'entretien du foyer le 12 août 2015, qui lui avait indiqué qu'il pouvait éteindre le système en utilisant un levier sous l'appareil de chauffage. L'administrateur a éteint le système et indiqué qu'il faudrait appeler un technicien pour faire réparer cet appareil de chauffage.

La table de chevet du résident 014, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé partout et laissait paraître le matériau absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

La fenêtre du résident 014 était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante. Comme dans les fenêtres d'autres résidents, cette fenêtre n'avait pas de joint intérieur en haut et sur les côtés et il y avait une épaisse accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

La fenêtre du résident 015 était en mauvais état. Il y avait une accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante et le joint intérieur était en train de se désagréger et de rouiller.

Chambre 131 – À l'entrée de la chambre à coucher, le bas de la porte du placard était en mauvais état. Il y avait de longs trous horizontaux dans la porte du placard et des échardes sur les bords tranchants de la porte.

Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était décoloré et présentait des marques de frottement. À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait des marques de frottement. L'extérieur de la porte de la salle de toilette était décoloré et présentait des marques de frottement.

La table de chevet du résident 016, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé sur toute la partie avant, ce qui laissait paraître le matériau absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Luminaire dans le couloir du côté ouest à la hauteur de la chambre 105 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Luminaire dans le couloir du côté ouest à la hauteur de la chambre 101 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Couloir du côté sud :

Chambre 144 – Dans la salle de toilette, le revêtement de sol était décoloré et noirci par endroits.

Chambre 100 – Le ventilateur de la salle de toilette était très bruyant et faisait un bruit strident rappelant un drone. Il a été déterminé dans le passé (lors de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015) que les ventilateurs d'extraction étaient très bruyants dans certaines salles de toilette réservées aux résidents en raison de l'âge de ces ventilateurs et de l'usure de leurs pales. Quand un vieux ventilateur est remplacé par un nouveau, la ventilation est presque silencieuse. Il y a des fois où le ventilateur de la salle de toilette se met en marche seulement quand on allume la lumière et d'autres heures précises de la journée et de la nuit où le ventilateur se met automatiquement en marche. Il a été déterminé dans le passé que lorsque le ventilateur se met en marche automatiquement et que la porte de la salle de toilette est ouverte, le ventilateur en place, s'il est vieux et bruyant, peut déranger les résidents qui se reposent. Le résident 020 a été incapable de communiquer avec l'inspectrice à ce propos.

Dans la chambre à coucher, il y avait un trou dans le mur, à gauche de la porte de la salle de toilette.

Chambre 104 – Il y avait une accumulation matière collante foncée entre les carreaux de sol partout dans la salle de toilette.

Chambre 136 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond du côté gauche.

Il y avait une accumulation de matière collante foncée entre les carreaux de sol dans l'espace en face et à côté de la toilette ainsi que sous le lavabo.

Le ventilateur de la salle de toilette était très bruyant et faisait une sorte de bruit sourd saccadé. L'administrateur a accompagné l'inspectrice pour observer ce problème le 13 août 2015 et, lorsque cette dernière a demandé au résident 018, avant tout, la permission d'entrer dans la salle de toilette, le résident a indiqué qu'il y avait un problème de bruit sourd provenant d'une machine dans cette pièce et que cette machine restait en marche trop longtemps. Le résident a indiqué qu'il croyait que quelqu'un allait venir corriger ce problème. Le 14 août 2015, l'inspectrice est retournée dans cette chambre et a rencontré les membres de la famille du résident qui étaient venus lui rendre visite. Ils ont expliqué que le ventilateur faisant un si grand bruit que cela faisait peur au résident lorsqu'il se mettait en marche en allumant la lumière. Ils ont expliqué que lorsque le système de ventilation fonctionnait sans que la lumière soit allumée, cela perturbait la capacité du résident à se reposer, de sorte qu'ils devaient garder la porte de la salle de toilette fermée en tout temps. Ils ont expliqué qu'ils aimeraient pouvoir garder la porte de la salle de toilette ouverte pour faciliter au résident l'accès à cette pièce, particulièrement la nuit.

Chambre 106 – Dans la salle de toilette, il y a un siège de toilette surélevé, avec accoudoirs et pattes, en place sur la toilette. Le long de la barre avant, les surfaces peintes étaient usées, à droite et à gauche du siège, et le métal rouillé était mis à nu. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Les jambes du résident étaient en contact avec ces parties lorsqu'il s'asseyait sur la toilette.

La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé à trois endroits, ce qui laissait paraître la surface du panneau d'aggloméré absorbant en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Le mur à côté du lit du résident était décoloré et très noirci par endroits.

Chambre 132 – La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Chambre 130 – Le revêtement de sol de la chambre à coucher était décoloré et noirci partout.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était très décolorée et foncée par endroits.

Le mur à droite et à gauche de la porte de la salle de toilette était très écaillé et écorché. L'une des portes du placard le plus proche de la salle de toilette était sortie de sa glissière et reposait contre l'autre porte.

La moitié inférieure du mur entre le lit n° 1 et le lit n° 2 avait subi d'importantes réparations et s'effritait.

Le coin du mur du placard le plus proche de l'entrée de la chambre était très écorché et écaillé.

Le bas de la porte de la chambre était très éraflé et le métal était à nu.

La glissière du rideau de séparation qui traversait la chambre s'était décrochée du plafond à deux endroits et pendait.

La table de chevet du résident 009, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet montrait de petits points d'usure partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Il est noté que le mauvais état de la table de chevet du résident 009 et de celles d'autres résidents a été ciblé de façon particulière dans le rapport d'inspection de la qualité des résidents (inspection n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014) et a fait l'objet d'un plan de redressement volontaire.

Dans la salle de toilette, le revêtement de sol en vinyle avait rétréci et il y avait une perte d'adhésion entre le revêtement et le sous-plancher en ciment dans l'espace situé à côté de la toilette et derrière celle-ci. Le long de ces murs, le bord du revêtement de sol s'était retiré de la plinthe, ce qui créait un espace d'environ un demi-pouce. Une accumulation de saleté et de débris a été observée sous le revêtement de sol décollé, particulièrement dans la partie sous le distributeur de papier hygiénique.

Chambre 110 – La grille couvrant le ventilateur de la salle de toilette pendait au plafond, sur le côté gauche.



Chambres 130 et 110 – les lumières fluorescentes étaient blafardes et sautillaient.

Chambre 112 - Dans la salle de toilette, le support droit du porte-serviette s'était détaché du mur. Le porte-serviette était par terre et le support, avec deux vis protubérantes qui en sortaient, était sur la tablette au-dessus.

Le revêtement de sol de la salle de toilette était décoloré et présentait des parties noircies partout.

Chambre 128 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette, à côté de la toilette et près du lavabo était décoloré et souillé de matière foncée séchée et de marques de frottement.

Le mur sous le lavabo de la salle de toilette était écorché et celui à côté du lavabo était profondément écorché.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était décolorée, présentait de nombreuses marques de frottement et était écorchée; le mur à droite de la porte de la salle de toilette était profondément écorché et il y avait un trou dans le mur.

La commode du résident 010, fournie par le foyer, était en très mauvais état. La face du tiroir du bas était par terre et celui-ci n'était pas fixé aux côtés et se trouvait au fond de la commode. Le résident ne se déplace pas de manière autonome et n'aurait pas pu placer ses souliers sur la face du tiroir du bas. Le troisième tiroir de la commode n'avait pas de bouton à droite. Il manquait le bouton droit au tiroir du haut. Il manquait le bouton droit au tiroir du haut, pourtant la vis destinée à tenir le bouton était encore en place et elle était pointue et protubérante.

La table de chevet du résident 010, fournie par le foyer, était en très mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était tordu et usé partout, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Le mur en face du lit du résident 010 était profondément écorché et s'effritait au coin entre le lit n° 1 et le lit n° 2.

Chambre 126 – La glissière du rideau de séparation qui traverse la chambre s'est décroché du plafond à un endroit et la glissière pendait au plafond dans ce secteur.

La peinture sur le bas de la porte de la chambre était très éraflée, jusqu'au métal.

Chambre 124 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était décoloré et présentait des marques de frottement. À l'intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait de nombreuses marques de frottement. À l'extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était décoloré et présentait des marques de frottement.

Dans la salle de toilette, dans le mur près de la poubelle, il y avait un trou horizontal long et un trou horizontal court.

Dans la chambre à coucher, le mur à gauche de la porte de la salle de toilette était très renfoncé et écorché. Le mur au pied du lit du résident 012 était renfoncé et écorché. À l'extérieur de la chambre, le bas de la porte était éraflé jusqu'au métal.

La table de chevet du résident 012, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié de la table de chevet était usé en grande partie à l'arrière gauche, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface.

Salle de bain du côté sud – Du côté extérieur, le bas de la porte était décoloré, présentait des marques de frottement et était éraflé jusqu'au métal.

Les murs dans l'ensemble de la salle de bain avaient subi d'importantes réparations mais n'avaient pas été peints. Les parties colmatées du bas commençaient à être lézardées. L'état de ces murs avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 aux termes de cet ordre.

Les lumières fluorescentes au-dessus de la baignoire étaient blafardes et sautillaient.

Salle de douche du côté sud – Le bas du mur de la douche était en très mauvais état. Dans le cubicule de la douche, le premier carreau du bas était manquant, le second était fissuré et en saillie et le troisième, fissuré et renfoncé. Sur le coin du mur de la douche, un carreau latéral en bas était fissuré et le carreau en dessous était manquant. Juste après le coin, à l'extérieur de la douche, un grand carreau était détaché et reposait contre un autre. Ces carreaux manquants laissaient paraître du bois noirci et pourri, des lattes métalliques en corrosion et de la matière provenant du mur qui s'effritait. Il y avait une croissance noire sur la matière provenant du mur. À l'application d'une légère pression sur le mur de la douche, le mur bougeait. L'administrateur a observé cela avec l'inspectrice et a dit savoir que le carreau extérieur du bas s'était détaché et qu'il avait été placé sur le côté par l'ancien préposé à l'entretien mais a indiqué qu'il ne connaissait pas l'état du mur latéral et du bas du mur intérieur. L'administrateur a enlevé le carreau intérieur du bas qui faisait saillie.

La poignée de la douche était en mauvais état. Quand on ouvrait l'eau, elle coulait par la base de la poignée et par le pommeau de douche. Ceci a été porté à l'attention de l'inspectrice par un résident préoccupé par ce problème.

Les murs de toute la salle de douche avaient subi d'importantes réparations mais n'avaient pas été peints. L'état de ces murs avait été ciblé de façon particulière dans l'ordre de conformité délivré à la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005 et les travaux correctifs devaient être terminés avant la date de conformité fixée au 20 juillet 2015 dans cet ordre.

Chambre 118 – Le bas de la porte de la salle de bain était très décoloré et noirci par endroits.

Chambre 116 - La fenêtre du résident 006 était en mauvais état. Il y avait une très épaisse

accumulation de condensation entre les vitres de la fenêtre ouvrante et le joint supérieur de la fenêtre pendait entre les vitres. Il y avait une accumulation de rouille entre les vitres au bas de la fenêtre.

Chambre 142 – La table de chevet du résident, fournie par le foyer, était en mauvais état. Le dessus stratifié était tordu et usé par endroits à l'avant droite, ce qui laissait paraître la surface absorbante en dessous. Il est impossible de nettoyer et de désinfecter adéquatement une telle surface. Le résident 013 a informé l'inspectrice qu'il gardait une serviette sur cette partie de la table de chevet pour cacher les parties abîmées et absorber l'humidité provenant des boissons que le personnel y laissait.

(133)

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : 22 août 2016**

N° de l'ordre : 002

Type d'ordre : Ordre de conformité, alinéa 153 (1) b)

**Aux termes de:**

La LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, par. 15 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;
- b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés;
- c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. 2007, chap. 8, par. 15 (2).

**Lien vers l'ordre existant :** 2015\_346133\_0005, OC 001**Ordre :**

Pour assurer la conformité à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) c), le titulaire de permis est tenu de préparer, de présenter et de mettre en œuvre un plan qui prévoit ce qui suit :

- a) Une vérification complète du foyer qui comprend, sans s'y limiter, tous les domaines ou points cités dans les motifs. Cette vérification doit être achevée d'ici le 8 septembre 2015.
- b) La réorientation du personnel d'entretien sur les marches à suivre écrites du foyer pour le nettoyage de celui-ci, avec une attention particulière aux domaines ou points cités dans les motifs.
- b) Le nettoyage, d'ici le 28 septembre 2015, de tous les secteurs ou éléments cités dans les motifs, ainsi que le nettoyage de tous les autres secteurs ou éléments qui seront cités dans la vérification du foyer.
- c) La supervision du projet de nettoyage correctif pour assurer que des progrès sont réalisés et que la date de conformité sera respectée.
- d) Un programme de vérification régulière lorsque tous les problèmes auront été résolus, pour assurer l'observation des marches à suivre écrites du foyer en matière d'entretien de celui-ci et pour assurer une conformité continue à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) a).

Le plan de conformité doit préciser le nom des membres de l'équipe de direction qui seront chargées des divers volets du plan.

Le plan de conformité doit être présenté au plus tard le mardi 8 septembre 2015. Le plan peut être transmis à l'attention de l'inspectrice 133 par courriel à OttawaSAO.MOH@ontario.ca, par télécopieur au 613 569-9670 ou par la poste au 347, rue Preston, bureau 420, 4<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario), K1S 3J4.

**Motifs :**

2. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 15 (2) a), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer soit toujours propre et sanitaire.

Le titulaire de permis a des antécédents de non-respect des exigences dans ce domaine. À la suite de l'inspection 2015\_346133\_0005, menée en février 2015, un ordre de conformité (n° 001) a été signifié au titulaire de permis. À la suite de l'inspection de la qualité des services aux résidents n° 2014\_198117\_0032, menée en décembre 2014, un avis écrit a été délivré.

L'inspectrice 133 a mené une inspection de suivi qui s'est déroulée du 11 au 14 août 2015; une tendance continue à une non-conformité généralisée en ce qui concerne la propreté des murs des salles de toilette réservées aux résidents, des chambres à coucher et de certaines aires communes a été observée. Les points préoccupants ont été revisités tout au long de l'inspection et aucune amélioration n'a été notée, ceci malgré le programme de nettoyage quotidien en place. Une non-conformité concernant les rideaux de séparation et l'ameublement a également été notée.

A) Le 11 août 2015, les faits suivants ont d'abord été observés dans le couloir du côté ouest.

Salle à manger du côté ouest – Du côté droit de la fenêtre la plus proche de la cuisine, le bas du mur était sale et laissait paraître une tache de matière rose séchée et de matière orange; sous la fenêtre, le mur et la plinthe étaient souillés de matière foncée séchée. Il a été noté que le chariot de débarrassage d'assiettes était dans ce secteur durant le service des repas.

Salle à manger du côté ouest – À la table 8RN, un fauteuil de la salle à manger était souillé de matière beige séchée à l'avant du siège et de matière brune séchée du côté droit du siège et il y avait une accumulation de débris d'aliments entre l'arrière du siège et le dossier. À la table 7F, un fauteuil de la salle à manger était souillé de matière alimentaire séchée au centre du siège et le long des côtés extérieurs gauche et droit du siège.

Chambre 101 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière foncée séchée. Le mur à gauche et à droite du lavabo était souillé de taches de matière brune séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches de matière brune séchée.

Dans la salle de toilette, sur le siège de toilette surélevé avec pattes et accoudoirs, la barre avant était souillée de matière brune séchée et les pattes étaient souillées de matière brune séchée. La partie extérieure avant de la cuvette était souillée de matière brune séchée.

Chambre 103 – Le bas du mur à droite du lit et le mur à gauche de la porte de la salle de bain étaient souillés, par endroits, de matière brune séchée.

Chambre 105 – Dans la salle de toilette, le bas du mur à côté de la toilette et celui en face de la toilette étaient souillés de taches de matière brune séchée.

La base extérieure avant de la toilette était souillée de matière brune.

Chambre 107 – Dans la salle de toilette, le mur across from the toilet was dirty with accumulation of dried orange matter. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Chambre 151 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette et en face de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Le sol derrière la toilette était souillé de matière brune séchée.

Chambre 111 - Dans la salle de toilette, la partie inférieure droite du cadre de porte était souillée de matière brune séchée et couverte d'une toile d'araignée.

Chambre 145 - Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée, le mur sous le lavabo était souillé de matière rose séchée et le mur sous le comptoir était souillé de taches de matière séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, la poignée de la porte était souillée d'une tache de matière brune séchée.

L'extérieur de la porte de la salle de toilette était souillé de matière brun foncé séchée au niveau de la poignée et de taches de matière séchée à la base de la porte et sur le cadre de porte. Il y avait une accumulation de matière brune collante le long de la plinthe menant à la porte de la salle de toilette.

Le bas du cadre de lit du résident était souillé de matière séchée et de poussière et le sol derrière le lit était sale et couvert d'une accumulation de poussière et de débris.

Chambre 119 - Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée. Le mur à côté du lavabo était souillé de matière brune et jaune séchée et couvert d'une accumulation de matière jaune séchée dans la région du porte-serviette le plus proche de l'une des portes de salle de toilette. Dans le coin à côté du lavabo, il y avait un emballage de bonbon qui pendait à une toile d'araignée. Du côté intérieur de la salle de toilette, les portes étaient toutes deux souillées de matière séchée.

Chambre 141 - Dans la salle de toilette, la base extérieure de la cuvette était souillée de matière brune séchée.

Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière séchée.

Chambre 133 - Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée. Le mur sous le lavabo de la salle de toilette était souillé de taches de matière séchée. Le mur à côté du cadre de porte de la salle de bain était souillé de matière séchée. Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Le siège de toilette surélevé en place sur la cuvette était souillé de matière brune sur la face extérieure avant.

La table de chevet du résident 001 était très sale et couverte d'une épaisse accumulation de matière séchée à un endroit et de matière collante partout.

Salle de bain du côté ouest – Le dessus de la baignoire était sale et couvert d'une accumulation de résidus bruns de consistance claire. Le luminaire au-dessus de la baignoire était sale et couvert d'une accumulation d'insectes morts et de débris. Il y avait une paire de pinces rouillées posée sur une boîte bleue, sur le mur à côté de la baignoire et le dessus de la boîte bleue était couvert de rouille. Le mur de gauche en entrant dans la salle de bain était souillé de taches de matière foncée séchée sur toute la longueur du mur. Le mur de droite en entrant dans la salle de bain était souillé de matière brune séchée à un endroit et d'une longue traînée de matière foncée séchée près des élingues de transfert.

Le rideau de séparation de la baignoire était souillé de matière brune séchée en bas au centre, ainsi que du côté droit. Le mur à droite du rideau de séparation était souillé de matière brune séchée.

Salle de douche du côté ouest – À l'intérieur de la pièce, la porte était souillée de matière brune séchée au niveau de la poignée.

Poste infirmier du côté ouest – Les murs étaient souillés partout de matière séchée et de taches.

B) Le 12 août 2015, les faits suivants ont été observés pour la première fois dans les couloirs du côté ouest et du côté sud.

Couloir du côté ouest :

Chambre 123 – Dans la salle de toilette, le mur à côté du lavabo était souillé de taches brunes à la hauteur du porte-serviette le plus proche de l'une des portes et au niveau de la poubelle. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches brunes à la hauteur de la chaînette de la sonnette d'appel, sous le distributeur de papier hygiénique et à proximité de la porte.

Chambre 135 – Les murs de la salle de toilette étaient très sales partout. Toute la longueur du mur en face de la toilette était souillée de taches de matière brune séchée et il en était de même des murs à côté de la toilette, à côté du lavabo, sous le lavabo, sous le comptoir et derrière la toilette. Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière brune séchée à de nombreux endroits. Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de nombreuses taches brunes.

Il y avait un siège de toilette surélevé de style bulle avec accoudoirs en place sur la cuvette. Le siège de toilette dégageait une mauvaise odeur et, en dessous, il y avait une accumulation de matière brune et de débris métalliques qui semblaient provenir de la corrosion des vis à la base du siège. L'extérieur de la cuvette et sa base étaient souillés de matière brune. Le périmètre intérieur du siège surélevé et celui de la cuvette étaient souillés de matière brune.

Dans la chambre à coucher, le mur à gauche de la porte de la salle de toilette était souillé de matière séchée d'un brun orangé. Le bas de la porte droite du placard était souillé de taches brunes. Le mur à droite de la porte de la salle de toilette était souillé de taches brunes séchées.

Chambre 125 – Du côté intérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches brunes et il en était de même du mur à côté du lavabo et de celui en face de la toilette. Le mur à côté de la toilette était souillé de taches de matière brune séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de taches brunes et il en était de même du mur et de la plinthe à droite de la porte.

Le mur derrière le lit du résident 002 était souillé de taches de matière brune séchée.

Le bas de la porte du placard du résident 002 était souillé de matière brune et jaune séchée.

Chambre 127 – Dans la région du lit du résident 003, le mur du secteur de la poubelle était souillé de taches de matière séchée à partir du haut du miroir jusqu'à la base du mur et sur la plinthe. Derrière les fauteuils rouges du résident, le mur était souillé de matière brune séchée et le sol sous les fauteuils était souillé de matière jaune séchée.

Dans la salle de toilette, le mur sous le comptoir était souillé de matière brune. Le mur à côté et en face de la toilette était souillé de taches de matière brune et jaune orangé séchée et il en était de même des plintes et du mur en dessous et à côté du lavabo. Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, le bas de la porte était souillé de matière séchée et il en était de même de la partie au-dessus de la poignée et du côté gauche du cadre de porte.

Dans la chambre à coucher, le mur à droite de la porte de la salle de toilette et le cadre de porte étaient souillés de matière séchée et couverts d'une accumulation de matière brune séchée le long de la plinthe.

Le mur à côté du lit du résident 004 était souillé de matière noire.

Le rideau de séparation du résident 004 était souillé de matière jaune séchée du côté droit et de matière séchée de différentes couleurs le long du côté gauche.

Chambre 131 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière séchée. Du côté intérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière foncée séchée. Le mur sous le comptoir était souillé de taches de matière brune séchée.

Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée.

Le mur sous le distributeur de désinfectant à base d'alcool à l'entrée de la chambre à coucher était souillé de taches de matière brune séchée sur toute sa surface.

La table de chevet du résident 016 était souillée de matière collante.

Couloir du côté sud :



Salle à manger du côté sud – Le mur près de la table 4A était très souillé de nombreuses taches de matière brun clair séchée et il en était de même de la plinte.

Salle à manger du côté sud – dans la salle à manger, le fauteuil du résident 005 était souillé de débris d'aliments séchés sur la partie avant du siège, du côté gauche et sur la partie arrière gauche du siège. Le fauteuil du résident 006 était souillé de matière collante noire du côté droit du siège. Le fauteuil du résident 007 était souillé de matière séchée du côté gauche du siège et sur les accoudoirs. Le fauteuil du résident 008 était souillé de taches brunes vers l'arrière du siège et d'une tache de matière brune séchée du côté gauche du siège près de la partie avant. À la table en face de la porte de la salle à manger, il y avait un fauteuil qui était souillé de matière séchée du côté gauche du siège et qui avait les accoudoirs sales et couverts d'une accumulation de matière collante.

Chambre 144 – Du côté extérieur de la salle de toilette, le cadre de porte du côté gauche était souillé de taches de matière séchée d'un brun orangé.

Chambre 140 - Le mur à droite du lit était souillé de taches brunes séchées.

Chambre 138 – Dans la salle de toilette, il y avait un siège de toilette surélevé de type bulle avec accoudoirs en place sur la toilette. Il y avait une accumulation de matière brune sous le siège de toilette surélevé et une ligne de matière brune allant du dessous du siège de toilette surélevé jusqu'en bas sur la partie extérieure avant de la cuvette, du côté droit.

Chambre 134 – Dans la salle de toilette, le mur à côté de la toilette, près de la poubelle et du distributeur de papier hygiénique, était souillé de taches de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 130 – Le rideau de séparation du résident 009 était souillé partout de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 110 – Dans la chambre à coucher, le mur derrière le fauteuil du résident était souillé de taches roses séchées.

Chambre 128 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière foncée séchée. Le mur à côté du lavabo était souillé de taches foncées séchées. Le mur sous le comptoir était souillé de matière séchée.

Le mur à côté de la table de chevet du résident 010 était souillé de taches de matière rose séchée.

Le rideau de séparation du résident 010 était souillé partout de matière séchée de différentes couleurs.

Chambre 126 – Le rideau de séparation du résident 010 était souillé de matière séchée, du côté gauche.

Chambre 124 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de matière foncée séchée. Le mur en dessous et à côté du lavabo était souillé de matière séchée.

Dans la chambre à coucher, la plinthe à gauche de la porte de la salle de toilette était souillée de matière brune. Du côté extérieur de la salle de toilette, la porte était souillée de matière séchée. Le mur à droite de la porte de la salle de toilette était souillé de matière séchée. À l'extérieur de la chambre à coucher, le bas de la porte était souillé de matière séchée.

Le mur au pied du lit du résident 012 était souillé de matière brune. Le rideau de séparation du résident 012 était très souillé de matière séchée de différentes couleurs partout.

Salle de bain du côté sud – Sur les murs de toute la salle de bain, notamment les endroits qui n'avaient pas été réparés, étaient souillés de matière séchée.

Le rideau de séparation était partout décoloré et portait des taches de matière brune séchée sur le côté.

Salle de douche du côté sud – Les murs de toute la salle de douche étaient souillés de matière séchée. Le haut de la baignoire était taché de rouille à cause d'une chaîne rouillée.

Chambre 120 – Dans la salle de toilette, le mur en face de la toilette était souillé de taches de matière séchée près de la poubelle.

Les deux rideaux de séparation dans la chambre étaient souillés, par endroits, de matière séchée.

Derrière la porte de la chambre, il manquait un petit bout de plinthe et il y avait une accumulation de débris et des toiles d'araignée.

Chambre 118 – Le mur à côté de la toilette était souillé de matière brune par endroits.

Chambre 116 – Le bas de la porte du placard à l'entrée de la chambre, le bas de la porte de la chambre (du côté intérieur) et le mur entre la porte et le placard étaient partout souillés de matière sèche.

Chambre 142 – La table de chevet du résident était souillée de matière jaune séchée. Le résident 013 a indiqué à l'inspectrice qu'habituellement il est dans sa chambre pendant qu'on la nettoie et que la table de chevet n'était pas nettoyée régulièrement.

C) Le 13 août 2015, les faits suivants ont été observés pour la première fois dans le couloir du côté ouest et celui du côté sud.

Couloir du côté ouest :

Chambre 129 – Dans la chambre à coucher, le coin à gauche du lit du résident 014, près de la fenêtre, était sale : il y avait une toile d'araignée, des cheveux, des débris et un timbre de nitroglycérine qui était daté du 24 mars 2014 et portait les initiales « RJ ». Cette observation a été faite en compagnie de l'infirmière auxiliaire autorisée 103 de l'unité.

Le plafond au-dessus du lit du résident 014 était souillé de matière brune séchée près de la tête de sprinkleur et il y avait de petits morceaux de matériau jaunâtres qui ressemblaient à du papier hygiénique ou à quelque chose du genre. Le mur à gauche du lit du résident était partout souillé de matière séchée de différentes couleurs. Le mur à droite du lit du résident ainsi que le mur et la plinthe en face du lit étaient souillés de traînées de matière séchée. L'appareil de chauffage dans l'espace du résident était souillé de matière foncée séchée sous la fenêtre de gauche.

La table de chevet du résident 014 était souillée de matière collante et de cheveux.

La table de chevet du résident 015 était souillée de matière collante et de matière verte séchée.

Dans la salle de toilette, le côté inférieur droit du réservoir de la toilette était souillé de matière brune, ainsi que le mur derrière le réservoir et le mur à côté de la toilette.

Couloir du côté ouest – Le luminaire à l'extérieur des chambres 127/129 était souillé et couvert d'une accumulation d'insectes morts.

Couloir du côté sud :

Couloir du côté sud – Le luminaire à l'extérieur des chambres 118/120 était sale et couvert d'une accumulation d'insectes morts.

(133)

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : 28 septembre 2015**

**RÉEXAMEN ET APPELS****AVIS IMPORTANT :**

Conformément à l'article 163 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer un ordre et de suspendre celui-ci.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au titulaire de permis.

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite de réexamen doit être remise en main propre, envoyée par courrier recommandé ou transmise par télécopieur aux coordonnées suivantes :

**Directeur**

a.s. du commis aux appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage  
TORONTO (Ontario) M5S 2B1  
Télécopieur : 416 327-7603

La signification par courrier recommandé est réputée avoir été reçue le cinquième jour qui suit la date de son envoi par la poste. La signification par télécopieur est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable qui suit la date de son envoi par télécopieur. Si le titulaire de permis n'a pas reçu l'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen du titulaire de permis, chaque ordre est considéré comme confirmé par le directeur et le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. La Commission d'appel et de révision des services de santé est constituée de personnes indépendantes n'ayant aucun lien avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ces personnes sont désignées par la loi afin d'examiner des cas relatifs aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de la décision du directeur, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du registrateur  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 2T5

**et Directeur**

a.s. du commis aux appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage  
TORONTO (Ontario) M5S 2B1  
Télécopieur : 416 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

**Date de délivrance : 24 août 2015****Signature de l'inspecteur :****Nom de l'inspecteur ou de l'inspectrice :****Bureau régional de services :**

Original signé par

JESSICA LAPENSEE

Ottawa