

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Rapport public

Date d'émission du rapport : 23 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1517-0001

Type d'inspection :

Autre

Titulaire de permis : North Renfrew Long-Term Care Services Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : North Renfrew Long-Term Care Services, Deep River

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection concernait :

- le registre n° 00141140 ayant trait à une attestation annuelle de la planification des mesures d'urgence non présentée.

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

Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Attestation

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du paragraphe 270 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Attestation

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Paragraphe 270 (3). Le titulaire de permis veille à ce que l'attestation soit présentée une fois par année au directeur.

Le titulaire permis n'a pas présenté son attestation de la planification des mesures d'urgence 2024 avant le 31 décembre 2024.

Source : Entretien avec l'administratrice ou l'administrateur intérimaire.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Plans de mesures d'urgence

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect du paragraphe 268 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (1). Le présent article s'applique aux plans de mesures d'urgence exigés aux termes du paragraphe 90 (1) de la Loi.

L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

Veiller à ce que toutes les exigences des paragraphes 268 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12) (13) et (14) du Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22, et des paragraphes 269 (1) (2) et (3) du Règl. de l'Ont. 246/22 aient été respectées, y compris, mais non exclusivement :

A) En élaborant et mettant à jour les plans :

i) consulter les entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui peuvent fournir de tels services dans la zone où est situé le foyer, notamment

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé au sens de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les installations associées et les organismes ressources associés compétents qui seront appelés pour faire face à la situation d'urgence, et tenir un dossier de la consultation;

ii) veiller à ce que les risques et dangers susceptibles de donner lieu à une situation d'urgence ayant une incidence sur le foyer soient établis et évalués, que ces risques et dangers surviennent au foyer lui-même, dans les environs ou dans la collectivité avoisinante;

iii) Consulter le conseil des résidents et le conseil des familles, s'il y en a un.

B) Élaborer un plan de mesures d'urgence en consultation avec les entités recensées au point A du présent ordre de conformité (OC) afin de prévoir ce qui suit sans s'y limiter :

les sinistres survenant dans la collectivité

les éruptions de violence

les urgences médicales

les déversements de produits chimiques

les disparitions de personnes résidentes

la perte d'un ou de plusieurs services essentiels, y compris selon la définition de l'alinéa 22 (1) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

les fuites de gaz

les désastres naturels et les phénomènes météorologiques extrêmes

les avis d'ébullition de l'eau

les inondations.

C) Mettre à jour les plans d'évacuation en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC pour inclure, au minimum :

i) un plan de transport pour transporter les personnes résidentes, le personnel, les étudiantes et étudiants, les bénévoles et d'autres personnes vers le lieu d'évacuation;

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

ii) un plan de transport des médicaments essentiels, des fournitures et de l'équipement pendant une évacuation vers le lieu de l'évacuation afin d'assurer la sécurité des personnes résidentes,

D) Mettre à jour les plans de mesures d'urgence en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC pour :

- i) veiller à la mise en réserve et à la disponibilité au foyer des ressources, des fournitures, de l'équipement de protection individuelle (EPI) et du matériel nécessaires pour faire face à une situation d'urgence, notamment les produits destinés à l'hygiène des mains et les produits de nettoyage, ainsi qu'un processus pour veiller à ce que les ressources, les fournitures, l'équipement de protection individuelle et l'équipement nécessaires ne soient pas périmés;
- ii) Recenser les entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui peuvent fournir de tels services dans la zone où est situé le foyer, notamment les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé au sens de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les installations associées et les organismes ressources associés compétents qui seront appelés pour faire face à la situation d'urgence et les coordonnées actuelles de chaque entité.
- iii) Décrire les rôles et responsabilités des entités visées à la disposition D ii) et un plan de consultation de ces entités quant à leur participation.

E) Créer, en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC, un plan relatif à la fourniture d'aliments et de liquides en cas d'urgence.

F) Créer, en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC, un plan pour veiller à ce que, dans une situation d'urgence, toutes les personnes résidentes aient accès en temps opportun à tous les médicaments qui leur ont été prescrits.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

G) Mettre à jour les plans de mesures d'urgence, en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC afin de traiter de ce qui suit :

- i) L'activation des plans, notamment l'identification de la personne ou de l'entité qui déclare l'existence d'une situation d'urgence au foyer et la fin de la situation d'urgence, comme ont convenu les entités que le titulaire de permis a consultées au point A i) du présent OC.
- ii) La filière hiérarchique.
- iii) Le plan de communication. Veiller à ce que le plan de communication comprenne un processus permettant au titulaire de permis d'assurer une communication fréquente et continue avec les personnes résidentes, les mandataires spéciaux, le cas échéant, le personnel, les bénévoles, les étudiantes et étudiants, les fournisseurs de soins, le conseil des résidents et le conseil des familles, le cas échéant, sur la situation d'urgence au foyer, y compris au début de la situation d'urgence, au moment où se produit un changement important de statut pendant la situation d'urgence et à la fin de cette situation.
- iv) Les rôles et responsabilités particuliers du personnel.

H) Rendre accessibles sur le site Web du foyer les plans de mesures d'urgence révisés.

I) Tenir à jour tous les arrangements conclus avec les entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui fournissent de tels services dans la zone où est situé le foyer, notamment les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé au sens de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les installations associées et les organismes ressources associés qui seront appelés à intervenir dans les situations d'urgence.

J) Mettre à jour, en consultation avec les entités recensées au point A du présent OC, les plans de mesures d'urgence pour veiller à ce qu'ils traitent des activités de

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

rétablissement après une situation d'urgence, notamment :

- i) en exigeant que les personnes résidentes, leurs mandataires spéciaux, le cas échéant, le personnel, les bénévoles, les étudiantes et étudiants reçoivent un compte rendu après la situation d'urgence;
- ii) en établissant la façon de reprendre les activités normales au foyer;
- iii) en établissant la façon d'aider les personnes au foyer qui ont été en situation de détresse pendant la situation d'urgence.

K) En consultation avec les entités recensées au point A du présent OC, évaluer et mettre à jour les plans de mesures d'urgence pour faire face aux alertes à la bombe, y compris les coordonnées des entités visées au point A du présent OC. Au besoin, évaluer et mettre à jour les plans de mesures d'urgence pour faire face aux éclosions d'une maladie transmissible ou d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, aux épidémies et aux pandémies.

L) Mettre à l'épreuve chacun des plans de mesures d'urgence dont l'évaluation et la mise à jour sont obligatoires dans le cadre du point B du présent OC à l'aide de simulation ou d'exercices fondés sur les discussions. Il doit s'agir notamment des arrangements conclus avec les entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui fournissent de tels services dans la zone où est situé le foyer, notamment les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé au sens de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les installations associées et les organismes ressources associés compétents qui seront appelés à intervenir dans les situations d'urgence.

M) Donner une formation sur les plans de mesures d'urgence au personnel, aux bénévoles, aux étudiantes et étudiants.

Motifs

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**Ministère des Soins de longue durée**

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les plans de mesures d'urgence en vigueur pour le foyer respectent les exigences du paragraphe 90 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) et des articles 268 et 269 du Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22, notamment les mesures pour faire face aux situations d'urgence, intervenir dans les situations d'urgence et s'y préparer.

Le titulaire de permis n'a pas consulté les entités compétentes lors de l'élaboration et de la mise à jour des plans de mesures d'urgence pour faire face aux incendies, comme l'exige le paragraphe 268 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Il n'a pas veillé, comme l'exige la disposition 268 (4) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22, à ce que les plans de mesures d'urgence fournis pour faire face aux situations d'urgence suivantes : sinistres survenant dans la collectivité, éruptions de violence, urgences médicales, déversements de produits chimiques, disparitions de personnes résidentes, perte d'un ou de plusieurs services essentiels, fuites de gaz, désastres naturels et phénomènes météorologiques extrêmes, avis d'ébullition de l'eau et inondations. Comme ces plans de mesures d'urgence n'étaient pas en vigueur, ils ne sont pas mis à jour, évalués ou mis à l'épreuve aux fréquences requises, comme le prescrivent les paragraphes 268 (8) et 268 (10) du Règl. de l'Ont. 246/22, respectivement. Ces plans de mesures d'urgence n'ont pas été enseignés au personnel, aux bénévoles, aux étudiantes et étudiants, comme l'exige le paragraphe 268 (14) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Il n'a pas procédé, comme l'exige la disposition 268 (4) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22, au recensement des entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui pouvaient fournir de tels services dans la zone où était situé le foyer et les installations associées et les organismes ressources associés compétents qui seront appelés pour faire face à la situation d'urgence. Il n'a pas effectué, comme l'exige la disposition 268 (4) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22, la description des rôles et

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**Ministère des Soins de longue durée**

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

responsabilités de ces entités ou il n'avait pas un plan de consultation de ces entités quant à leur participation à la situation d'urgence. Il n'avait pas, comme l'exige le paragraphe 268 (12) du Règl. de l'Ont. 246/22, des arrangements tenus à jour avec ces entités.

Les plans d'évacuation ne comportaient pas un plan de transport pour transporter les personnes résidentes et d'autres personnes vers le lieu d'évacuation, et ils ne comportaient pas un plan de transport des articles essentiels vers le lieu de l'évacuation afin d'assurer la sécurité des personnes résidentes, comme l'exigent respectivement les sous-dispositions 268 (4) 2. iii. et iv. du Règl. de l'Ont. 46/22.

Les plans de mesures d'urgence ne prévoyaient pas la mise en réserve et la disponibilité des ressources, des fournitures, de l'équipement de protection individuelle et du matériel nécessaires pour faire face à une situation d'urgence, ainsi qu'un processus pour veiller à ce qu'ils ne soient pas périmés, comme l'exige la disposition 268 (4) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22. Ils ne prévoyaient pas un plan relatif à la fourniture d'aliments et de liquides en cas d'urgence ou un plan pour veiller à ce que, dans une situation d'urgence, toutes les personnes résidentes aient accès en temps opportun à tous les médicaments qui leur ont été prescrits, comme l'exigent respectivement les dispositions 268 (4) 6 et 7 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence ne traitaient pas de ce qui suit : l'activation et la désactivation des plans, la filière hiérarchique, le plan de communications et les rôles et responsabilités particuliers du personnel, comme l'exige le paragraphe 268 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22.

La version en vigueur des plans de mesures d'urgence n'était pas mise sur le site

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Web du foyer, comme l'exige le paragraphe 268 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Le plan de mesures d'urgence pour faire face aux alertes à la bombe n'avait pas été évalué et mis à jour au cours de l'année passée, et il n'avait pas été mis à l'épreuve au cours des trois dernières années, comme l'exigent les paragraphes 268 (8) et (10) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Source : Entretien avec l'administratrice ou l'administrateur intérimaire.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
17 juillet 2025.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

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

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

La demande écrite de révision doit comprendre :

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

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

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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

Si la signification se fait :

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

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

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

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

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

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

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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

Commission d'appel et de révision des services de santé

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

Directeur

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

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

<https://www.hsarb.on.ca/>