

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 11 avril 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1340-0001

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Villa Forum

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Villa Forum, Mississauga

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 3, 4 et du 7 au 11 avril 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00136175 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2855-000001-25] liée à une plainte écrite portant sur la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00137646 [n° du SIC : 2855-000005-25] liée à la prévention et au contrôle des infections.
- Demande n° 00139675 [n° du SIC : 2855-000007-25] liée à la prévention et au contrôle des infections.
- Demande n° 00133785 [n° du SIC : 2855-000025-24] liée à la prévention et au contrôle des infections.
- Demande n° 00141648 [n° du SIC : 2855-000010-25] liée à la prévention et à la gestion des chutes.
- Demande n° 00136640 – Plainte portant sur des préoccupations concernant les soins liés à l'incontinence, la protection des dénonciateurs et les représailles.
- Demande n° 00137624 – Plainte portant sur des préoccupations liées à la température ambiante, à la prévention et au contrôle des infections, aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes, aux soins de la

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

peau et des plaies, à l'entretien ménager, aux droits et choix des personnes résidentes et à la prévention et la gestion des chutes.

- Demande n° 00137897 – Plainte portant sur des préoccupations liées aux admissions, aux absences et aux mises en congé.
- Demande n° 00142848 – Plainte portant sur des préoccupations liées aux soins de la peau et des plaies, à la prévention et au contrôle des infections et aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes.

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

Soins liés à l'incontinence

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention et contrôle des infections

Foyer sûr et sécuritaire

Droits et choix des personnes résidentes

Prévention et gestion des chutes

Admission, absences et mises en congé

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas la prise de mesures supplémentaires.

Problème de conformité n° 001 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Non-respect : de l'alinéa 6 (1) a) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

- a) les soins prévus pour le résident;

Le programme de soins d'une personne résidente n'indiquait pas que cette dernière avait une intervention précise pour la prévention et la gestion des chutes.

Le programme de soins écrit de la personne résidente a été révisé le 10 avril 2025.

**Sources :** Politique de prévention et de gestion des chutes, dossiers cliniques de la personne résidente, entretien avec le personnel.

**Date de mise en œuvre de la mesure corrective :** le 10 avril 2025.

Problème de conformité n° 002 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

- c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établisse des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs à la personne résidente, le programme ne précisant pas l'utilisation exacte de l'appareil fonctionnel personnel.

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Le programme de soins écrit de la personne résidente a été révisé le 10 avril 2025.

**Sources :** Politique de prévention et de gestion des chutes, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

**Date de mise en œuvre de la mesure corrective :** le 10 avril 2025.

Problème de conformité n° 003 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à une personne résidente tel que le précise le programme, le lit de la personne résidente n'étant pas positionné comme le prescrit le programme. Cela a été corrigé immédiatement, le même jour, par une personne préposée aux services de soutien personnel.

**Sources :** Observation de la personne résidente, dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec le personnel.

**Date de mise en œuvre de la mesure corrective :** le 3 avril 2025.

Problème de conformité n° 004 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 6 (10) b) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente soit réexaminé et révisé lorsque les besoins de cette dernière en matière de soins ont évolué et que l'intervention liée à son diagnostic médical réalisée à une date précise de juillet 2024 n'était plus nécessaire. Le programme de soins a été révisé le même jour.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec le directeur adjoint des soins.

**Date de mise en œuvre de la mesure corrective :** le 8 avril 2025.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de l'alinéa 6 (4) a) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

a) l'évaluation du résident de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les évaluations d'une personne résidente s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les

**Ministère des Soins de longue durée**

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

**District de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

autres et se complètent, puisque l'évaluation post-chute et le schéma de traumatisme crânien n'étaient pas compatibles l'un avec l'autre, indiquant des heures différentes pour le moment où la chute est survenue à une date précise de janvier 2025.

**Sources** : Dossiers cliniques de la personne résidente.

### **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'appareil fonctionnel personnel d'une personne résidente soit ajusté tel qu'il est prévu dans le programme de soins quand cette dernière a été laissée sans surveillance, ce qui a entraîné une blessure.

**Sources** : Politique de prévention et de gestion des chutes, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Admission des résidents**

Problème de conformité n° 007 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 51 (7) a) de la *LRSLD* (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Paragraphe 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

a) le foyer ne dispose pas des installations matérielles nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;

Le titulaire de permis n'a pas approuvé l'admission de l'auteur d'une demande, indiquant que le foyer n'avait pas les installations matérielles nécessaires pour répondre aux exigences en matière de soins de ce dernier. Un coordonnateur des soins de Santé à domicile Ontario a confirmé que des exigences particulières en matière de soins de l'auteur de la demande étaient incluses dans la trousse de demande. Le foyer a refusé l'admission et a mentionné une politique précise et le manque d'installations matérielles nécessaires pour répondre aux exigences en matière de soins de l'auteur de la demande. Cependant, les raisons évoquées ne répondaient pas aux critères énoncés au paragraphe 51 (7) de la *LRSLD* (2021) qui permettent à un foyer de refuser l'admission de l'auteur d'une demande.

**Sources :** Lettre de refus de l'admission de l'auteur d'une demande et entretiens avec l'administratrice et un coordonnateur des soins de Santé à domicile Ontario.

## **AVIS ÉCRIT : Entretien ménager**

Problème de conformité n° 008 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de l'alinéa 93 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (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 :

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

c) l'enlèvement et l'élimination sécuritaire des déchets secs et mouillés;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à l'enlèvement et l'élimination sécuritaire des déchets secs et mouillés, car un produit pour l'incontinence et des gants en latex ont été observés sur le comptoir de la salle de toilette d'une personne résidente.

**Sources :** Observations de la salle de toilette d'une personne résidente.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 009 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

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

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

### **L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :**

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections.

Le titulaire de permis doit effectuer ce qui suit :

**1)** Veiller à ce que les personnes résidentes qui reçoivent un service de repas sur plateau se voient proposer l'hygiène des mains ou se fassent aider pour l'hygiène des mains avant de recevoir leurs repas dans leur chambre.

**2)** Effectuer, au minimum, des vérifications hebdomadaires de l'hygiène des mains des personnes résidentes à un étage précis sur une période de six semaines pour

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

s'assurer que les personnes résidentes qui reçoivent un service de repas dans leur chambre se voient proposer l'hygiène des mains ou se font aider pour l'hygiène des mains de façon systématique.

**3)** Donner à deux membres du personnel précis un recyclage et une formation sur le programme d'hygiène des mains du foyer, notamment l'hygiène des mains lors du port et du retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI) et les quatre moments de l'hygiène des mains.

**4)** Effectuer, au minimum, des vérifications hebdomadaires de l'hygiène des mains lorsque les deux membres du personnel précis travaillent, sur une période de six semaines, pour s'assurer que l'hygiène des mains est effectuée de façon systématique lors du port et du retrait de l'EPI, en respectant les quatre moments de l'hygiène des mains. Si un des deux membres du personnel est un employé occasionnel, les vérifications doivent avoir lieu à chaque quart de travail, jusqu'à la date d'échéance de mise en conformité ou jusqu'à ce que l'hygiène des mains soit effectuée de façon systématique.

**5)** Donner aux deux membres du personnel précis un recyclage et une formation sur le port et le retrait appropriés de l'EPI lors de l'entrée dans des chambres de personnes résidentes faisant l'objet de précautions contre la transmission par gouttelettes ou par contact.

**6)** Effectuer, au minimum, des vérifications bihebdomadaires du port et du retrait de l'EPI par les deux membres du personnel précis devant être effectués pour les soins ou lors de l'entrée dans les chambres de personnes résidentes en isolement et faisant l'objet de précautions contre la transmission par gouttelettes/contact, sur une période de six semaines, pour s'assurer que l'EPI est toujours porté et retiré adéquatement. Si un des deux membres du personnel est un employé occasionnel, les vérifications doivent avoir lieu à chaque quart de travail, jusqu'à la date d'échéance de mise en conformité ou jusqu'à ce que l'EPI soit porté et retiré adéquatement de façon systématique.

**7)** Conserver tout le matériel de formation et consigner le nom de la personne ayant donné l'enseignement ou la formation, les noms des participants et les dates.

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**8)** Toutes les vérifications requises doivent être consignées et doivent indiquer le nom de la personne qui a effectué la vérification, la date de la vérification et toute mesure corrective prise, si nécessaire.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que trois sections de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue* (Norme de PCI) durée soient appliquées.

**A.** Les points h) et i) de la section 10.4 de la Norme de PCI indiquaient que le programme d'hygiène des mains du foyer doit prévoir des politiques et des marches à suivre afin d'offrir un soutien aux personnes résidentes pour qu'elles pratiquent l'hygiène des mains avant la réception des repas, y compris les personnes résidentes qui éprouvent de la difficulté à pratiquer l'hygiène des mains en raison d'une mobilité réduite, de troubles cognitifs ou autres. À une date précise d'avril 2025, trois personnes résidentes faisant l'objet de précautions contre la transmission par gouttelettes ou par contact ont reçu un plateau-repas. Cependant, aucune d'elles ne s'est vu proposer l'hygiène des mains, n'a été encouragée à le faire ou n'a reçu de l'aide pour effectuer l'hygiène des mains avant de recevoir son repas. La politique d'hygiène des mains du foyer indiquait que les personnes résidentes devaient être encouragées à se laver ou se désinfecter correctement les mains de façon régulière, y compris avant les repas, ou se voir proposer de l'aide pour le faire. La personne responsable de la PCI a déclaré que toutes les personnes résidentes devaient pouvoir effectuer l'hygiène des mains, y compris celles qui reçoivent un service de repas sur plateau dans leur chambre.

**B.** Le point b) de la section 9.1 de la Norme de PCI indiquait que les pratiques de base doivent inclure les quatre moments de l'hygiène des mains, notamment avant et après un contact avec une personne résidente. La politique d'hygiène des mains du foyer indiquait qu'on s'attendait également à ce que le personnel effectue

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

l'hygiène des mains lors de l'enfilage et du retrait de l'EPI. Un membre du personnel qui prenait les commandes pour le dîner de personnes résidentes placées en isolement et d'autres personnes résidentes recevant un service de repas sur plateau n'a pas effectué l'hygiène des mains avant d'entrer dans les chambres des personnes résidentes et après en être sorti. Deux membres du personnel précis n'ont pas, eux non plus, effectué l'hygiène des mains lors du port et du retrait de l'EPI, comme l'exige la politique du foyer.

**C.** Le point f) de la section 9.1 indiquait que les précautions supplémentaires doivent comporter des exigences supplémentaires concernant l'EPI, notamment le port et le retrait appropriés. Deux membres du personnel précis n'ont pas enfilé et retiré l'EPI conformément à la pratique établie au moment d'entrer dans la chambre d'une personne résidente faisant l'objet de précautions contre la transmission par gouttelettes ou par contact, et d'en sortir. Souvent, les gants étaient enfilés en premier et retirés en dernier. La personne responsable de la PCI a déclaré que l'ordre approprié pour l'enfilage était la blouse, le masque, la protection oculaire puis les gants, et que l'ordre approprié pour le retrait était les gants, la blouse, la protection oculaire puis le masque.

**Sources :** Observations, *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue* (révisée en septembre 2023), politique sur l'hygiène des mains des personnes résidentes (ALL-ON-205-02-04, août 2024), programme d'hygiène des mains (ALL-ON-205-02-03, novembre 2024), équipement de protection individuelle (ALL-ON-205-03-05, août 2024), et entretien avec la personne responsable de la PCI.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 juin 2025.**

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

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

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.

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Directeur**

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

**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 de Hamilton**

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

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