



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

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

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., Suite 420  
Ottawa ON K1S 3J4  
Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

**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***

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, bureau 420  
Ottawa ON K1S 3J4  
Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

**Long-Term Care Homes Division  
Long-Term Care Inspections Branch**

**Division des foyers de soins de longue durée  
Inspection de soins de longue durée**

**Copie destinée au public**

<b>Date(s) du rapport</b> 18 août 2016	<b>Numéro d'inspection</b> 2016_381592_0018	<b>N° de registre</b> 034362, 034361	<b>Type d'inspection</b> Suivi
<b>Titulaire de permis</b> Chartwell Master Care LP 100, rue Milverton, bureau 700, MISSISSAUGA ON L5R 4H1			
<b>Foyer de soins de longue durée</b> CENTRE DE SOINS DE LONGUE DURÉE CHÂTEAU GARDENS LANCASTER 105, CHEMIN MILITARY NORD, C. P. 429, LANCASTER ON K0C 1N0			
<b>Nom de l'inspectrice</b> MÉLANIE SARRAZIN (592)			
<b>Résumé de l'inspection</b>			

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

L'inspection a été effectuée aux dates suivantes : 19, 20 et 21 juillet 2016.

Cette inspection de suivi concerne deux ordres de conformité (OC n° 001 et n° 002) émis pour le foyer à la suite de l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes qui a eu lieu en novembre 2015. Les ordres de conformité ont été émis à la suite d'un non-respect concernant des odeurs nauséabondes persistantes et du fait que le mobilier et l'équipement du foyer n'étaient pas sécuritaires ni maintenus en bon état.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec les personnes suivantes : administratrice, directrice des soins (DDS), membre du personnel de l'entretien ménager, infirmière autorisée (IA), infirmière auxiliaire autorisée (IAA) et préposés aux services de soutien à la personne (PSSP).

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

Services d'hébergement – entretien ménager

Services d'hébergement – entretien

Des non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

1 AE

0 PRV

1 OC

0 RD

0 OTA

L'ordre suivant émis antérieurement a été trouvé en conformité lors de cette inspection :

EXIGENCE	GENRE DE MESURE	N° DE L'INSPECTION	N° DE L'INSPECTRICE
LFSLD 2007, L.O. 2007, chap. 8, par. 15 (2)	OC n° 002	2015_381592_0028	592

**NON-RESPECT DES EXIGENCES****Définitions**

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

Le non-respect des exigences prévues par la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la LFSLD comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi »).

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

---

**AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 87 du Règl. de l'Ont. 79/10.  
Entretien ménager**

**En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :**

**Par. 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).**

**Faits saillants :**

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

On avait remarqué, durant l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes n° 2015\_381592\_0028 effectuée le 18 novembre 2015, que le foyer ne se conformait pas à l'exigence d'élimination des incidents d'odeurs nauséabondes persistantes. Un ordre de conformité avait été émis le 9 décembre 2015 à la suite de l'inspection, avec une date de conformité au 31 mars 2016.

L'administratrice a demandé une date de prolongation le 2 mars 2016 afin de se conformer à l'exigence d'élimination des odeurs nauséabondes, prolongation qui lui a été accordée avec une nouvelle date prolongée au 30 juin 2016.

Une inspection de suivi des ordres de conformité a eu lieu les 19, 20 et 21 juillet 2016.

**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***

À son arrivée au foyer, l'inspectrice n° 592 a eu une entrevue avec l'administratrice qui a indiqué que l'on avait effectué des rénovations pour plusieurs toilettes de personnes résidentes, y compris celles mentionnées dans l'ordre de conformité émis pendant l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes concernant les odeurs persistantes. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que les rénovations des toilettes avaient consisté à enlever et à changer les planchers, les toilettes, les lavabos et les meubles-lavabos. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait ordonné au personnel de signaler quotidiennement toute odeur persistante et de suivre la nouvelle politique en place qui avait été élaborée par la compagnie du foyer de soins. L'administratrice a indiqué à l'inspectrice n° 592 que l'on avait également ordonné aux membres du personnel d'enlever tout article qui causait des odeurs persistantes et de jeter les produits pour les soins de continence hors des chambres et des toilettes des personnes résidentes. De plus, l'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le foyer s'attendait à ce que les membres du personnel infirmier nettoient immédiatement toute urine, toute flaque et toute matière fécale que l'on remarquait sur le plancher, et de faire venir un membre du personnel de l'entretien ménager pour nettoyer plus en profondeur. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que, si une odeur persistante réapparaissait après le nettoyage, le personnel avait pour directive de faire rapport au service d'entretien qui recherchera d'autres procédures. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait constaté que les toilettes d'une personne résidente avaient des odeurs persistantes en raison des comportements de la personne résidente qui consistaient à ne pas utiliser les toilettes et à être incontinente sur le plancher. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait pris des mesures de nettoyage supplémentaire pour les toilettes en question afin de neutraliser l'odeur.

L'inspectrice n° 592 a effectué une visite du foyer, en particulier dans les trois toilettes des personnes résidentes mentionnées dans l'ordre de conformité émis le 9 décembre 2015.

Le 19 juillet 2016, l'inspectrice n° 592 a repéré des odeurs persistantes dans deux chambres de personnes résidentes mentionnées dans le précédent ordre de conformité. On a également constaté que deux autres toilettes de personnes résidentes avaient des odeurs nauséabondes persistantes.

Le 20 juillet 2016, l'inspectrice n° 592 a constaté qu'il y avait des odeurs nauséabondes persistantes dans les toilettes des quatre mêmes personnes résidentes.

On a constaté la présence d'odeurs nauséabondes persistantes à différents moments de la journée dans l'ensemble des toilettes des personnes résidentes identifiées.

Lors d'une entrevue avec la préposée à l'entretien ménager à plein temps (PEMPT) n° 100, elle a indiqué à l'inspectrice n° 592 qu'après l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes, le foyer avait rénové des toilettes des personnes résidentes pour régler le problème d'odeurs nauséabondes persistantes, mais que plusieurs toilettes de personnes résidentes spécifiques d'une unité spécifiée avaient toujours des odeurs nauséabondes persistantes en dépit d'un nettoyage systématique quotidien. La PEMPT n° 100 a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que depuis un mois ou deux, le foyer utilisait désormais un nouveau produit pour nettoyer et désinfecter les toilettes, les lavabos et les planchers, produit qui servait également à neutraliser les odeurs. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que le produit était beaucoup plus efficace pour supprimer les odeurs; toutefois, les odeurs nauséabondes persistantes se manifestaient au bout de quelques heures. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on nettoyait les toilettes de chaque personne résidente quotidiennement et au

**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***

besoin. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que les PSSP devaient immédiatement essayer toute urine, matière fécale et flaques sur le plancher, et faire immédiatement venir le personnel d'entretien ménager pour faire un nettoyage plus en profondeur. En faisant le tour du foyer, la PEMPT n° 100 a informé l'inspectrice n° 592 que des toilettes spécifiées identifiées comme ayant des odeurs nauséabondes persistantes venaient juste d'être nettoyées et désinfectées avec le nouveau produit employé par le foyer. La PEMPT a dit à l'inspectrice n° 592 que l'odeur était toujours présente, même si l'on venait juste de nettoyer. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que le problème d'odeur est persistant, a souvent été constaté dans le passé et signalé à l'administratrice, et qu'il n'est toujours pas résolu en dépit des efforts du personnel.

Lors d'une entrevue avec la PSSP n° 103 et l'IAA 105, elles ont toutes les deux dit à l'inspectrice n° 592 qu'une unité spécifiée avait un problème permanent de gestion des odeurs nauséabondes persistantes. Elles ont dit toutes les deux à l'inspectrice n° 592 que dès que le personnel remarque de l'urine et des matières fécales sur le plancher, il nettoie immédiatement, puis fait venir un membre du service de l'entretien ménager pour nettoyer plus en profondeur. De plus, elles ont dit à l'inspectrice n° 592 que l'on fait souvent des vérifications ponctuelles, en particulier dans des toilettes spécifiques où l'on a remarqué que le comportement de la personne résidente consiste à uriner fréquemment sur le plancher ainsi qu'à mettre des serviettes dans le réservoir des toilettes. Elles ont dit toutes deux à l'inspectrice que tout article que l'on repère comme ayant de l'odeur est immédiatement enlevé des chambres et des toilettes des personnes résidentes, et que l'on met en marche le ventilateur d'évacuation pour éliminer l'odeur.

Un examen de la politique du foyer intitulée « Lingered odours » (odeurs persistantes) numéro LTC-CA-WQ-100-05-17, avec date de prise d'effet en février 2016, indique dans les termes de référence que l'on entend par « odeur persistante » une odeur nauséabonde qui persiste pendant plus de deux (2) heures.

La politique indique de plus à la rubrique « Procedures for Environmental Services Manager (ESM) » (marche à suivre pour la personne responsable des services environnementaux) de remplir le formulaire joint intitulé « Odor Source Investigation » (enquête sur la source d'odeur) dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte émanant du personnel et, pour les personnes résidentes identifiées comme ayant un état pathologique qui génère une odeur persistante, d'envisager de commander un purificateur d'air avec rayonnement ultraviolet.

Lors d'une entrevue avec l'administratrice qui est responsable des services environnementaux, elle a dit à l'inspectrice n° 592 que les membres du personnel l'avaient mise au courant de la présence récurrente d'odeurs nauséabondes persistantes. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 qu'au cours d'une discussion qui avait eu lieu en juin avec le fournisseur extérieur du foyer, l'entreprise avait fourni un échantillon de produit qui devrait aider à neutraliser l'odeur, pour que le foyer en fasse l'essai. L'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le produit sera utilisé dès qu'elle obtiendra la « Workplace Hazardous Materials Information Sheet » (fiche de données du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) pour le nouvel échantillon de produit. En faisant le tour du foyer en compagnie de l'administratrice, celle-ci a remarqué que quatre toilettes spécifiées de personnes résidentes avaient des odeurs nauséabondes persistantes, et elle a dit à l'inspectrice n° 592 que les ventilateurs d'évacuation n'étaient pas en marche pour neutraliser les odeurs, conformément à la politique du foyer. Quand l'inspectrice n° 592 a posé des questions concernant le formulaire « Odor Source Investigation » (enquête sur la source d'odeur) qui, conformément à la

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*

politique du foyer, doit être rempli dans les 24 heures qui suivent le moment où l'administratrice est mise au courant de la présence d'une odeur persistante, l'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le formulaire n'avait pas été rempli. L'inspectrice n° 592 a alors demandé si, conformément à la politique du foyer, après avoir fait rapport d'un état pathologique qui génère une odeur persistante, on avait envisagé d'avoir comme solution de rechange un purificateur d'air avec rayonnement ultraviolet. L'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 qu'elle n'était pas sûre si l'on avait commandé le produit, et qu'elle était incapable de fournir de document, parce que la personne chargée de passer les commandes était en congé pendant plusieurs semaines.

Le foyer n'a donc pas veillé, lorsque des marches à suivre ne sont pas efficaces, à avoir un processus de réévaluation et d'examen d'autres marches à suivre pour venir à bout de ces odeurs persistantes. [alinéa 87 (2)d)]

**Autres mesures requises :**

***L'O.C. n° 001 sera signifié au titulaire de permis. Se reporter à la rubrique « Ordre(s) de l'inspectrice ».***

---

**Émis le 29 août 2016**

**Signature de l'inspectrice**

**Original du rapport signé par l'inspectrice.**



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

Long-Term Care Division  
Long-Term Care Inspections Branch  
Division des foyers de soins de longue durée  
Inspection de soins de longue durée

**Copie destinée au public**

---

**Nom de l'inspectrice (n°) :** MÉLANIE SARRAZIN (592)

**N° de l'inspection :** 2016\_381592\_0018

**Registre n° :** 034362, 034361

**Genre d'inspection :** Suivi

**Date(s) du rapport :** 18 août 2016

**Titulaire de permis :** Chartwell Master Care LP  
100, rue Milverton, bureau 700, MISSISSAUGA ON L5R 4H1

**Foyer de SLD :** CENTRE DE SOINS DE LONGUE DURÉE  
CHÂTEAU GARDENS LANCASTER  
105, MILITARY ROAD NORTH, C. P. 429  
LANCASTER ON K0C 1N0

**Nom de l'administratrice :** Shoma Maraj

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

---

À l'intention de Chartwell Master Care LP, vous êtes tenus par les présentes de vous conformer à l'ordre ou aux ordres suivants d'ici la ou les dates mentionnées ci-dessous :

---

**Ordre n° :** 001      **Genre d'ordre :** Ordres de conformité, alinéa 153 (1)b)

**Lien vers ordre existant :** 2015\_381592\_0028, OC n° 001

**Aux termes du :**

Règlement de l'Ontario 79/10, par. 87 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que, 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 :

- a) le nettoyage du foyer, notamment :
  - i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation, les surfaces de contact et les murs,
  - ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs ;
- b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :
  - i) l'équipement destiné aux soins des résidents, notamment les bains hydromasseurs, les baignoires, les chaises de douche et les fauteuils releveurs,
  - ii) les fournitures et appareils, y compris les appareils d'aide personnelle, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position,
  - iii) les surfaces de contact ;
- c) l'enlèvement et l'élimination sécuritaire des déchets secs et mouillés ;
- 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).

**Ordre :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre pour éliminer immédiatement les odeurs nauséabondes persistantes, en particulier dans les quatre toilettes identifiées,

si les marches à suivre ne sont pas efficaces pour éliminer ces odeurs nauséabondes persistantes, le titulaire de permis doit examiner d'autres marches à suivre jusqu'à ce qu'il parvienne à éliminer ces odeurs.



**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

Ce plan doit être soumis à l'attention de Mélanie Sarrazin, inspectrice des FSLD, au 347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage, à Ottawa, Ontario K1S 3J4, par télécopie au 1 613 569-9670 ou par courriel à [OttawaSAO.MOH@ontario.ca](mailto:OttawaSAO.MOH@ontario.ca) au plus tard le 31 août 2016.

**Motifs :**

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

On avait remarqué, durant l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes n° 2015\_381592\_0028 effectuée le 18 novembre 2015, que le foyer ne se conformait pas à l'exigence d'élimination des incidents d'odeurs nauséabondes persistantes. Un ordre de conformité avait été émis le 9 décembre 2015 à la suite de l'inspection, avec une date de conformité au 31 mars 2016.

L'administratrice a demandé une date de prolongation le 2 mars 2016 afin de se conformer à l'exigence d'élimination des odeurs nauséabondes, prolongation qui lui a été accordée avec une nouvelle date prolongée au 30 juin 2016.

Une inspection de suivi des ordres de conformité a eu lieu les 19, 20 et 21 juillet 2016.

À son arrivée au foyer, l'inspectrice n° 592 a eu une entrevue avec l'administratrice qui a indiqué que l'on avait effectué des rénovations pour plusieurs toilettes de personnes résidentes, y compris celles mentionnées dans l'ordre de conformité émis pendant l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes concernant les odeurs persistantes. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que les rénovations des toilettes avaient consisté à enlever et à changer les planchers, les toilettes, les lavabos et les meubles-lavabos. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait ordonné au personnel de signaler quotidiennement toute odeur persistante et de suivre la nouvelle politique en place qui avait été élaborée par la compagnie du foyer de soins. L'administratrice a indiqué à l'inspectrice n° 592 que l'on avait également ordonné aux membres du personnel d'enlever tout article qui causait des odeurs persistantes et de jeter les produits pour les soins de continence hors des chambres et des toilettes des personnes résidentes. De plus, l'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le foyer s'attendait à ce que les membres du personnel infirmier nettoient immédiatement toute urine, toute flaque et toute matière fécale que l'on remarquait sur le plancher, et de faire venir un membre du personnel de l'entretien ménager pour nettoyer plus en profondeur. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que, si une odeur persistante réapparaissait après le nettoyage, le personnel avait pour directive de faire rapport au service d'entretien qui recherchera d'autres procédures. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait constaté que les toilettes d'une personne résidente avaient des odeurs persistantes en raison des comportements de la personne résidente qui consistaient à ne pas utiliser les toilettes et à être incontinente sur le plancher. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on avait pris des mesures de nettoyage supplémentaire pour les toilettes en question afin de neutraliser l'odeur.

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

L'inspectrice n° 592 a effectué une visite du foyer, en particulier dans les trois toilettes des personnes résidentes mentionnées dans l'ordre de conformité émis le 9 décembre 2015.

Le 19 juillet 2016, l'inspectrice n° 592 a repéré des odeurs persistantes dans deux chambres de personnes résidentes mentionnées dans le précédent ordre de conformité. On a également constaté que deux autres toilettes de personnes résidentes avaient des odeurs nauséabondes persistantes.

Le 20 juillet 2016, l'inspectrice n° 592 a constaté qu'il y avait des odeurs nauséabondes persistantes dans les toilettes des quatre mêmes personnes résidentes.

On a constaté la présence d'odeurs nauséabondes persistantes à différents moments de la journée dans l'ensemble des toilettes des personnes résidentes identifiées.

Lors d'une entrevue avec la préposée à l'entretien ménager à plein temps (PEMPT) n° 100, elle a indiqué à l'inspectrice n° 592 qu'après l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes, le foyer avait rénové des toilettes des personnes résidentes pour régler le problème d'odeurs nauséabondes persistantes, mais que plusieurs toilettes de personnes résidentes spécifiques d'une unité spécifiée avaient toujours des odeurs nauséabondes persistantes en dépit d'un nettoyage systématique quotidien. La PEMPT n° 100 a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que depuis un mois ou deux, le foyer utilisait désormais un nouveau produit pour nettoyer et désinfecter les toilettes, les lavabos et les planchers, produit qui servait également à neutraliser les odeurs. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que le produit était beaucoup plus efficace pour supprimer les odeurs; toutefois, les odeurs nauséabondes persistantes se manifestaient au bout de quelques heures. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que l'on nettoyait les toilettes de chaque personne résidente quotidiennement et au besoin. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que les PSSP devaient immédiatement essuyer toute urine, matière fécale et flaque sur le plancher, et faire immédiatement venir le personnel d'entretien ménager pour faire un nettoyage plus en profondeur. En faisant le tour du foyer, la PEMPT n° 100 a informé l'inspectrice n° 592 que des toilettes spécifiées identifiées comme ayant des odeurs nauséabondes persistantes venaient juste d'être nettoyées et désinfectées avec le nouveau produit employé par le foyer. La PEMPT a dit à l'inspectrice n° 592 que l'odeur était toujours présente, même si l'on venait juste de nettoyer. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 que le problème d'odeur est persistant, a souvent été constaté dans le passé et signalé à l'administratrice, et qu'il n'est toujours pas résolu en dépit des efforts du personnel.

Lors d'une entrevue avec la PSSP n° 103 et l'IAA 105, elles ont toutes les deux dit à l'inspectrice n° 592 qu'une unité spécifiée avait un problème permanent de gestion des odeurs nauséabondes persistantes. Elles ont dit toutes les deux à l'inspectrice n° 592 que dès que le personnel remarque de l'urine et des matières fécales sur le plancher, il nettoie immédiatement, puis fait venir un membre du service de l'entretien ménager pour nettoyer plus en profondeur. De plus, elles ont dit à l'inspectrice n° 592 que l'on fait souvent des vérifications ponctuelles, en particulier dans des toilettes spécifiques où l'on a remarqué que le comportement de la personne résidente consiste à uriner fréquemment sur le plancher ainsi qu'à mettre des serviettes dans le réservoir des toilettes. Elles ont dit toutes deux à l'inspectrice que tout article que l'on repère comme ayant de l'odeur est immédiatement enlevé des chambres et des toilettes des personnes résidentes, et que l'on met en marche le ventilateur d'évacuation pour éliminer l'odeur.

## Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

## Ordre(s) de l'inspecteur

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*

Un examen de la politique du foyer intitulée « Lingered odours » (odeurs persistantes) numéro LTC-CA-WQ-100-05-17, avec date de prise d'effet en février 2016, indique dans les termes de référence que l'on entend par « odeur persistante » une odeur nauséabonde qui persiste pendant plus de deux (2) heures.

La politique indique de plus à la rubrique « Procedures for Environmental Services Manager (ESM) » (marche à suivre pour la personne responsable des services environnementaux) de remplir le formulaire joint intitulé « Odor Source Investigation » (enquête sur la source d'odeur) dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte émanant du personnel et, pour les personnes résidentes identifiées comme ayant un état pathologique qui génère une odeur persistante, d'envisager de commander un purificateur d'air avec rayonnement ultraviolet.

Lors d'une entrevue avec l'administratrice qui est responsable des services environnementaux, elle a dit à l'inspectrice n° 592 que les membres du personnel l'avaient mise au courant de la présence récurrente d'odeurs nauséabondes persistantes. Elle a dit de plus à l'inspectrice n° 592 qu'au cours d'une discussion qui avait eu lieu en juin avec le fournisseur extérieur du foyer, l'entreprise avait fourni un échantillon de produit qui devrait aider à neutraliser l'odeur, pour que le foyer en fasse l'essai. L'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le produit sera utilisé dès qu'elle obtiendra la « Workplace Hazardous Materials Information Sheet » (fiche de données du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) pour le nouvel échantillon de produit. En faisant le tour du foyer en compagnie de l'administratrice, celle-ci a remarqué que quatre toilettes spécifiées de personnes résidentes avaient des odeurs nauséabondes persistantes, et elle a dit à l'inspectrice n° 592 que les ventilateurs d'évacuation n'étaient pas en marche pour neutraliser les odeurs, conformément à la politique du foyer. Quand l'inspectrice n° 592 a posé des questions concernant le formulaire « Odor Source Investigation » (enquête sur la source d'odeur) qui, conformément à la politique du foyer, doit être rempli dans les 24 heures qui suivent le moment où l'administratrice est mise au courant de la présence d'une odeur persistante, l'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 que le formulaire n'avait pas été rempli. L'inspectrice n° 592 a alors demandé si, conformément à la politique du foyer, après avoir fait rapport d'un état pathologique qui génère une odeur persistante, on avait envisagé d'avoir comme solution de rechange un purificateur d'air avec rayonnement ultraviolet. L'administratrice a dit à l'inspectrice n° 592 qu'elle n'était pas sûre si l'on avait commandé le produit, et qu'elle était incapable de fournir de document, parce que la personne chargée de passer les commandes était en congé pendant plusieurs semaines.

Le foyer n'a donc pas veillé, lorsque des marches à suivre ne sont pas efficaces, à avoir un processus de réévaluation et d'examen d'autres marches à suivre pour venir à bout de ces odeurs persistantes. [alinéa 87 (2)d)]

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

20 octobre 2016



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

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

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

## **RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN/L'APPEL**

### PRENDRE AVIS

En vertu de l'article 163 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, le titulaire de permis peut demander au directeur de réexaminer l'ordre ou les ordres qu'il a donné et d'en suspendre l'exécution.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et est 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 est signifiée en personne ou envoyée par courrier recommandé ou par télécopieur au:

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M5S-2B1  
Télécopieur : 416 327-7603



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

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

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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*

Les demandes envoyées par courrier recommandé sont réputées avoir été signifiées le cinquième jour suivant l'envoi et, en cas de transmission par télécopieur, la signification est réputée faite le jour ouvrable suivant l'envoi. Si le titulaire de permis ne reçoit pas d'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la signification de la demande de réexamen, l'ordre ou les ordres sont réputés confirmés par le directeur. Dans ce cas, le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de la décision avant l'expiration du délai de 28 jours.

En vertu de l'article 164 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, 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 rendue par le directeur au sujet d'une demande de réexamen d'un ordre ou d'ordres donnés par un inspecteur. La Commission est un tribunal indépendant du ministère. Il a été établi en vertu de la loi et il a pour mandat de trancher des litiges concernant les services de santé. Le titulaire de permis qui décide de demander une audience doit, dans les 28 jours qui suivent celui où lui a été signifié l'avis de décision du directeur, faire parvenir un avis d'appel écrit aux deux endroits suivants :

À l'attention du registraire  
Commission d'appel et de  
révision des services de santé  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 2T5

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de  
longue durée  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage  
Ontario ON M5S 2B1  
Télécopieur : 416 327-7603



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

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

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ordre(s) de l'inspecteur**

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

La Commission accusera réception des avis d'appel et transmettra des instructions sur la façon de procéder pour interjeter appel. Les titulaires de permis peuvent se renseigner sur la Commission d'appel et de révision des services de santé en consultant son site Web, au [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

**Émis le 18 août 2016**

**Signature de l'inspectrice :**

**Nom de l'inspectrice :** Mélanie Sarrazin

**Bureau régional de services :** Bureau régional de services d'Ottawa