



**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^e étage
OTTAWA (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

Copie destinée au public

Date(s) du rapport	N° d'inspection	N° de registre	Type d'inspection
19 juillet 2016	2016_289550_0018	032324-15, 007200-16	Suivi

Titulaire de permis

CVH (No.6) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No. 6) LP
a.s. de Southbridge Care Homes Inc.
766 Hespeler Road, Suite 301, CAMBRIDGE ON N3H 5L8

Foyer de soins de longue durée

The Palace
92, RUE CENTRE, ALEXANDRIA ON K0C 1A0

Inspecteur(s)/Inspectrice(s)

JOANNE HENRIE (550)

Résumé de l'inspection

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

Cette inspection s'est tenue les 18 et 19 mai 2016.

Cette inspection comprend une inspection de suivi menée après la délivrance d'un ordre de conformité visant la couverture 24 heures sur 24 des soins infirmiers, ainsi qu'une inspection liée à une plainte concernant des comportements réactifs.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur, la directrice des soins, plusieurs infirmières auxiliaires autorisées, plusieurs préposées aux services de soutien personnel, l'adjoint administratif et un résident.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés lors de cette inspection :
comportements réactifs;
effectif du personnel.

Aucun non-respect n'a été constaté au cours de cette inspection.



**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***

1 AE
0 PRV
1 OC
0 RD
0 OTA

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. 8 (Services infirmiers et services de soutien personnel).

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

8. (3) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'au moins une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer soit de service et présent au foyer en tout temps, sauf disposition contraire des règlements. 2007, chap. 8, par. 8 (3).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'au moins une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer soit de service et présent au foyer le 18 février et les 10 et 12 mars 2016.

Cette inspection était une inspection de suivi visant la conformité à l'ordre 001 délivré au foyer le 5 août 2015 dans le cadre de l'inspection n° 2015_286547_0012, qui fixait la date de conformité au 3 février 2016.

L'inspectrice 550 a examiné les horaires du personnel infirmier autorisé pour la période du 3 février au 18 mai 2016 et a noté ce qui suit :

- le 18 février, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de nuit allant de 23 h à 7 h;
- le 10 mars, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de nuit allant de 23 h à 7 h;
- le 12 mars, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de jour allant de 7 h à 15 h.



Aux termes du Règlement de l'Ontario 79/10, alinéa 31 (3) d), le titulaire de permis doit avoir un plan de dotation en personnel qui comprend un plan d'urgence pour la dotation en personnel des soins infirmiers et des soins personnels pour parer aux situations où le personnel, notamment le personnel qui doit fournir les soins infirmiers qu'exige le paragraphe 8 (3) de la Loi, est incapable de se présenter au travail.

Règlement de l'Ontario 79/10, alinéa 45 (1) 2. Pour les foyers dont la capacité autorisée est de plus de 64 lits et de moins de 129 lits :

ii. dans une situation d'urgence où le plan d'urgence visé à l'alinéa 31 (3) d) du présent règlement ne permet pas de satisfaire à l'exigence prévue au paragraphe 8 (3) de la Loi, il peut être fait appel à une infirmière autorisée ou à un infirmier autorisé qui travaille au foyer conformément à un contrat ou à une entente entre le titulaire de permis et une agence de placement ou un tiers si :

A. d'une part, le directeur des soins infirmiers et des soins personnels ou une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent peut être rejoint au téléphone,

B. d'autre part, une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent est de service et présent au foyer. Régl. de l'Ont. 79/10, par. 45 (1).

Le Règlement de l'Ontario 79/10, par. 45 (2), indique qu'une « situation d'urgence » est une situation imprévue de nature grave qui empêche une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de se rendre au foyer de soins de longue durée.

« The Palace » est un foyer de soins de longue durée de 70 lits situé dans une collectivité rurale.

Lors d'un entretien, la directrice des soins a indiqué à l'inspectrice qu'il n'y avait pas d'infirmière autorisée disponible pour les quarts susmentionnés et que ces quarts ne correspondaient pas à la définition de « situation d'urgence ». La directrice des soins a également indiqué que l'administrateur et elle-même avaient rencontré les membres du syndicat délégués aux relations de travail le 7 mars 2016 pour les informer que le titulaire de permis appelait les IA sur place à couvrir un quart de travail lorsqu'à la dernière minute un employé était incapable de se présenter à son quart de travail prévu. Ce changement est entré en vigueur le 15 mars 2016.

Le 18 février 2016, l'infirmière autorisée inscrite à l'horaire de travail a téléphoné pour dire qu'elle prenait un congé de maladie. Le directeur du bureau a appelé les IA inscrites sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question. La directrice des soins et le directeur adjoint des soins étaient à l'extérieur de la ville pour recevoir une formation. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 18 février 2016, de 23 h à 7 h.

Le 10 mars 2016, un jour de vacances a été accordé à l'infirmière autorisée. La directrice des soins a appelé les IA sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question et la directrice des soins

était de garde. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 10 mars 2016, de 23 h à 7 h.

Le 12 mars 2016, l'infirmière autorisée inscrite à l'horaire de travail a téléphoné pour dire qu'elle prenait un congé de maladie. Le directeur du bureau a appelé les IA inscrites sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question et la directrice des soins ainsi que le directeur adjoint des soins étaient de garde. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 12 mars 2016, de 7 h à 15 h.

Le plan d'urgence actuel du foyer pour la dotation en personnel comprend diverses stratégies, par exemple :

- il est ordonné à l'infirmière autorisée du quart précédent de rester au travail et on essaie de faire venir plus tôt que prévu l'infirmière autorisée inscrite pour le quart suivant, de sorte que les deux infirmières autorisées travaillent des quarts de 12 heures et non des quarts de huit heures;
- il est ordonné à l'infirmière autorisée du quart précédent de rester au travail et de couvrir le quart suivant;
- il est demandé au directeur adjoint des soins ou au coordonnateur des évaluations RAI de couvrir le quart de travail;
- l'administrateur travaille à l'établissement d'un contrat avec deux agences;
- le foyer assure le recrutement par l'entremise de son site Web.

Bien que l'inspectrice ait pu confirmer la conformité pour la période du 13 mars au 18 mai 2016, il a été déterminé que le foyer avait encore trois quarts de travail, pendant la période du 3 février au 12 mars 2016, au cours desquels il n'y avait pas d'infirmière autorisée qui était à la fois une employée du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent de service et présente au foyer. Le plan d'urgence de dotation en personnel n'a pas été suivi. Les 10 et 12 mars 2016, la directrice des soins et le directeur adjoint des soins, qui sont des IA, n'ont pas assuré la couverture des quarts de travail cités. De plus, au moment de l'inspection, une entente avec une agence de placement n'avait pas encore été conclue pour assurer la couverture par une IA en situation d'urgence.

La portée et la gravité de ce non-respect ont été examinées. Bien qu'il n'y ait eu que trois quarts de travail au cours desquels il n'y avait pas d'IA au foyer, l'absence d'un plan solide de dotation en personnel pour les situations d'urgence ainsi que le non-respect continu du titulaire de permis posent un risque pour la sécurité des résidents et ont une incidence sur chaque résident du foyer.

[par. 8 (3)]

Autres mesures requises :

L'OC n° 001 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ou de l'inspectrice ».



**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***

Date de délivrance : 19 juillet 2016

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

Nom des inspecteurs ou inspectrices :	JOANNE HENRIE (550)
N° de registre :	032324-15, 007200-16
N° du rapport d'inspection :	2016_289550_0018
Type d'inspection :	Suivi
Date du rapport :	19 juillet 2016
Titulaire de permis :	CVH (No.6) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No. 6) LP a.s. de Southbridge Care Homes Inc. 766 Hespeler Road, Suite 301, CAMBRIDGE ON N3H 5L8
Foyer de soins de longue durée :	The Palace 92, RUE CENTRE, ALEXANDRIA ON K0C 1A0
Nom de l'administrateur :	TERRY DUBÉ

Aux termes du présent document, CVH (No.6) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No. 6) LP 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) a)

Lien vers l'ordre existant :

2015_286547_0012, OC 001

Aux termes du/de la :

Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, par. 8 (3), Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'au moins une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer soit de service et présent au foyer en tout temps, sauf disposition contraire des règlements. 2007, chap. 8, par. 8 (3).

Ordre :

Le titulaire de permis doit élaborer, pour la dotation en personnel dans les situations d'urgence, un plan d'urgence détaillé conforme au Règl. de l'Ont. 79/10, sous-alinéa 45 (1) 2. ii, pour assurer une couverture adéquate en cas d'urgence si l'infirmière autorisée mandatée n'est pas disponible et qu'une infirmière autorisée qui est à la fois une employée du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer n'est pas disponible pour le travail.

Motifs :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'au moins une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer soit de service et présent au foyer le 18 février et les 10 et 12 mars 2016.

Cette inspection était une inspection de suivi visant la conformité à l'ordre 001 délivré au foyer le 5 août 2015 dans le cadre de l'inspection n° 2015_286547_0012, qui fixait la date de conformité au 3 février 2016.

L'inspectrice 550 a examiné les horaires du personnel infirmier autorisé pour la période du 3 février au 18 mai 2016 et a noté ce qui suit :

- le 18 février, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de nuit allant de 23 h à 7 h;
- le 10 mars, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de nuit allant de 23 h à 7 h;
- le 12 mars, il n'y avait pas d'IA prévue durant les huit heures du quart de travail de jour allant de 7 h à 15 h.

Aux termes du Règlement de l'Ontario 79/10, alinéa 31 (3) d), le titulaire de permis doit avoir un plan de dotation en personnel qui comprend un plan d'urgence pour la dotation en personnel des soins infirmiers et des soins personnels pour parer aux situations où le personnel, notamment le personnel qui doit fournir les soins infirmiers qu'exige le paragraphe 8 (3) de la Loi, est incapable de se présenter au travail.

Règlement de l'Ontario 79/10, alinéa 45 (1) 2. Pour les foyers dont la capacité autorisée est de plus de 64 lits et de moins de 129 lits :

ii. dans une situation d'urgence où le plan d'urgence visé à l'alinéa 31 (3) d) du présent règlement ne permet pas de satisfaire à l'exigence prévue au paragraphe 8 (3) de la Loi, il peut être fait appel à une infirmière autorisée ou à un infirmier autorisé qui travaille au foyer conformément à un contrat ou à une entente entre le titulaire de permis et une agence de placement ou un tiers si :

A. d'une part, le directeur des soins infirmiers et des soins personnels ou une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent peut être rejoint au téléphone,

B. d'autre part, une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent est de service et présent au foyer. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 45 (1).

Le Règlement de l'Ontario 79/10, par. 45 (2), indique qu'une « situation d'urgence » est une situation imprévue de nature grave qui empêche une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de se rendre au foyer de soins de longue durée.

« The Palace » est un foyer de soins de longue durée de 70 lits situé dans une collectivité rurale.

Lors d'un entretien, la directrice des soins a indiqué à l'inspectrice qu'il n'y avait pas d'infirmière autorisée disponible pour les quarts susmentionnés et que ces quarts ne correspondaient pas à la définition de « situation d'urgence ». La directrice des soins a également indiqué que l'administrateur et elle-même avaient rencontré les membres du syndicat délégués aux relations de travail le 7 mars 2016 pour les informer que le titulaire de permis appelait les IA sur place à couvrir un quart de travail lorsqu'à la dernière minute un employé était incapable de se présenter à son quart de travail prévu. Ce changement est entré en vigueur le 15 mars 2016.

Le 18 février 2016, l'infirmière autorisée inscrite à l'horaire de travail a téléphoné pour dire qu'elle prenait un congé de maladie. Le directeur du bureau a appelé les IA inscrites sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question. La directrice des soins et le directeur adjoint des soins étaient à l'extérieur de la ville pour recevoir une formation. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 18 février 2016, de 23 h à 7 h.

Le 10 mars 2016, un jour de vacances a été accordé à l'infirmière autorisée. La directrice des soins a appelé les IA sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question et la directrice des soins était de garde. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 10 mars 2016, de 23 h à 7 h.

Le 12 mars 2016, l'infirmière autorisée inscrite à l'horaire de travail a téléphoné pour dire qu'elle prenait un congé de maladie. Le directeur du bureau a appelé les IA inscrites sur la liste pour leur offrir le quart de travail au taux horaire normal avec rémunération des heures supplémentaires, mais sans succès. Une IAA a couvert le quart de travail en question et la directrice des soins ainsi que le directeur adjoint des soins étaient de garde. Aucun autre plan d'urgence n'était prévu ou disponible pour la dotation en personnel. En conséquence, aucune IA n'a travaillé le 12 mars 2016, de 7 h à 15 h.

Le plan d'urgence actuel du foyer pour la dotation en personnel comprend diverses stratégies, par exemple :

- il est ordonné à l'infirmière autorisée du quart précédent de rester au travail et on essaie de faire venir plus tôt que prévu l'infirmière autorisée inscrite pour le quart suivant, de sorte que les deux infirmières autorisées travaillent des quarts de 12 heures et non des quarts de huit heures;
- il est ordonné à l'infirmière autorisée du quart précédent de rester au travail et de couvrir le quart suivant;
- il est demandé au directeur adjoint des soins ou au coordonnateur des évaluations RAI de couvrir le quart de travail;
- l'administrateur travaille à l'établissement d'un contrat avec deux agences;
- le foyer assure le recrutement par l'entremise de son site Web.

Bien que l'inspectrice ait pu confirmer la conformité pour la période du 13 mars au 18 mai 2016, il a été déterminé que le foyer avait encore trois quarts de travail, pendant la période du 3 février au 12 mars 2016, au cours desquels il n'y avait pas d'infirmière autorisée qui était à la fois une employée du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent de service et présente au foyer. Le plan d'urgence de dotation en personnel n'a pas été suivi. Les 10 et 12 mars 2016, la directrice des soins et le directeur adjoint des soins, qui sont des IA, n'ont pas assuré la couverture des quarts de travail cités. De plus, au moment de l'inspection, une entente avec une agence de placement n'avait pas encore été conclue pour assurer la couverture par une IA en situation d'urgence.

La portée et la gravité de ce non-respect ont été examinées. Bien qu'il n'y ait eu que trois quarts de travail au cours desquels il n'y avait pas d'IA au foyer, l'absence d'un plan solide de dotation en personnel pour les situations d'urgence ainsi que le non-respect continu du titulaire de permis posent un risque pour la sécurité des résidents et ont une incidence sur chaque résident du foyer. (550)

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

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^e 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^e 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^e 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.

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.

Date de délivrance :**Signature de l'inspecteur :**

Original signé par

Nom de l'inspecteur ou de l'inspectrice :**Bureau régional de services :**

Ottawa