

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : 17 avril 2025.

Numéro d'inspection : 2025-1198-0002

Type d'inspection :

Autre

Titulaire de permis : Arnprior Regional Health

Foyer de soins de longue durée et ville : The Grove Nursing Home, Arnprior

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu à l'extérieur du foyer aux dates suivantes : 5, 6, 13 et 26 mars 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00141142 ayant trait à une attestation annuelle de 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)

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

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

Attestation

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 annuelle de la planification des mesures d'urgence avant le 31 décembre 2024.

Sources : Formulaire d'attestation de la planification des mesures d'urgence du titulaire de permis et entretien avec l'administratrice ou l'administrateur.

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 :

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

A) Lors de l'élaboration et de la mise à jour des plans de mesures d'urgence :

i) consulter les installations associées et les organismes ressources 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.

B) Élaborer et mettre en œuvre un plan de mesures d'urgence formalisé, en consultation avec les entités visées à la partie A du présent ordre de conformité (OC) pour prévoir la façon de faire face aux éclosions d'une maladie transmissible, aux éclosions d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, aux épidémies et aux pandémies, plan qui se conforme aux articles 268 et 269 du Règl. de l'Ont. 246/22.

C) Mettre à jour les plans de mesures d'urgence, en consultation avec les entités visées à la partie A du présent ordre de conformité (OC), pour :

i) 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 qui seront appelés pour faire face à la situation d'urgence et les coordonnées actuelles de chaque entité.

ii) décrire les rôles et les responsabilités des entités visées au point C i) du présent ordre de conformité (OC) et créer un plan de consultation de ces entités quant à leur participation.

iii) 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

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

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.

iv) prévoir un 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 de la famille, 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.

D) Mettre sur le site Web du foyer les plans de mesures d'urgence révisés.

E) Mettre à jour les plans de mesures d'urgence, en consultation avec les entités visées à la partie A du présent ordre de conformité (OC), pour traiter des activités de rétablissement après une situation d'urgence, et 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.

F) En consultation avec les entités visées à la partie A du présent ordre de conformité (OC), évaluer et mettre à jour les plans de mesures d'urgence pour faire face notamment à ce qui suit, et inclure les coordonnées des entités visées à la partie A du présent ordre de conformité (OC) :

les sinistres survenant dans la collectivité,
les éruptions de violence,
les alertes à la bombe,

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 urgences médicales,
les déversements de produits chimiques,
les disparitions de personnes résidentes,
tout autre plan de mesures d'urgence requis aux termes de la disposition 268 (4) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22 qui n'a pas été évalué ni mis à jour au cours de l'année précédente.

G) Mettre à l'épreuve chacun des plans de mesures d'urgence dont l'évaluation et la mise à jour sont obligatoires dans le cadre de la partie F du présent ordre de conformité (OC) en ayant recours à de la simulation ou à des 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.

H) Mettre à l'épreuve chacun des plans de mesures d'urgence qui nécessitent une mise à l'épreuve annuelle ou au moins tous les trois ans, et qui n'ont pas été mis à l'épreuve aux fréquences requises. 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.

I) 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.

Plus précisément, lors de l'élaboration et de la mise à jour des plans de mesures d'urgence, le titulaire de permis n'a pas consulté d'une part les installations associées et les organismes ressources qui seront appelés pour faire face à la situation d'urgence, et d'autre part le conseil des résidents et le conseil des familles. Il n'a pas veillé à ce que les risques et dangers susceptibles de donner lieu à une situation d'urgence soient établis et évalués, comme l'exige le paragraphe 268 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Aux termes de la sous-disposition 268 (4) 1. i., le foyer était tenu d'avoir un plan de mesures d'urgence pour faire face aux éclosions de maladies transmissibles ou de maladies importantes sur le plan de la santé publique, aux épidémies et aux pandémies, avec des exigences supplémentaires mentionnées à l'article 269 du Règl. de l'Ont. 246/22. Les processus pour faire face aux éclosions de maladies transmissibles ou de maladies importantes sur le plan de la santé publique, aux épidémies et aux pandémies, notamment les exigences supplémentaires requises aux termes du paragraphe 269 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22 n'étaient pas formalisées dans un plan.

Les plans de mesures d'urgence ne prévoyaient pas le recensement des 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, des installations associées et des organismes ressources associés qui seraient appelés pour faire face à la situation d'urgence; ils n'indiquaient pas les rôles et les responsabilités de ces entités et leurs coordonnées actuelles, comme l'exige la disposition 268 (4) 4 du

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

Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence n'avaient pas de plan de communication officiel, comme l'exige la disposition 268 (5) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22, et la version en vigueur des plans de mesures d'urgence figurant dans les dossiers n'était pas mise sur le site Web du foyer, comme l'exige le paragraphe 268 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence pour faire face aux sinistres survenant dans la collectivité, aux éruptions de violence, aux alertes à la bombe, aux urgences médicales, aux déversements de produits chimiques et aux disparitions de personnes résidentes n'avaient pas été évalués et mis à jour depuis 2022.

L'évaluation et la mise à jour des plans devaient être effectuées une fois par année conformément au paragraphe 268 (8), en référence aux sous-dispositions 268 (4) 1. iii, iv, v, vi, vii et viii du Règl. de l'Ont. 246/22, respectivement.

La mise à l'épreuve des plans de mesures d'urgence pour les disparitions de personnes résidentes, les urgences médicales, les éruptions de violence, les fuites de gaz, les désastres naturels, les avis d'ébullition de l'eau et les inondations, n'avait pas été effectuée une fois par année comme l'exige l'alinéa 268 (10) a) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence pour faire face aux éclosions de maladies transmissibles ou de maladies importantes sur le plan de la santé publique, aux épidémies et aux pandémies avaient été mis à l'épreuve pour la dernière fois en 2021 ou 2022, et non pas une fois par année comme l'exige l'alinéa 268 (10) a) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence ne traitaient pas des activités de rétablissement après une situation d'urgence, notamment en faisant un compte rendu après la situation d'urgence, et en établissant la façon de reprendre les activités normales au foyer, et la façon d'aider les personnes au foyer qui ont été en situation de détresse pendant la situation d'urgence, comme l'exige le paragraphe 268 (13) du

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

Règl. de l'Ont. 246/22.

Les plans de mesures d'urgence examinés par le personnel, les bénévoles, les étudiantes et étudiants avant d'assumer leurs responsabilités, et au moins une fois par année par la suite, comme l'exige le paragraphe 268 (14) du Règl. de l'Ont. 246/22, étaient périmés.

Source : Entretien et correspondance par courriel avec l'administratrice ou l'administrateur.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
16 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

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

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

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;

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

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.

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/>

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