



**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
6 mai 2016	2016_346133_0018	004592-16	Suivi

Titulaire de permis

CVH (No.4) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No.4) LP
766 Hespeler Road, bureau 301, a.s. de Southbridge Care Homes Inc., CAMBRIDGE ON N3H 5L8

Foyer de soins de longue durée

MANOIR MAROCHEL
949, CHEMIN MONTRÉAL, OTTAWA ON K1K 0S6

Inspecteur(s)/Inspectrice(s)

JESSICA LAPENSÉE (133)

Résumé de l'inspection

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

Cette inspection s'est tenue le 3 mai 2016.

Cette inspection de suivi concernait un ordre de conformité visant un manque de téléavertisseurs fonctionnels reliés au système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel pour les besoins du personnel infirmier.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur, le directeur des soins et le coordonnateur de l'évaluation RAI.

L'inspectrice a travaillé avec le directeur des soins pour tester the nursing staff pagers that are connected to the home's resident-staff communication and response system.

Le protocole d'inspection suivant a été utilisé lors de cette inspection :
foyer sûr et sécuritaire.



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

1 AE
0 PRV
1 OC
0 RD
0 OTA

Au moment de l'inspection, les non-respects suivants avaient été corrigés :

EXIGENCE	TYPE DE MESURE	N° DE L'INSPECTION	N° DE L'INSPECTEUR/ INSPECTRICE
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 44	OC 001	2015_286547_0025	133

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 au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 17 (Système de communication bilatérale).

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

17. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

- a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;
- b) il est sous tension en tout temps;
- c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;
- d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;
- e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;
- f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;
- g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 17 (1) a), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui est aisément accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps.

Cette constatation de non-respect concerne particulièrement la chambre 101.

Le 3 mai 2016, l'inspectrice a travaillé avec le directeur des soins du foyer pour vérifier le fonctionnement des téléavertisseurs utilisés par le personnel infirmier. Les téléavertisseurs sont branchés sur le système. Vu que le système n'utilise pas d'alarmes sonores, les téléavertisseurs sont nécessaires pour envoyer des notifications directes au personnel infirmier lorsque quelqu'un appelle pour avoir de l'aide – qu'il s'agisse de résidents, de membres du personnel ou de visiteurs. Cette inspection de suivi fait suite à un ordre de conformité (OC 001, inspection 2015_286547_0025) concernant un manque de téléavertisseurs fonctionnels pour le personnel infirmier. Pour amorcer la procédure de vérification, le directeur des soins a pris les quatre téléavertisseurs utilisés pour l'unité de soins du côté ouest (4 à 7) et le système a été activé de l'intérieur de la chambre 101. Le système a été activé en appuyant sur le bouton rouge au bout du cordon d'activation au chevet du résident. La période d'essai s'est tenue entre 10 h 48 et 11 h 03. Il a été vérifié qu'aucun des quatre téléavertisseurs n'avait enregistré d'appel en provenance de la chambre 101. La coupole lumineuse à l'extérieur de la chambre s'est allumée et le panneau de contrôle au poste infirmier du couloir du côté sud indiquait un appel actif en provenance de la chambre 101. L'inspectrice et le directeur des soins ont continué vers les autres chambres et ont confirmé que les téléavertisseurs étaient fonctionnels et enregistraient les appels en provenance des lieux d'essai. L'inspectrice, le directeur des soins et le coordonnateur de l'évaluation RAI sont retournés à la chambre 101 à 11 h 33, ont activé le système au chevet du résident et dans la salle de toilette et, à 11 h 39, il a été constaté de nouveau que les quatre téléavertisseurs n'enregistraient pas les appels en provenance de la chambre 101.

Après avoir confirmé que le système ne pouvait pas être reconfiguré ce jour-là, le directeur des soins a élaboré et mis en œuvre un plan d'urgence pour la chambre 101 et le résident 001. Le directeur des soins a confirmé que le résident 001 utilisait le système pour appeler et demander de l'aide. Le plan prévoyait des vérifications toutes les 15 minutes pour le résident 001.



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*

Les antécédents de conformité du titulaire de permis en ce qui concerne le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel comprend l'ordre de conformité susmentionné, un avis écrit (AE n° 5) et un plan de redressement volontaire (inspection 2015_286547_0025) lié à la non-disponibilité du système dans l'aire de séjour du lobby de l'entrée principale, un avis écrit (AE n° 15) lié au mauvais état des cordons d'activation du système dans trois chambres à coucher (inspection 2015_286547_0025) et un avis écrit (AE n° 1) concernant un téléavertisseur non fonctionnel, le mauvais état de deux cordons d'activation du système (au chevet du résident) et un cordon d'activation manquant dans une salle de toilette (inspection 2015_346133_0040).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel dans la chambre 101 soit aisément accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs. [alinéa 17 (1) a)]

Autres mesures requises :

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

Date de délivrance : 6 mai 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 :	JESSICA LAPENSÉE (133)
N° de registre :	004592-16
N° du rapport d'inspection :	2016_346133_0018
Type d'inspection :	Suivi
Date du rapport :	6 mai 2016
Titulaire de permis :	CVH (No.4) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No.4) LP 766 Hespeler Road, bureau 301, a.s. de Southbridge Care Homes Inc., CAMBRIDGE, ON N3H 5L8
Foyer de soins de longue durée :	MANOIR MAROCHEL 949, CHEMIN MONTRÉAL, OTTAWA ON K1K 0S6
Nom de l'administrateur :	Bipin Raut

Aux termes du présent document, CVH (No.4) GP Inc. en tant que partenaire général de CVH (No.4) 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)

Aux termes du/de la :

Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

- a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;
- b) il est sous tension en tout temps;
- c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;
- d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;
- e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;
- f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;
- g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).

Ordre :

Pour se conformer au Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 17 (1) a), le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que les téléavertisseurs du personnel infirmier associés au couloir du côté ouest soient reliés au système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel dans la chambre 101.

Le titulaire de permis vérifiera toutes les chambres à coucher, les salles de toilette et les aires communes pour s'assurer que les téléavertisseurs du personnel infirmier associés au secteur enregistrent les appels en provenance de chaque lieu.

Cette vérification complète doit être documentée.

Sinon, le titulaire de permis installera un système qui utilise une alarme sonore pour alerter le personnel lorsque des appels sont envoyés pour de l'aide et veillera à ce que le système soit calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. De plus, le niveau sonore doit être égalisé pour être entendu du personnel sans être excessif ou inutilement dérangeant pour les résidents. Le système sonore doit être réparti également dans les aires qu'il dessert.

Motifs :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 17 (1) a), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui est aisément accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps.

Cette constatation de non-respect concerne particulièrement la chambre 101.

Le 3 mai 2016, l'inspectrice a travaillé avec le directeur des soins du foyer pour vérifier le fonctionnement des téléavertisseurs utilisés par le personnel infirmier. Les téléavertisseurs sont branchés sur le système. Vu que le système n'utilise pas d'alarmes sonores, les téléavertisseurs sont nécessaires pour envoyer des notifications directes au personnel infirmier lorsque quelqu'un appelle pour avoir de l'aide – qu'il s'agisse de résidents, de membres du personnel ou de visiteurs. Cette inspection de suivi fait suite à un ordre de conformité (OC 001, inspection 2015_286547_0025) concernant un manque de téléavertisseurs fonctionnels pour le personnel infirmier. Pour amorcer la procédure de vérification, le directeur des soins a pris les quatre téléavertisseurs utilisés pour l'unité de soins du côté ouest (4 à 7) et le système a été activé de l'intérieur de la chambre 101. Le système a été activé en appuyant sur le bouton rouge au bout du cordon d'activation au chevet du résident. La période d'essai s'est tenue entre 10 h 48 et 11 h 03. Il a été vérifié qu'aucun des quatre téléavertisseurs n'avait enregistré d'appel en provenance de la chambre 101. La coupole lumineuse à l'extérieur de la chambre s'est allumée et le panneau de contrôle au poste infirmier du couloir du côté sud indiquait un appel actif en provenance de la chambre 101. L'inspectrice et le directeur des soins ont continué vers les autres chambres et ont confirmé que les téléavertisseurs étaient fonctionnels et enregistraient les appels en provenance des lieux d'essai. L'inspectrice, le directeur des soins et le coordonnateur de l'évaluation RAI sont retournés à la chambre 101 à 11 h 33, ont activé le système au chevet du résident et dans la salle de toilette et, à 11 h 39, il a été constaté de nouveau que les quatre téléavertisseurs n'enregistraient pas les appels en provenance de la chambre 101.

Après avoir confirmé que le système ne pouvait pas être reconfiguré ce jour-là, le directeur des soins a élaboré et mis en œuvre un plan d'urgence pour la chambre 101 et le résident 001. Le directeur des soins a confirmé que le résident 001 utilisait le système pour appeler et demander de l'aide. Le plan prévoyait des vérifications toutes les 15 minutes pour le résident 001.

Les antécédents de conformité du titulaire de permis en ce qui concerne le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel comprend l'ordre de conformité susmentionné, un avis écrit (AE n° 5) et un plan de redressement volontaire (inspection 2015_286547_0025) lié à la non-disponibilité du système dans l'aire de séjour du lobby de l'entrée principale, un avis écrit (AE n° 15) lié au mauvais état des cordons d'activation du système dans trois chambres à coucher (inspection 2015_286547_0025) et un avis écrit (AE n° 1) concernant un téléavertisseur non fonctionnel, le mauvais état de deux cordons d'activation du système (au chevet du résident) et un cordon d'activation manquant dans une salle de toilette (inspection 2015_346133_0040).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel dans la chambre 101 soit aisément accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs. [alinéa 17 (1) a)]

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : 6 juin 2016

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

Original signé par
JESSICA LAPENSÉE
Ottawa