



**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 L1K 0E1  
Telephone: (613) 569-5602  
Facsimile: (613) 569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
OTTAWA (Ontario) L1K 0E1  
Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

**Copie destinée au public**

<b>Date(s) du rapport</b>	<b>N° d'inspection</b>	<b>N° de registre</b>	<b>Type d'inspection</b>
19 mars 2015	2015_381592_0005	O-000951-14	Suivi

**Titulaire de permis**

Chartwell Master Care LP  
100 Milverton Driv Suite 700, MISSISSAUGA (Ontario) L5R 4H1

**Foyer de soins de longue durée**

RESIDENCE CHAMPLAIN  
428 Front Road West, L'Orignal (Ontario) K0B 1K0

**Inspecteur(s)/Inspectrice(s)**

MELANIE SARRAZIN (592)

**Résumé de l'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***

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

Cette inspection s'est tenue sur place le 27 février 2015.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur du foyer, le directeur des soins et le personnel infirmier autorisé.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés lors de cette inspection :

personnel suffisant.

Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

1 AE  
0 PRV  
1 OC  
0 RD  
0 OTA

**NON-RESPECTS****Définitions**

<b>AE</b>	— Avis écrit
<b>PRV</b>	— Plan de redressement volontaire
<b>OC</b>	— <b>Ordre de conformité</b>
<b>RD</b>	— Renvoi de la question au directeur
<b>OTA</b>	— 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 en tout temps, sauf disposition contraire des règlements. La Résidence Champlain est un foyer de soins de longue durée abritant 60 lits à L'Original.

Il a d'abord été déterminé, lors d'une inspection menée le 22 octobre 2012, qu'aucune infirmière à la fois employée du titulaire de permis et membre du personnel infirmier permanent du foyer n'était de service et présente au foyer en tout temps. Un plan de redressement volontaire (PRV) a été établi aux termes du par. 8 (3) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Le non-respect de l'obligation d'assurer la présence d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé 24 heures sur 24 et sept jours sur sept au foyer a été observé durant l'inspection de la qualité des services aux résidents le 4 septembre 2014. Un ordre de conformité fixant la date de conformité au 30 novembre 2014 a été délivré.

Une inspection de suivi de l'ordre a été menée le 27 février 2015. L'emploi du temps du personnel infirmier autorisé pour la période du 31 [sic] novembre 2014 au 26 février 2015 a été examiné.

Selon les horaires de travail examinés, il n'y avait pas d'infirmière autorisée ou d'infirmier autorisé (IA) de service et présent au foyer durant les quatre quarts suivants :

le 8 décembre 2014, il n'y avait pas d'IA durant le quart de jour.

le 14 décembre 2014, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir;

le 25 janvier 2015, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir;

le 1<sup>er</sup> février 2015, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir.

Le 27 février 2015, le directeur des soins a confirmé à l'inspectrice 592 qu'aux dates ci-dessus, il n'y avait pas d'IA au foyer. Le directeur des soins a affirmé que depuis septembre 2014, le foyer a embauché un IA pour le poste de nuit. Il a également indiqué qu'il avait deux postes à temps partiel vacants. Il a déclaré que l'un des IA à temps plein avait réduit ses heures et travaillait maintenant à temps partiel. Le foyer recrute activement pour pourvoir ces postes mais a eu peu de succès à cet égard jusqu'à présent.

Le directeur des soins a indiqué à l'inspectrice 592 que le foyer avait toujours un contrat avec une agence de placement qui fournit des services d'IA au foyer mais qu'à l'occasion, l'agence était incapable de combler le quart d'IA requis. Le directeur des soins a également indiqué à l'inspectrice 592 qu'à l'occasion, l'agence n'avait pas d'IA à mettre au service du foyer et qu'ainsi, elle envoyait une IAA pour le quart à couvrir et il n'y avait pas d'infirmière autorisée de service et présente au foyer.

Le directeur des soins a affirmé à l'inspectrice 592 que lorsqu'il n'y avait pas d'IA sur place, une IAA travaillait au foyer et qu'il était soit présent au foyer, soit de garde et joignable par téléphone pour s'occuper de toute question concernant les soins infirmiers.

Aux termes du Règl. de l'Ont. 79/10, par. 45 (2), une « urgence » signifie 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.



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*

Lors d'un entretien avec le directeur des soins, il a été confirmé qu'il n'y avait pas de situation imprévue de nature grave empêchant une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de se rendre au foyer de soins de longue durée.

Ainsi, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé présent en tout temps au foyer de soins de longue durée. [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 ».***

---

Date de délivrance : 19 mars 2015

**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**

---

<b>Nom des inspecteurs ou inspectrices :</b>	MELANIE SARRAZIN (592)
<b>N° de registre :</b>	O-000951-14
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2015_381592_0005
<b>Type d'inspection :</b>	Suivi
<b>Date du rapport :</b>	19 mars 2015
<b>Titulaire de permis :</b>	Chartwell Master Care LP 100 Milverton Drive, Suite 700, MISSISSAUGA (Ontario) L5R 4H1
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	RÉSIDENCE CHAMPLAIN 428 Front Road West, L'Orignal (Ontario) K0B 1K0
<b>Nom de l'administrateur :</b>	LUCIE GOLDEN

---

Aux termes du présent document, Chartwell Master Care 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) b)**Lien vers l'ordre existant :**

2014\_198117 0022, 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 préparer, présenter et mettre en œuvre un plan révisé incluant de nouvelles stratégies pour assurer la conformité et respecter l'obligation d'avoir 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. Le plan doit également préciser toutes les stratégies de recrutement et de rétention du personnel.

Ce plan doit être présenté par écrit à l'inspectrice de foyers de soins de longue durée Mélanie Sarrazin, au 347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1S 3J4, ou par télécopieur au 1 613 569-9670, au plus tard le 2 avril 2015.

**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 en tout temps, sauf disposition contraire des règlements.

La Résidence Champlain est un foyer de soins de longue durée abritant 60 lits à L'Original. Il a d'abord été déterminé, lors d'une inspection menée le 22 octobre 2012, qu'aucune infirmière à la fois employée du titulaire de permis et membre du personnel infirmier permanent du foyer n'était de service et présente au foyer en tout temps. Un plan de redressement volontaire (PRV) a été établi aux termes du par. 8 (3) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée.

Le non-respect de l'obligation d'assurer la présence d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé 24 heures sur 24 et sept jours sur sept au foyer a été observé durant l'inspection de la qualité des services aux résidents le 4 septembre 2014. Un ordre de conformité fixant la date de conformité au 30 novembre 2014 a été délivré.

Une inspection de suivi de l'ordre a été menée le 27 février 2015. L'emploi du temps du personnel infirmier autorisé pour la période du 31 [sic] novembre 2014 au 26 février 2015 a été examiné.

Selon les horaires de travail examinés, il n'y avait pas d'infirmière autorisée ou d'infirmier autorisé (IA) de service et présent au foyer durant les quatre quarts suivants :

le 8 décembre 2014, il n'y avait pas d'IA durant le quart de jour.

le 14 décembre 2014, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir;

le 25 janvier 2015, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir;

le 1<sup>er</sup> février 2015, il n'y avait pas d'IA durant le quart de soir.

Le 27 février 2015, le directeur des soins a confirmé à l'inspectrice 592 qu'aux dates ci-dessus, il n'y avait pas d'IA au foyer. Le directeur des soins a affirmé que depuis septembre 2014, le foyer a embauché un IA pour le poste de nuit. Il a également indiqué qu'il avait deux postes à temps partiel vacants. Il a déclaré que l'un des IA à temps plein avait réduit ses heures et travaillait maintenant à temps partiel. Le foyer recrute activement pour pourvoir ces postes mais a eu peu de succès à cet égard jusqu'à présent. Le directeur des soins a indiqué à l'inspectrice 592 que le foyer avait toujours un contrat avec une agence de placement qui fournit des services d'IA au foyer mais qu'à l'occasion, l'agence était incapable de combler le quart d'IA requis. Le directeur des soins a également indiqué à l'inspectrice 592 qu'à l'occasion, l'agence n'avait pas d'IA à mettre au service du foyer et qu'ainsi, elle envoyait une IAA pour le quart à couvrir et il n'y avait pas d'infirmière autorisée de service et présente au foyer.

Le directeur des soins a affirmé à l'inspectrice 592 que lorsqu'il n'y avait pas d'IA sur place, une IAA travaillait au foyer et qu'il était soit présent au foyer, soit de garde et joignable par téléphone pour s'occuper de toute question concernant les soins infirmiers.

Aux termes du Règl. de l'Ont. 79/10, par. 45 (2), une « urgence » signifie 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.

Lors d'un entretien avec le directeur des soins, il a été confirmé qu'il n'y avait pas de situation imprévue de nature grave empêchant une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de se rendre au foyer de soins de longue durée.

Ainsi, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé présent en tout temps au foyer de soins de longue durée.

(592)

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : 12 juin 2015**



**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<sup>e</sup> 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 greffier  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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](http://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](http://www.hsarb.on.ca).

**Date de délivrance : 19 mars 2015**

**Signature de l'inspecteur :** Original signé par  
**Nom de l'inspecteur ou de l'inspectrice :** Melanie Sarrazin  
**Bureau régional de services :** Ottawa