

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

 Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

 Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

 Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

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

 Division de la responsabilisation et de la performance du  
système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et de la  
conformité

 Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

 Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

 Copie du titulaire de permis

 Copie destinée au public

<b>Date(s) d'inspection</b>	<b>Numéro d'inspection</b>	<b>Type d'inspection</b>
25 et 28 oct. 2011	2011_034117_0031	Autre
<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) K08 1K0		
<b>Inspecteur(s)</b>		
LYNE DUCHESNE (117)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre d'une autre inspection.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur, le gestionnaire des services alimentaire, la diététiste, la coordinatrice du RAI-MDS, plusieurs infirmières et préposés aux soins ainsi que plusieurs résidents et un préposé à l'entretien ménager.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a consulté le dossier médical de trois résidents, a observé le service du repas du midi du 25 octobre 2011, a observé la collation du matin et de l'après-midi de la même journée, a revu la liste des besoins alimentaires des résidents et a examiné le chariot de l'entretien ménager ainsi que plusieurs chambres de résidents, des chaises roulantes et des leviers mécaniques.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• processus d'admission;</li> <li>• observation des repas;</li> <li>• conseil des résidents.</li> </ul> <p>Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</p>		

**NON-RESPECTS****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 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 n'a pas respecté l'article 79 (Affichage des renseignements) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8.

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

par. 79 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

- a) la déclaration des droits des résidents;
- b) l'énoncé de mission du foyer de soins de longue durée;
- c) la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;
- d) une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24;
- e) la marche à suivre du foyer de soins de longue durée pour porter plainte auprès du titulaire de permis;
- f) la marche à suivre écrite, fournie par le directeur, pour porter plainte auprès de lui, ainsi que ses nom et numéro de téléphone, ou les nom et numéro de téléphone d'une personne qu'il désigne pour recevoir les plaintes;
- g) un avis de la politique du foyer de soins de longue durée visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents et la façon d'en obtenir une copie;
- g.1) une copie de l'entente de responsabilisation en matière de services au sens de l'article 21 de la Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé conclue entre le titulaire de permis et un réseau local d'intégration des services de santé;
- h) les nom et numéro de téléphone du titulaire de permis;
- i) une explication des mesures à prendre en cas d'incendie;
- j) une explication du plan d'évacuation;
- k) des copies des rapports d'inspection des deux dernières années à l'intention du foyer de soins de longue durée;
- l) les ordres donnés par un inspecteur ou le directeur à l'égard du foyer de soins de longue durée qui sont en vigueur ou qui ont été donnés au cours des deux dernières années;
- m) les décisions que la Commission d'appel ou la Cour divisionnaire a rendues au cours des deux dernières années aux termes de la présente loi à l'égard du foyer de soins de longue durée;
- n) le plus récent procès-verbal des réunions du conseil des résidents, avec le consentement de celui-ci;
- o) le plus récent procès-verbal des réunions, s'il y en a, du conseil des familles, avec le consentement de celui-ci;
- p) une explication des protections qu'offre l'article 26;
- q) les autres renseignements que prévoient les règlements. 2007, chap. 8, par. 79 (3) et 195 (10).

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté les alinéas 79 (3) c), g) et p) de la Loi dans la mesure où les renseignements qui devaient être affichés n'ont pas été affichés dans le foyer et n'ont pas été communiqués aux résidents qui ne peuvent pas les lire. Ces renseignements sont :
  - la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;
  - un avis de la politique du foyer de soins de longue durée visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur

les résidents et la façon d'en obtenir une copie;  
- une explication des protections qu'offre l'article 26 de la Loi, qui concerne la protection des dénonciateurs.

**AE n° 2 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 85 (Sondage sur la satisfaction) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8.

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

par. 85 (3) Le titulaire de permis demande conseil au conseil des résidents et au conseil des familles, s'il y en a un, pour mettre au point et réaliser le sondage et pour donner suite aux résultats de celui-ci. 2007, chap. 8, par. 85 (3).

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté le paragraphe 85 (3) de la Loi, qui l'oblige à demander conseil au conseil des résidents et au conseil des familles, s'il y en a un, dans la mise au point et la réalisation du sondage.

Le 25 octobre 2011, le président du conseil des résidents et l'administrateur du foyer ont confirmé que le conseil des résidents n'avait pas été consulté dans la mise au point et la réalisation du sondage annuel de mai 2011.

**Date de délivrance : 28 octobre 2011**

**Signature de l'inspecteur**

**Original signé par Lyne Duchesne**