

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 de Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 3 mai 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1432-0001	
Type d'inspection : Suivi des incidents critiques	
Titulaire de permis : 955464 Ontario Limited	
Foyer de soins de longue durée et ville : Millennium Trail Manor, Niagara Falls	
Inspectrice principale/Inspecteur principal Bernadette Susnik (120)	Signature numérique de l'inspectrice/Signature numérique de l'inspecteur  Bernadette Susnik <small>Signé numériquement par Bernadette Susnik Date : 2024.05.08 16:14:36 -04'00'</small>
Autres inspectrices ou inspecteurs Miechelle Gill (000850)	

## RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 9, 10, 11, 15 et 16 avril 2024.  
L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : 17, 23, 25 et 26 avril 2024

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00104527 était une inspection de suivi concernant le programme d'entretien ménager (ordre n° 004)
- Le dossier : n° 00104528 était une inspection de suivi concernant le programme d'entretien ménager (ordre n° 001)
- Le dossier : n° 00104529 était une inspection de suivi liée à des tâches spécifiques de réparation (ordre n° 002)
- Le dossier : n° 00104530 était une inspection de suivi concernant des tâches spécifiques de propreté (ordre n° 001)

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

- Le dossier : n° 00104594 était une inspection de suivi concernant le système de communication et de réponse entre les personnes résidentes et le personnel (ordre n° 001)
- Les dossiers : n° 00107840 et n° 00113929 ont été inspectés en réponse à des rapports d'incidents critiques liés à des épidémies respiratoires.
- Le dossier : n° 00110755 était une inspection relative à une plainte liée à la température ambiante.

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 004 de l'inspection n° 2022-1432-0003 concernant le programme d'entretien ménager inspecté par Bernadette Susnik (120);

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2023-1432-0005 concernant le programme d'entretien ménager inspecté par Bernadette Susnik (120);

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2023-1432-0008 concernant les tâches spécifiques de propreté inspectées par Bernadette Susnik (120);

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2023-1432-0007 concernant le système de communication et de réponse entre les personnes résidentes et le personnel inspecté par Bernadette Susnik (120).

L'inspection **N'A PAS** établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre no 002 de l'inspection no 2022-1432-0003 concernant les tâches particulières de réparation inspectées par Bernadette Susnik (120).

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien  
Un foyer sûr et sécuritaire  
Prévention et contrôle des  
infections

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 104 (4) de la LRSLD (2021)**

Conditions du permis

Par. 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire du permis ne s'est pas conformé aux conditions de l'ordonnance de conformité n° 002 émise dans le cadre de l'inspection n° 2022-1432-0003 concernant les tâches particulières liées aux réparations en vertu de l'alinéa 19 (2)(c) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD), 2021 signifiée le 4 janvier 2023 avec une date d'échéance de conformité du 31 mars 2023.

Le titulaire de permis devait effectuer une vérification de l'entretien ou une inspection du foyer à l'aide d'un formulaire de vérification ou d'une liste de vérification afin de déterminer les lacunes qui n'ont pas été relevées par l'inspectrice dans le rapport d'inspection n° 2022-1432-0003 et qui devaient être corrigées.

### Justification et résumé

Lors de cette inspection de suivi, aucune vérification n'avait été effectuée dans l'ensemble du foyer pour déterminer les lacunes liées à l'entretien qui devaient être corrigées et que le titulaire de permis devait corriger en temps opportun.

**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 de Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Au début de l'inspection, des vérifications ou des listes de vérification ont été fournies pour les chambres des personnes résidentes et leurs salles de bains attenantes dans un secteur du foyer qui ont été vérifiées par l'administrateur ou l'administratrice et le directeur ou la directrice des soins entre février et avril 2024. Aucune liste de vérification ou vérification n'ont été fournies pour les autres secteurs du foyer, telles que les salles de serveurs, la cuisine, les salles de bain/douche, les toilettes communes, les locaux d'entretien ménager, les espaces de loisirs et d'activités, les salons ou les couloirs. Les vérifications restantes des chambres des personnes résidentes et des salles de bains attenantes ont été remplies le 23 avril 2024, pour des vérifications réalisées les 11 et 18 avril 2024.

Les vérifications réalisées ont permis de constater que des travaux de peinture et de colmatage des murs ainsi que d'autres lacunes mineures étaient nécessaires. L'administrateur ou l'administratrice a indiqué qu'un plan d'action et un calendrier pour traiter ces éléments n'avaient pas été élaborés au cours de l'inspection, mais qu'ils étaient en cours d'élaboration.

Les observations faites au moment de l'inspection comprenaient les lacunes suivantes qui n'ont pas été traitées ou relevées dans les vérifications fournies pour examen :

- Plancher fissuré et fendu autour du pilier dans la salle à manger Montrose. (Le même état a été observé le 28 novembre 2023)
- La cloison au-dessus de la table à vapeur du côté de la salle à manger dans le secteur Elgin du foyer a été réparée, mais n'a pas été peinte. (Le même état a été observé le 28 novembre 2023)
- Dommages au plafond près de la lumière et du lave-vaisselle dans la salle à manger du deuxième étage. (Le même état a été observé le 28 novembre 2023 et le rapport d'inspection n° 2023-1432-0008 en fait mention.)
- Un morceau carré de cloison sèche non scellée fixé au plafond au-dessus de la zone de rinçage de l'aire de lavage de la vaisselle dans la salle à manger Elgin.

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

- La peinture s'écaille en raison d'une cloison sèche endommagée près des portes menant aux salles à manger depuis les comptoirs du 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étage.
- L'étagère à l'intérieur du meuble sous l'évier dans la salle à manger Stamford est en mauvais état. (Le même état a été observé le 28 novembre 2023)
- La surface de l'armoire à côté de la cabine de douche dans la salle d'eau Chippewa est en mauvais état.
- De nombreuses armoires situées dans les salles de bain des personnes résidentes sont en mauvais état. (Ce point n'a pas été relevé comme une option lors de la vérification des toilettes et aucun vérificateur n'a relevé les armoires endommagées. Le même état a été observé le 28 novembre 2023 et le rapport d'inspection n° 2023-1432-0008 en fait mention.)
- Dégâts des eaux au plafond dans la salle à manger Montrose (fuite récurrente) après des réparations relatives à un dégât d'eau précédent. La présence de bulles de peinture et d'un composé pour cloisons sèches a été notée.
- Joint de porte de réfrigérateur en acier inoxydable en mauvais état.
- Le sol de la chambre froide était rouillé. (Le même état a été observé le 28 novembre 2023 et le rapport d'inspection n° 2023-1432-0008 en fait mention. Un plan a été mis en place et des travaux ont été planifiés pour le plancher, mais aucune date précise n'a été fournie.)

**Sources** : examen des vérifications des bâtiments par les chefs de service, entretien avec l'administrateur ou l'administratrice, le directeur ou la directrice des services environnementaux, la personne responsable de la nutrition et des services alimentaires, la personne responsable de l'entretien ménager et de la blanchisserie, et observations. [120]

**Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent avis de pénalité administrative écrit n° 001.**

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD

(2021) Avis de pénalité administrative n° 001 relatif à l'avis  
écrit du non-respect n° 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 3 300 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, la pénalité administrative est infligée parce que le titulaire du permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la Loi.

### Historique de la conformité :

Non-respect précédemment émis aux dates suivantes :

- 25 juillet 2022 – Non-respect n° 001 (avis écrit) figurant au rapport d'inspection n° 2022-1432-0001.
- 3 janvier 2023 – Non-respect n° 004 (OC n° 002) figurant au rapport d'inspection n° 2023-1432-0001.
- 24 juillet 2023 – Non-respect n° 002 (avis écrit et pénalité administrative n° 002) figurant au rapport d'inspection n° 2023-1432-0005.
- 18 décembre 2023 – Non-respect n° 003 (avis écrit et pénalité administrative n° 003) figurant au rapport d'inspection n° 2023-1432-0008.

Il s'agit de la troisième pénalité administrative émise à l'encontre du titulaire de permis pour le non-respect de cette exigence.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés par courrier après la livraison de cet avis.

Les titulaires de permis ne doivent pas payer une pénalité administrative à partir d'une enveloppe de financement des soins aux personnes résidentes fournie par le

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

ministère [c.-à-d., soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

## AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Par. 24 (3) La température qui doit être mesurée en application du paragraphe (2) est consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit.

Le titulaire du permis n'a pas mesuré et consigné la température ambiante dans deux chambres de personnes résidentes (situées dans des zones différentes du foyer) et dans une aire commune à chaque étage au moins une fois par matinée, une fois par après-midi entre 12 h et 17 h et une fois par soirée ou nuit.

### Justification et résumé

Deux plaintes ont été reçues par des personnes résidentes concernant des températures fraîches dans leurs chambres au cours des mois de mars et d'avril 2024. Au cours de l'inspection, la personne résidente n° 001 a signalé à l'inspecteur n° 120 que sa chambre était toujours froide.

La température mesurée par l'inspectrice à l'aide d'un thermomètre à sonde étalonné pendant 30 minutes était de 20 °C. La température relevée par un membre du personnel plus tard dans la journée était de 23 °C. La personne résidente n° 002 a indiqué qu'elle s'était plainte au personnel du foyer que sa chambre était froide en mars 2024, et lorsque la température a été mesurée par le personnel, la personne résidente a indiqué qu'elle était de 20 et 21 °C.

Les registres de température de la chambre de la personne résidente n° 001 indiquaient des températures de 24 et 25 °C pendant le quart du soir à différentes dates en février, mars et avril 2024, mais n'indiquaient pas la température pendant les quarts du matin ou de l'après-midi.

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Les registres de température de la chambre de la personne résidente n° 002 indiquaient des températures de 22 et 23 °C pendant le quart du soir à différentes dates en mars et en avril 2024, mais n'indiquaient pas la température pendant les quarts du matin ou de l'après-midi.

Les registres de température ambiante du titulaire de permis, qui ont été remplis par des infirmières auxiliaires autorisées ou des infirmiers auxiliaires autorisés (IAA) dans chaque zone du foyer, entre janvier et avril 2024, n'indiquaient pas la fréquence requise des mesures ni que les températures ambiantes étaient effectivement documentées.

Les IAA ont reçu des thermomètres infrarouges à utiliser pour mesurer la température ambiante. Le fabricant de ces thermomètres a indiqué dans les spécifications qu'ils devaient être utilisés pour mesurer les températures de surface uniquement et qu'ils avaient une précision de (+) ou (-) 5 °C.

Les registres de température du titulaire de permis ont été élaborés de manière à inclure chaque jour deux chambres différentes et deux aires communes (salon, salle à manger ou couloir) à des fins de mesure. Toutefois, les mesures n'ont été effectuées dans ces espaces qu'une seule fois par jour.

Il manquait de nombreuses entrées dans les registres de température et, dans certains cas, aucune température n'avait été enregistrée pendant plusieurs jours dans certaines zones du foyer.

Le fait de ne pas utiliser le thermomètre à air approprié pour mesurer la température ambiante, de mesurer et de documenter la température dans chaque espace requis trois fois par jour comme indiqué ci-dessus, peut entraîner des plaintes supplémentaires et un inconfort pour les personnes résidentes.

**Sources** : observations, entretiens avec les personnes résidentes, le directeur ou la directrice des services environnementaux, l'infirmière auxiliaire ou l'infirmier auxiliaire et examen des relevés de température ambiante et des spécifications des thermomètres. [120]



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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## AVIS ÉCRIT : Responsable désigné

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'article 258 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Responsable désigné

Article 258 Le titulaire de permis veille à ce qu'un responsable soit désigné à l'égard du programme de formation et d'orientation.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un responsable soit désigné à l'égard du programme de formation et d'orientation.

### Justification et résumé

Aucun responsable désigné à l'égard du programme de formation et d'orientation du foyer n'a été identifié au cours de l'inspection. Selon les différents responsables des différents services et l'administrateur ou l'administratrice, chaque responsable gère la formation et l'orientation de son propre personnel sur les différents sujets requis.

Si un responsable n'est pas affecté au programme de formation et d'orientation, les pratiques risquent d'être incohérentes, le rendement du personnel médiocre et il sera difficile d'examiner chaque année le programme de formation et d'orientation afin d'y apporter des améliorations.

**Sources :** entretiens avec l'administrateur ou l'administratrice, le responsable de la PCI, la personne responsable de la nutrition et des services alimentaires, le directeur ou la directrice des services récréatifs thérapeutiques, examen des documents de formation et d'orientation relatifs à l'utilisation des téléavertisseurs par le personnel. [120]

## AVIS ÉCRIT : Politique concernant les visiteurs

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 267 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Politique concernant les visiteurs

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Par. 267 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée élabore et met en œuvre une politique écrite concernant les visiteurs. Cette politique satisfait au moins aux critères suivants : (a) elle comprend le processus d'accès des visiteurs dans les situations de non-éclosion et d'éclosion d'une maladie transmissible ou d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, d'une épidémie ou d'une pandémie;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à établir et à mettre en œuvre une politique écrite à l'égard des visiteurs qui comprenne au minimum la procédure d'accès des visiteurs dans les situations où il n'y a pas d'épidémie et lors de l'apparition d'une maladie transmissible ou d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, d'une épidémie ou d'une pandémie.

### Justification et résumé

La politique du titulaire de permis concernant les visiteurs, qui était disponible sur son site Web, ne comprenait pas la procédure d'accès des visiteurs en dehors des situations d'épidémie et lors de l'apparition d'une maladie transmissible ou d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, d'une épidémie ou d'une pandémie. La politique comprenait les déclarations suivantes;

- Les foyers acceptent les visiteurs à tout moment si cela ne nuit pas au repos ou à la sécurité des personnes résidentes.
- Le foyer est pleinement conscient de l'importance des visites pour les besoins en soins et le bien-être émotionnel des personnes résidentes. Il veillera donc à aider tous les visiteurs à comprendre l'importance d'adhérer à la politique du foyer en matière de visites.
- Tout type de visiteur ou de soignant doit faire l'objet d'un contrôle approprié, suivre la procédure d'inscription et recevoir la formation requise conformément à la politique du foyer.

Les déclarations ci-dessus font référence à une « politique du foyer » et à une « politique concernant les visiteurs » et exigent que les visiteurs adhèrent à leurs politiques, alors que les déclarations sont écrites dans la politique concernant les visiteurs affichée. Les mesures que les visiteurs doivent prendre lorsqu'ils rendent visite à des personnes résidentes, que ce soit en situation de non-éclosion ou d'éclosion, n'ont pas été précisées.

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 de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Le fait de ne pas s'assurer que les visiteurs disposent de renseignements détaillés et précis avant de visiter le foyer peut entraîner des difficultés dans le contrôle d'une éclosion.

**Sources :** Entretien avec la personne responsable de la PCI et examen de la politique concernant les visiteurs du titulaire de permis. [120]

### AVIS DE FRAIS DE RÉINSPECTION

Les frais de réinscription s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'art. 155 de la LRSLD, 2021, et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les soins de longue durée*.

- Ordre n° 002 de l'inspection n° 2022-1432-0003 lié à l'alinéa 19 (2) (c) de la LRSLD (2021).

En vertu de l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les titulaires de permis ne doivent pas payer des frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux personnes résidentes fournie par le ministère [c.-à-d., soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe de financement des soins aux personnes résidentes pour payer les frais de réinspection.

### RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

#### PRENDRE ACTE

Le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer cet (ces) ordre(s) et/ou cet avis de pénalité administrative conformément à l'article 16g de la

**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 de Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de surseoir à l'exécution de cet (ces) ordre(s) dans l'attente de la révision. Si un titulaire de permis 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, une redevance de réinspection ne peut 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 formulée par écrit et signifiée au directeur dans un délai de 28 jours à compter de la date à laquelle l'ordre ou l'avis de pénalité administrative a été signifié au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- (a) les parties de l'ordre ou de l'avis de pénalité administrative pour lesquelles la révision est demandée;
- (b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération; et
- (c) une adresse de service 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**

a/s Coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de  
soins de longue durée Ministère des  
Soins de longue durée  
438 avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

**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 de Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Si le service est effectué par :

- (a) courrier recommandé, il est réputé effectué le cinquième jour suivant le jour de l'envoi
- (b) courriel, il est réputé effectué le jour suivant si le document a été signifié après 16 heures.
- (c) service de messagerie commerciale, il est réputé effectué le deuxième jour ouvrable suivant la réception du document par le service de messagerie commerciale

Si un exemplaire de la décision du directeur n'est pas signifié au titulaire de permis dans un délai de 28 jours à compter de la réception de sa demande de révision, cet (ces) ordre(s) est (sont) et/ou cet avis de pénalité administrative est (sont) réputé(s) confirmé(s) par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis un exemplaire de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Conformément à l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la CARSS :

- (a) Un ordre pris par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi.
- (b) Un avis de pénalité administrative émise par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi.
- (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'est pas lié au ministère. Elle est établie par la Loi pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit le faire par écrit dans un délai de 28 jours à compter de la date à laquelle il a reçu un exemplaire de l'ordre, de l'avis de pénalité administrative ou de la décision du directeur faisant l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être transmis à la fois à la CARSS et au directeur :

**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 de Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**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 1S4

**Directeur**

a/s Coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de  
soins de longue durée Ministère des  
Soins de longue durée  
438 avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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 [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).