

FOIRE AUX QUESTIONS : INSPECTIONS ROUTINIÈRES

1. L'ORMR prévient-il les maisons de retraite avant une inspection?

L'ORMR est tenu d'aviser au préalable une maison de retraite de tout type d'inspection, y compris des inspections routinières. Cependant, nos inspecteurs annonceront en général une inspection routinière la veille du jour où elle doit avoir lieu.

2. Que se passe-t-il si les membres clés du personnel de la maison de retraite ne sont pas disponibles lorsque l'inspecteur de l'ORMR arrive pour effectuer une inspection?

Aucun membre particulier du personnel n'est tenu d'être présent dans la maison de retraite lors de l'inspection. Seul un membre du personnel doit être là pour récupérer les documents requis. Si un membre clé du personnel (le directeur général ou l'exploitant d'une maison de retraite par exemple) n'est pas présent lors de l'inspection et souhaiterait avoir un compte rendu le lendemain, l'inspecteur satisfera à cette demande.

3. Que peut faire l'exploitant d'une maison de retraite s'il n'est pas d'accord avec les conclusions d'un inspecteur de l'ORMR?

L'inspecteur discutera de ses conclusions lors d'un compte rendu, qui, s'il n'a pas lieu le jour de sa visite, peut intervenir avant le rapport d'inspection préliminaire. À ce moment-là, les titulaires de permis sont encouragés à poser leurs éventuelles questions ou à faire part de leurs préoccupations à l'inspecteur. Cette discussion sera prise en considération lors de la préparation du rapport d'inspection préliminaire. Le titulaire de permis peut également répondre au rapport préliminaire s'il a d'autres préoccupations et si toutes les mesures ont été prises pour donner suite aux conclusions. Ces renseignements seront tous examinés avant la publication du rapport final et sa publication en ligne dans le Base de données sur les maisons de retraite.

4. Une fois une inspection terminée, quand l'exploitant d'une maison de retraite sera-t-il avisé des éventuelles conclusions de non-conformité?

Les inspecteurs de l'ORMR communiquent les conclusions de non-conformité lors du compte rendu de l'inspection. Il est possible qu'un inspecteur ne puisse pas effectuer de compte rendu complet le jour de l'inspection si une analyse ou des renseignements complémentaires sont nécessaires.

L'exploitant d'une maison de retraite sera toutefois avisé de toutes les conclusions de non-conformité avant de recevoir le rapport d'inspection préliminaire.

L'ORMR encourage tous les exploitants de maison de retraite à s'atteler à la remédiation des zones de non-conformité recensées par l'inspecteur immédiatement après le compte rendu d'inspection ; il n'y a aucune raison d'attendre que le rapport d'inspection préliminaire ait été préparé.

5. Comment les exploitants d'une maison de retraite peuvent-ils se préparer au mieux à l'examen de la documentation qui a lieu lors d'une inspection?

Les inspecteurs se concentreront sur l'application efficace des pratiques visant à protéger le bien-être des résidents. En conséquence, vous devez vous préparer à devoir fournir la documentation suivante :

- liste des résidents, y compris la date à laquelle ils ont commencé à résider dans la maison de retraite et les résidents subventionnés
- liste de l'ensemble du personnel employé par la maison de retraite, y compris le nom, le service, le poste et la date d'embauche
- registres ou dossiers attestant que la maison de retraite répond aux incidents tels que les chutes, les plaintes, les incidents de gestion du comportement, les incidents de mauvais traitements ou les allégations de mauvais traitements
- dossiers de consultation de santé publique
- registres de mise à l'épreuve des plans de mesures d'urgence/d'évacuation et dispositions actuelles

Au cours de l'inspection, l'inspecteur demandera également :

- la liste des dossiers du personnel pour un certain nombre de membres du personnel, y compris les dossiers actuels de formation du personnel et le contenu de la formation
- les évaluations et programmes de soins pour un certain nombre de résidents
- les dossiers d'administration des médicaments et les ordonnances correspondantes du médecin pour un certain nombre de résidents

En fonction des observations de l'inspecteur lors de la visite de la maison de retraite et/ou de l'historique de la conformité de celle-ci, l'inspecteur peut demander à voir des documents complémentaires en lien avec les préoccupations relatives à l'application. Les exploitants d'une maison de retraite doivent avoir leurs dossiers bien organisés et les conserver dans un lieu accessible. Cela garantit leur disponibilité pour les inspecteurs de l'ORMR et l'accessibilité constante du personnel de la maison de retraite aux dossiers pertinents sur le bien-être des résidents. Si les documents de la maison de retraite se présentent sous un format électronique, un membre du personnel qui connaît le système devra aider l'inspecteur à en vérifier la conformité. Il faut également que les maisons de retraite envisagent de faire des copies ou des numérisations de ces dossiers à conserver par les inspecteurs.

Certaines maisons de retraite choisissent de les conserver dans un « dossier d'inspection ». Un tel dossier, s'il est à jour, est utile pour les inspecteurs.

6. Comment les exploitants d'une maison de retraite peuvent-ils attester au mieux la formation du personnel et des bénévoles pour les inspecteurs de l'ORMR?

Certaines maisons de retraite conservent un registre de formation original ou une feuille de présence indiquant la formation et la date à laquelle elle a été effectuée par chaque membre du personnel ou bénévole. C'est acceptable du moment que sur le registre figure une formation sur les politiques de la maison de retraite propres au site (et non des modèles génériques).

Il incombe aux titulaires de permis de déterminer leurs procédures d'enregistrement de la formation assurée auprès du personnel de la maison de retraite et de tout bénévole qui participe à la vie et aux activités des résidents.

7. Que cherchent les inspecteurs de l'ORMR en ce qui concerne l'approbation des programmes de soins par les résidents et leurs mandataires spéciaux?

Les inspecteurs de l'ORMR recherchent la communication entre la maison de retraite et le résident ou son mandataire spécial concernant le programme de soins et toute révision qui y a été apportée. L'ORMR reconnaît qu'une signature réelle prouvant l'approbation du programme de soins, ou une révision de celui-ci, risque de ne pas être pratique dans tous les cas; cependant, les inspecteurs exigeront des preuves de l'approbation des modifications. Ce qui convient dans chaque situation dépendra des circonstances.

Le paragraphe 62(9) de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* exige l'approbation du programme de soins d'un résident par les personnes suivantes chaque fois qu'un nouveau programme de soins est défini ou qu'un programme de soins existant est révisé :

- Le résident ou son mandataire spécial
- Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario ou de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, ou une personne agissant sous la supervision d'un membre. Cependant, s'il y a lieu de croire qu'un résident peut nécessiter des soins fournis aux personnes atteintes de démence, des soins de la peau et en cas de blessure, ou l'utilisation d'un appareil d'aide personnelle, l'approbation doit être délivrée par un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario ou de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

En vertu du paragraphe 62 (9), les titulaires de permis sont également tenus de fournir une copie du programme de soins, ou toute révision du programme de soins, au résident et à toute autre personne qui doit approuver le programme de soins.

Il incombe aux titulaires de permis de déterminer leurs procédures pour satisfaire à ces exigences. [L'Assessments and Plans of Care Compliance Assistance Module \(CAM\)](#) (module d'aide à la conformité avec les évaluations et programmes de soins), qui est conçu pour aider les maisons de retraite avec la conformité volontaire, est disponible sur le site Web de l'ORMR.

8. En quoi consiste l'initiative Regulatory Program Modernization (RPM ou modernisation des programmes réglementaires)?

L'ORMR modernise son approche en matière de surveillance pour concentrer ses inspections sur les zones de risques les plus graves pour la sécurité et la qualité de vie des personnes âgées, afin d'améliorer les résultats.

Les inspecteurs de l'ORMR vont consacrer davantage de temps à l'observation des processus et de la vie quotidienne dans une maison de retraite et moins à la révision des politiques. Les activités d'inspection seront proportionnelles au risque de préjudice pour les résidents. Cela réduira la charge réglementaire sur les maisons de retraite conformes et permettra à l'ORMR de concentrer ses ressources là où le besoin est le plus criant.

L'ORMR recherchera l'apport des parties prenantes, des processus de tests pilotes et de tests sur le terrain, et donnera d'autres occasions aux parties prenantes de faire part de leurs commentaires au cours de ce projet pluriannuel.

Pour en savoir plus, communiquez avec l'ORMR

55, rue York, bureau 700
Toronto
(Ontario)
M5J 1R7

Téléphone : **1 855 275-7472**
Télécopie : 416 487-1223
Courriel : info@rhra.ca
Site Web : www.rhra.ca