

Fonctionnement des inspections routinières

Renseignements à l'usage des titulaires de permis et des exploitants de maisons de retraite

Le présent document décrit le fonctionnement des inspections routinières menées par l'ORMR dans les maisons de retraite agréées. Comme toujours, l'ORMR demeure à l'écoute de vos commentaires sur son processus d'inspection.

Etape	Description
Avant l'inspection routinière	<p>Conformément à l'initiative de modernisation réglementaire de l'ORMR consistant à faire une plus grande place à l'évaluation de la mise en œuvre de politiques et de stratégies importantes dans les maisons de retraite, toutes les inspections routinières sont inopinées.</p> <p>Veillez vérifier que les documents suivants sont tenus à jour :</p> <ul style="list-style-type: none">• la liste des résidents, sur laquelle doivent notamment figurer la date d'entrée dans la maison et les résidents subventionnés• la liste des membres du personnel employés par la maison, sur laquelle doivent notamment figurer leur nom, le service où ils travaillent, leur intitulé de poste et la date de leur embauche• les registres ou les dossiers qui montrent comment la maison répond aux incidents tels que les chutes, les plaintes, les problèmes comportementaux, les mauvais traitements et les allégations de mauvais traitements• les dossiers relatifs aux consultations de santé publique• les dossiers relatifs à la mise à l'essai des plans de mesures d'urgence et aux évacuations et les dispositions en vigueur

Étape	Description
<p>Le jour de l'inspection</p>	<p>Il n'est pas nécessaire que certains membres du personnel en particulier soient présents dans la maison de retraite durant l'inspection. Il suffit qu'un membre du personnel soit présent pour permettre l'accès aux documents requis. Si un membre clé du personnel (par exemple l'exploitant ou l'exploitante ou bien le directeur général ou la directrice générale de la maison de retraite) n'est pas présent lors de l'inspection et souhaite recevoir un compte rendu le lendemain, l'inspecteur ou l'inspectrice donne suite à sa demande.</p> <p>Au début de l'inspection, l'inspecteur ou l'inspectrice rencontre les membres du personnel désignés dans la maison pour leur expliquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la portée et le but de l'inspection • le mode de communication des résultats à la maison <p>l'examen des renseignements sur la maison figurant dans la Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR.</p> <p>L'inspecteur ou l'inspectrice demande également à voir les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la liste des dossiers du personnel concernant un certain nombre de membres du personnel, y compris les dossiers à jour liés à la formation du personnel et le contenu des formations suivies • les évaluations et les programmes de soins concernant un certain nombre de résidents • les dossiers relatifs à l'administration des médicaments et les ordonnances médicales correspondantes concernant un certain nombre de résidents
<p>Pendant l'inspection</p>	<p>L'inspecteur ou l'inspectrice procède à l'inspection conformément au modèle d'inspection mis à jour.</p> <p>L'inspecteur ou l'inspectrice peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • visiter la maison avec vous pour observer les résidents participant à des activités de la vie quotidienne • parler à des résidents et à des membres du personnel de la maison – ces conversations peuvent se dérouler à huis clos pour garantir la confidentialité

Étape	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • observer les opérations à la maison, y compris les services en matière de soins fournis aux résidents, comme l'aide à la prise des repas, l'aide à la marche et l'administration des médicaments • examiner des documents tels que les programmes de soins, les registres des plaintes, les registres des chutes et tout autre document nécessaire pour déterminer la conformité sur la base des observations faites dans la maison • poser des questions de suivi concernant la visite, les observations ou l'examen des documents <p>Il convient de noter que, lors d'une inspection routinière, l'inspecteur ou l'inspectrice peut également examiner les problèmes se rapportant à un rapport obligatoire ou à une plainte officielle reçue par l'ORMR et effectuer un suivi des domaines pour lesquels des manquements ont été constatés par le passé.</p>
<p>À la fin de l'inspection</p>	<p>L'inspecteur ou l'inspectrice vous fait part de ses commentaires sur les cas de non-conformité observés donnant lieu à une citation. Cette séance-bilan peut également porter sur des domaines qui ne font pas l'objet d'une citation mais qui doivent être examinés et rectifiés et qui seront vérifiés lors de futures inspections, ainsi que sur les bonnes pratiques suggérées. Les maisons sont encouragées à participer activement à la séance et à prendre des notes. Elles peuvent présenter des éléments probants attestant la conformité ou l'action menée en vue de la mise en conformité pour que l'inspecteur ou l'inspectrice les prenne en compte.</p> <p>Veillez noter que la séance-bilan peut ne pas avoir lieu le même jour que l'inspection. En outre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un rapport d'inspection préliminaire sera envoyé à la maison. • Vous aurez la possibilité de détailler les mesures prises aux fins de mise en conformité et de présenter des preuves attestant la conformité. • Si une maison n'est pas d'accord avec une citation, l'étape du rapport préliminaire lui permet d'en informer l'inspecteur ou l'inspectrice, de lui expliquer pourquoi et de lui demander qu'un ou une responsable en examine les conclusions avant la publication du rapport d'inspection final. • Il est possible qu'un inspecteur ou une inspectrice vous contacte à l'issue du processus d'inspection pour déterminer si vous avez respecté votre obligation de vous mettre en conformité.
<p>Rapport d'inspection final</p>	<p>L'ORMR vous envoie le rapport d'inspection final. Ce rapport est également transmis au conseil des résidents de votre maison, s'il y a lieu. Les renseignements que vous nous avez communiqués en réponse au rapport d'inspection préliminaire auront été examinés par</p>

Étape	Description
	<p>l'inspecteur ou l'inspectrice et pris en compte au moment de l'établissement du rapport final.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notez que, si le rapport final indique que des mesures correctives ont été prises, cela ne signifie pas que l'ORMR approuve ou appuie les documents que vous avez transmis en réponse au rapport d'inspection préliminaire, ni que ces documents permettent d'établir la conformité ou la non-conformité à la Loi. • Si vous indiquez dans votre réponse qu'une mesure corrective est en cours ou sera prise, l'ORMR s'attend à ce que vous l'appliquiez. • Les inspecteurs de l'ORMR peuvent effectuer ultérieurement un suivi de toute mesure corrective pour vérifier la conformité.

Renseignements supplémentaires

L'ORMR continue d'améliorer sa démarche de surveillance afin de concentrer ses inspections sur les domaines présentant le plus grand risque de préjudice pour les résidents et ainsi de garantir de meilleurs résultats. Les inspecteurs de l'ORMR passeront plus de temps à observer les processus et la vie quotidienne dans les maisons de retraite qu'à examiner les politiques. Les activités d'inspection seront proportionnelles au risque de préjudice pour les résidents. L'objectif est de réduire la charge réglementaire pesant sur les maisons en situation de conformité et de permettre à l'ORMR d'affecter ses ressources dans les domaines où elles sont le plus nécessaires.

Les titulaires de permis sont invités à profiter des inspections routinières pour poser toutes leurs questions concernant la conformité à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi). Les inspecteurs prendront le temps de leur expliquer les exigences et les meilleures pratiques en matière de conformité.

La Loi exige que toutes les maisons de retraite fassent l'objet d'une inspection au moins une fois tous les trois ans, mais l'ORMR mène, au besoin, des inspections plus fréquentes, par exemple s'il existe un risque dans une maison.

- Au cours d'une inspection, les inspecteurs de l'ORMR n'inspectent pas l'ensemble des éléments prévus dans la loi. L'inspection peut comprendre un suivi des domaines pour lesquels des manquements avaient été observés par le passé.
- Les inspecteurs se penchent sur la mise en œuvre, par la maison, des pratiques ayant trait au bien-être des résidents, notamment sur les éléments suivants :
 - les plans de mesures d'urgence
 - la prévention et le contrôle des infections
 - les dossiers des résidents
 - la gestion des comportements
 - la stratégie concernant les chutes
 - les mauvais traitements et la négligence
 - la formation et la qualification du personnel
 - l'administration et l'entreposage des médicaments
 - le traitement des réclamations

Une inspection routinière ne ressemble à aucune autre, car elle dépend des manquements de la maison constatés par le passé et des observations faites sur place. Les inspecteurs procèdent ainsi à une évaluation visant à déterminer si la maison a effectivement mis en œuvre des politiques et des pratiques pour protéger le bien-être des résidents. À cet égard, ils s'entretiennent avec des membres du personnel et des résidents et examinent les documents attestant que la maison a pris les mesures nécessaires pour gérer les incidents ou les plaintes.

Certaines maisons de retraite tiennent un registre principal des formations ou une feuille de présence indiquant la nature et la date des formations suivies par chaque membre du personnel ou chaque bénévole. Un tel fichier est acceptable, à condition qu'il concerne les formations relatives aux politiques propres aux locaux de la maison de retraite (et non des modèles génériques).

Les exploitants de maisons de retraite doivent veiller à ce que leurs dossiers soient bien organisés et placés dans un endroit accessible. Ainsi, les dossiers pourront être mis à la disposition des inspecteurs de l'ORMR et les dossiers relatifs au bien-être des résidents pourront être consultés facilement et à tout moment par le personnel de la maison. Si les documents de la maison se présentent sous un format électronique, un membre du personnel connaissant bien le système doit apporter son aide à l'inspecteur ou l'inspectrice pour lui permettre de vérifier la conformité. Lorsque des inspecteurs sont sur place et ont besoin d'accéder à des dossiers de santé électroniques, l'ORMR recommande vivement aux maisons de ne pas fournir ou utiliser les informations d'identification du ou de la responsable ou d'un membre du personnel. Il est préférable qu'un compte d'accès réservé aux invités ou aux inspecteurs soit créé à cet égard. Ce compte ne devrait pas être doté de pare-feu limitant la capacité des inspecteurs à consulter les dossiers.

Des mesures de mise en conformité et/ou d'exécution peuvent être décidées après que des manquements graves ou répétés ont été observés. L'ORMR peut également proposer aux maisons de participer à son programme d'appui à la conformité.

Des ressources supplémentaires sont disponibles dans la section Titulaires et exploitants du site Web de l'ORMR, à l'adresse rhra.ca/fr. Le site Web comprend également des renseignements sur la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite et son règlement d'application](#), un [Guide de la Loi en langage simple](#) et des [modules d'aide à la conformité](#).