

durée

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 29 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1309-0005

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Hôpital Baycrest

Foyer de soins de longue durée et ville : The Jewish Home for the Aged,
North York

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place à la date suivante : les 3, 4, du 7 au 11, du 14 au 16, les 22, 24, 25, 28 et 29 juillet 2025.

L'inspection concernait les dossiers de plaintes suivants :

- Le dossier : n° 00148468 – incident critique n° 2824-000058-25 – concernant plusieurs problèmes liés aux soins prodigués aux personnes résidentes.
- Le dossier : n° 00150556 – concernant les comportements réactifs d'une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Personnel, formation et normes de soins

durée

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Soins buccaux

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 38 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins buccaux

Par. 38 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer reçoive des soins buccaux lui permettant de conserver l'intégrité des tissus buccaux. On entend notamment ce qui suit par soins buccaux :

a) les soins de la bouche matin et soir, notamment le nettoyage des prothèses dentaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive des soins buccaux.

Le fournisseur de soins privé d'une personne résidente a trouvé des prothèses dentaires non nettoyées dans la bouche de cette dernière. D'après les notes d'évolution de la personne résidente, ce n'était pas la première fois que ses prothèses dentaires étaient laissées dans sa bouche pendant la nuit. Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) se souvient avoir prodigué des soins à la personne résidente avant qu'elle aille se coucher, mais ne se souvient pas avoir enlevé les prothèses dentaires de la personne résidente. La PSSP a reconnu le risque d'étouffement et l'incidence négative sur l'hygiène bucco-dentaire de la personne résidente lorsque les soins buccaux du soir n'étaient pas assurés.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec un mandataire spécial et les membres du personnel du foyer.

durée

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

AVIS ÉCRIT : Disponibilité des fournitures

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'article 48 du Règl. de l'Ont. 246/22

Disponibilité des fournitures

Article 48 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les fournitures, l'équipement et les appareils et dispositifs nécessaires pour répondre aux besoins des résidents en matière de soins infirmiers et de soins personnels soient aisément disponibles au foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le linge et les serviettes soient disponibles en quantité suffisante pour répondre aux besoins des personnes résidentes en matière de soins infirmiers et de soins personnels dans une zone déterminée du foyer, ce qui a été reconnu par les membres du personnel du foyer.

Sources : examen des notes d'enquête du foyer et entretiens avec les membres du personnel du foyer.

AVIS ÉCRIT : Gestion des plaintes

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 108 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un dossier documenté soit tenu au foyer

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

et comprenne les éléments requis pour le suivi d'une plainte. La plainte spécifique examinée a été signée par plusieurs personnes résidentes concernant plusieurs problèmes de soins dans une unité donnée.

Conformément à l'alinéa 11 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que les procédures écrites de traitement des plaintes intègrent les exigences énoncées à l'article 108 du règlement et à ce que ces procédures soient respectées.

Conformément à la politique du titulaire de permis en matière de plaintes, dès réception d'une plainte écrite, un ou une responsable ou un directeur ou une directrice documente les détails de la plainte à l'aide du formulaire de plainte interne. Un ou une responsable des soins de longue durée a reconnu que le titulaire de permis n'avait pas suivi cette procédure et n'avait pas documenté toutes les mesures prises pour résoudre la plainte, la date des mesures, les délais pour les mesures à prendre et les mesures de suivi nécessaires.

Sources : politique en matière de plaintes, dernière révision en juillet 2023, notes d'enquête et de réponse aux plaintes; entretien avec le ou la gestionnaire du foyer de soins de longue durée.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 108 (2) d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

d) le règlement définitif, le cas échéant;

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer tienne un dossier documenté sur les éléments requis pour le suivi des plaintes. La plainte spécifique examinée a été signée par plusieurs personnes résidentes concernant plusieurs problèmes de soins dans une unité donnée.

Conformément à l'alinéa 11 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que les procédures écrites de traitement des plaintes intègrent les exigences énoncées à l'article 108 du règlement et à ce que ces procédures soient respectées.

Conformément à la politique du titulaire de permis en matière de plaintes, dès réception d'une plainte écrite, un ou une responsable ou un directeur ou une directrice documente les détails de la plainte à l'aide du formulaire de plainte interne. Un ou une gestionnaire de FSLD a reconnu que le titulaire de permis n'avait pas suivi cette procédure et qu'il n'avait pas documenté la résolution finale d'une plainte écrite.

Sources : politique en matière de plaintes, dernière révision en juillet 2023, notes d'enquête et de réponse aux plaintes, entretien avec le ou la gestionnaire du FSLD

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 108 (2) (e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants
e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer tienne un dossier documenté sur les éléments requis pour le suivi des plaintes. La plainte spécifique examinée a été signée par plusieurs personnes résidentes concernant plusieurs problèmes de soins dans une unité donnée.

Conformément à l'alinéa 11 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que les procédures écrites de traitement des plaintes intègrent les exigences énoncées à l'article 108 du règlement et à ce que ces procédures soient respectées.

Conformément à la politique du titulaire de permis en matière de plaintes, dès réception d'une plainte écrite, un ou une responsable ou un directeur ou une directrice documente les détails de la plainte à l'aide du formulaire de plainte interne. Un ou une gestionnaire de FSLD a reconnu que le titulaire de permis n'avait pas suivi cette procédure et n'avait pas documenté chaque date à laquelle une réponse avait été fournie au plaignant ou une description de la réponse.

Sources : politique en matière de plaintes, dernière révision en juillet 2023, notes d'enquête et de réponse aux plaintes, entretien avec le ou la gestionnaire du foyer de soins de longue durée.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Non-respect n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 108 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer tienne un dossier documenté sur les éléments requis pour le suivi des plaintes. La plainte spécifique examinée a été signée par plusieurs personnes résidentes concernant plusieurs problèmes de soins dans une unité donnée.

Conformément à l'alinéa 11 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que les procédures écrites de traitement des plaintes intègrent les exigences énoncées à l'article 108 du règlement et à ce que ces procédures soient respectées.

Conformément à la politique du titulaire de permis en matière de plaintes, dès réception d'une plainte écrite, un ou une responsable ou un directeur ou une directrice documente les détails de la plainte à l'aide du formulaire de plainte interne. Un ou une gestionnaire de FSLD a reconnu que le titulaire de permis n'avait pas suivi cette procédure et qu'il n'avait pas documenté les réponses apportées à son tour par le plaignant.

Sources : politique en matière de plaintes, dernière révision en juillet 2023, notes d'enquête et de réponse aux plaintes, entretien avec le ou la gestionnaire du foyer de soins de longue durée.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services infirmiers et services de soutien personnel

Non-respect n° 007 Ordre aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 11 (1) b) de la LRSLD (2021)

Services infirmiers et services de soutien personnel

Par. 11 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient instaurés, à l'égard du foyer, les programmes suivants :

b) un programme structuré de services de soutien personnel visant à répondre aux

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

besoins évalués des résidents.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec l'alinéa 11 (1) b) de la LRSLD (2021) [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021)] :

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- 1) Élaborer un outil (politique, protocole, procédure) décrivant clairement ce que l'on attend de l'ensemble des membres du personnel en ce qui concerne la réponse à la sonnette d'appel.
- 2) Former l'ensemble du personnel infirmier (PSSP, infirmières auxiliaires autorisées ou infirmiers auxiliaires autorisés [IAA], infirmières autorisées ou infirmiers autorisés [IA] et élèves) d'une unité donnée aux attentes du foyer en matière de réponse à la sonnette d'appel conformément à l'étape 1, en mettant l'accent sur la rapidité de la réponse.
- 3) Conserver un registre des formations de l'étape 2, y compris le contenu de la formation, la date à laquelle la formation a été donnée, les membres du personnel ayant reçu la formation et les membres du personnel ayant dispensé la formation.
- 4) Élaborer et mettre en œuvre un outil de vérification pour s'assurer que tout le personnel infirmier (PSSP, IAA, IA et élèves) d'une unité donnée se conforme aux attentes du foyer en matière de réponse à la sonnette d'appel. Les vérifications doivent être effectuées de manière aléatoire, au minimum trois fois par semaine pour chaque équipe, pendant trois semaines.
- 5) Tenir un registre de chaque vérification réalisée, comprenant le nom des membres du personnel vérifiés, la date et l'heure de la vérification, l'emplacement de la sonnette d'appel testée, la personne qui a réalisé la vérification et les éventuelles mesures correctives prises.
- 6) Élaborer un plan pour évaluer la satisfaction des personnes résidentes concernant l'intervention de la sonnette d'appel dans une unité donnée, une fois les étapes 1 à 5 terminées.
- 7) Conserver un registre de cette évaluation, y compris le nom du ou des membres

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

du personnel chargés de l'évaluation, le nom et le numéro de chambre des personnes résidentes évaluées, les commentaires fournis par les personnes résidentes et la réponse du foyer aux commentaires des personnes résidentes.

8) Le plan doit identifier l'équipe qui le mettra en œuvre, y compris les rôles et les responsabilités des membres du personnel, ainsi qu'un calendrier établi pour la mise en œuvre de chaque élément mentionné ci-dessus dans le délai de mise en conformité. Conserver tous les dossiers jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée (MSLD) estime que cet ordre a été respecté.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité concernant l'inspection n° 2025-1309-0005 au ministère des Soins de longue durée par courriel à l'adresse torontodistrict.mltdc@ontario.ca d'ici le 13 août 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels de base ou de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que son programme structuré de services de soutien personnel visant à répondre aux besoins évalués des personnes résidentes soit respecté.

L'alinéa 11 (1) b) de la LRSLD (2021) stipule que lorsque la Loi ou le présent Règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, institue ou mette en place un plan, une politique, un protocole, un programme, une procédure, une stratégie, une initiative ou un système, le titulaire de permis doit s'y conformer. Dans le cadre du programme de services de soins infirmiers et de préposés aux services de soutien personnel, le titulaire de permis dispose d'un système de communication entre les personnes résidentes et les membres du

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

personnel et d'un processus de réponse aux sonnettes d'appel. Selon les dossiers de formation des PSSP, les membres du personnel doivent répondre à la sonnette d'appel en temps voulu.

Un ou une IAA a déclaré que les membres du personnel devraient vérifier la sonnette d'appel immédiatement, dans les 5 à 15 minutes si possible, pour assurer la sécurité des personnes résidentes. Il ou elle a reconnu que 30 minutes ou plus n'étaient pas un délai de réponse approprié pour les sonnettes d'appel, car une personne résidente peut être en train de vivre une urgence médicale et avoir besoin d'aide.

Lors de cette inspection, la sonnette d'appel d'une personne résidente a été utilisée à 10 h 04 et le personnel a mis 29 minutes à intervenir.

Une autre personne résidente a tiré la sonnette d'appel avant un entretien et les membres du personnel ont mis 27 minutes à lui répondre. En outre, le rapport de réponse à la sonnette d'appel de cette personne résidente pour la période de juin à juillet 2025 a révélé qu'à deux reprises, il a fallu plus d'une heure aux membres du personnel et à cinq autres occasions, il a fallu plus de 30 minutes aux membres du personnel pour répondre à la sonnette d'appel.

Le rapport de réponse à la sonnette d'appel d'une autre personne résidente pour la période de mai à juin 2025 a révélé qu'à huit reprises, les membres du personnel ont mis plus de 30 minutes à répondre à la sonnette d'appel, et le rapport de réponse à la sonnette d'appel d'une autre personne résidente pour la période de mai à juin 2025 a révélé qu'à quatre reprises, les membres du personnel ont mis plus de 30 minutes à répondre à la sonnette d'appel.

Le fait de ne pas répondre aux sonnettes d'appel en temps voulu a créé un risque de blessure, retardé la prestation des soins aux personnes résidentes et fait naître

durée

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

chez ces dernières un sentiment d'incertitude quant à leur sécurité.

Sources : observations, rapports de réponse à la sonnette d'appel des personnes résidentes, examen du programme de services de soins infirmiers et de PSSP – 2024, 30 avril 2025, dossier de formation sur l'arrondi judicieux : la méthode des 4 P (Purposeful Rounding: The 4 P's Approach), entretiens avec les membres du personnel du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
24 septembre 2025.

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de pénalité administrative (APA), l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- (a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- (b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur ou la directrice prenne en considération;
- (c) une adresse de signification 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur ou directrice

durée

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du

ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

(a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;

(b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;

(c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur ou de la directrice n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur ou la directrice et aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

a) un ordre donné par le directeur ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;

b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;

c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158)

durée**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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

d'un inspecteur ou d'une inspectrice.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur ou directrice

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : 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.