



Ministry of Health and
Long-Term Care

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Rapport d'inspection prévu
par la Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée

Health System Accountability and Performance
Division
Performance Improvement and Compliance
Branch

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

Ottawa Service Area Office
347 Preston St., 4th Floor
Ottawa ON K1S 3J4
Telephone: 613-569-5602
Facsimile: 613-569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

Copie destinée au public

Date(s) du rapport	N° d'inspection	N° de registre	Type d'inspection
26 novembre 2014	2014_198117_0023(A2) (Appeal/Dir# Appeal/Dir# : DR#34	O-000804-14	Plainte

Titulaire de permis

CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED
264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK (ONTARIO) N4S 3V9

Foyer de soins de longue durée

CARESSANT CARE BOURGET
2279, rue Laval, C.P. 99, Bourget (Ontario) K0A 1E0

Inspectrice(s)

LYNE DUCHESNE (117), JESSICA LAPENSÉE (133)

Résumé de l'inspection

Cette inspection a été menée à la suite d'une plainte.

Cette inspection s'est tenue les 22, 25 et 26 août, ainsi que les 5, 8, 9 et 10 septembre 2014.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administratrice du foyer, la directrice des soins, la directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care, plusieurs infirmières autorisées (IA), plusieurs infirmières auxiliaires autorisées, (IAA), plusieurs préposés aux services de soutien personnel (PSSP), le responsable de l'entretien du foyer, le responsable de l'entretien d'un autre foyer Caressant Care, un responsable de l'entretien ménager et plusieurs résidents.

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

- comportements réactifs;
- foyer sûr et sécuritaire;
- personnel suffisant;
- prévention des chutes;
- prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles;
- rapports et plaintes;
- recours minimal à la contention;
- réponse aux incidents graves;
- services d'hébergement – entretien ménager;
- services de soutien personnel.



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

Plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection :

4 AE
3 PRV
1 OC
0 RD
0 OTA

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 ne s'est pas conformé au Règlement 79/10 de l'Ontario, art. 212 (Administrateur du foyer).

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

212. (4) Sous réserve du paragraphe (5), le titulaire de permis veille à ce que quiconque est embauché comme administrateur du foyer après le jour de l'entrée en vigueur du présent article satisfasse aux conditions suivantes :

a) il est titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4)

b) il a au moins trois ans d'expérience :

(i) soit dans l'exercice de fonctions de gestion ou de supervision dans le domaine des services de santé ou des services sociaux,

(ii) soit dans l'exercice d'autres fonctions de gestion ou de supervision, s'il a déjà terminé avec succès le cours visé à l'alinéa d); Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4)



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

- c) il a des compétences manifestes en leadership et en communication; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4)
d) il a terminé avec succès un programme d'administration ou de gestion des foyers de soins de longue durée d'une durée d'au moins 100 heures d'instruction ou, sous réserve du paragraphe (6), il est inscrit à un tel programme. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'administrateur du foyer soit titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

L'administrateur actuel du foyer a été embauché en juin 2014. Ses compétences ont été examinées dans le cadre de cette inspection. Le 22 août 2014, l'administrateur a fourni un exemplaire de son curriculum vitae à l'inspectrice 133. La directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care était également présente le 22 août 2014 et a déclaré à l'inspectrice 133 que la Caressant Care Corporation avait vérifié les diplômes de l'administrateur et son accréditation.

Il est noté que l'administrateur a la reconnaissance à titre d'administrateur de foyer de soins de longue durée de l'Ontario accordée par l'Ontario Long Term Care Association (OLTCA) (janvier 2010), possède plus de trois ans d'expérience dans l'exercice de fonctions de gestion ou de supervision, est parfaitement bilingue et a démontré des qualités de chef et des aptitudes à la communication. L'administrateur est en train de terminer le cours d'administrateur offert par l'Association canadienne des soins de santé (ACS). L'administrateur est également titulaire d'un diplôme en gestion d'hôtellerie et de restauration obtenu de La Cité Collégiale. Ce diplôme sanctionne un programme de gestion d'hôtellerie et de restauration et non un programme de services sociaux et de santé offert par un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu.

Conformément aux règlements, tout administrateur embauché après l'entrée en vigueur de cette loi doit satisfaire aux conditions suivantes : a) être titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

L'administrateur du foyer ne possède pas de diplôme d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme de services sociaux ou de santé et, par conséquent, ne satisfait pas aux exigences du poste d'administrateur de foyer de soins de longue durée. [par. 212 (4)]

Autres mesures requises :

L'OC n° 001 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ou de l'inspectrice ».



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 6 (Programme de soins).

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

6. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

- a) les soins prévus pour le résident;**
- b) les objectifs que visent les soins;**
- c) des directives claires à l'intention du personnel et d'autres personnes qui fournissent des soins directs au résident. 2007, chap. 8, par. 6 (1).**

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit du résident établisse les soins prévus pour le résident 3 concernant les comportements réactifs et pour le résident 1 concernant ses préférences en matière de soins personnels.

1) Le résident 3 est reconnu comme ayant des troubles cognitifs. L'employé 101 et le PSSP 107 ont affirmé à l'inspectrice 117, le 9 septembre 2014, que le résident 3 avait des désinhibitions sociales qui l'incitaient à rechercher la compagnie de résidents de sexe masculin ou féminin, à leur tenir la main et à essayer de les embrasser sur la joue. Le médecin traitant du résident a confirmé à l'inspectrice que le résident 3 affichait ces comportements depuis quelques mois et que le personnel infirmier surveillait les comportements du résident et, au besoin, éloignait le résident des autres hommes et femmes résidant au foyer.

Le programme de soins actuel du résident 3 a été examiné. Le programme de soins précise bien que le résident a des troubles cognitifs, mais il ne précise pas les désinhibitions sociales du résident ni les interventions du personnel prévues pour éloigner le résident lorsqu'il devient socialement désinhibé. Le programme de soins écrit du résident 3 n'identifie pas les comportements réactifs du résident ni les interventions du personnel. [alinéa 6 (1) a)]

2. Le résident 1 souffre d'une polyarthrite rhumatoïde qui restreint sa capacité à pratiquer diverses activités de la vie quotidienne. Le résident requiert l'aide soutenue d'une personne pour les soins personnels et l'habillage. Le 5 septembre 2014, le résident 1 a affirmé à l'inspectrice 117 qu'il/elle ne voulait pas recevoir de soins personnels d'un employé de sexe masculin. Le résident a affirmé que jamais un employé de sexe masculin ne l'avait aidé pour les soins personnels et a confirmé que seules des employées de sexe féminin lui avaient fourni ce type d'assistance.

L'inspectrice 117 s'est entretenue avec les employés 105 et 109 le 5 septembre 2014 et avec les employés 113 et 104 le 8 septembre 2014. Tous les membres du personnel ont affirmé savoir que le



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

résident 1 ne voulait pas recevoir l'aide d'un employé de sexe masculin pour les soins personnels. La directrice des soins et administratrice du foyer a également dit savoir que le résident 1 ne voulait pas être aidé d'un employé de sexe masculin pour les soins personnels. Le programme de soins actuel du résident 1 a été examiné. Le programme précise que le résident 1 requiert une aide soutenue pour l'habillage et les soins personnels. Cependant, il ne précise pas que le résident ne veut pas être aidé d'un employé de sexe masculin pour les soins personnels et l'habillage. Le programme de soins écrit du résident 1 ne précise pas les préférences du résident en matière de soins personnels. [alinéa 6 (1) a)]

3. Le résident 1 est une personne très privée, qui a informé le foyer qu'il/elle ne voulait pas qu'un autre résident entre dans sa chambre, volontairement ou après s'être égaré. Le résident 1 est contrarié ou agité lorsque d'autres résidents entrent dans sa chambre. Un rideau, qui est gardé partiellement ouvert, et un cordon jaune qui protège contre les ont été fixés à l'entrée de la chambre du résident 1 pour détourner les résidents qui s'égarer et les empêcher d'entrer dans sa chambre. Le cordon jaune est en place à l'entrée de la chambre du résident depuis septembre 2013. Le rideau est en place depuis plus d'un an, selon les dires du résident 1 et du personnel infirmier.

Un jour de juin 2014, le résident 2 est entré dans la chambre du résident 1. Le résident 2 a franchi le cordon jaune, s'est rendu au chevet du résident 1 et, avec ses mains, a frappé les mains élevées du résident 1. Le résident 1 a activé la sonnette et appelé à l'aide. Le PSSP 112 et l'IA 103 sont arrivés dans la chambre. Ils ont trouvé le résident 2 debout au pied du lit du résident 1, le cordon jaune dans les mains. Le résident 1 a été très bouleversé par cet incident. Le résident 2 a été détourné de la chambre et le résident 1 a été évalué par l'IA; aucune blessure n'a été notée. Les familles des deux résidents, le médecin traitant, la directrice des soins et la police locale ont été informés de l'incident. Le mandataire du résident 1 a demandé que le foyer envisage une alternative au cordon jaune pour empêcher les autres résidents, y compris le résident 2, d'entrer dans la chambre du résident 1.

Onze jours plus tard, l'administrateur du foyer a informé le mandataire du résident 1 qu'une barrière pour bébé avait été installée à la porte de la chambre du résident 1. Le cordon jaune a également été installé au-dessus de la barrière. Le rideau accroché à la porte est resté en place. Une communication par courriel datée du même jour montre que le mandataire du résident 1 a donné son consentement à l'utilisation de la barrière pour bébé pour empêcher que d'autres résidents entrent dans la chambre du résident 1.

Le programme de soins du résident 1, daté du 22 août 2014, a été examiné. Il précise bien que l'habitude qu'ont certains résidents d'entrer dans sa chambre lorsqu'ils se promènent le met mal à l'aise et en colère. Le plan précise que le cordon jaune à l'entrée de la chambre a été mis en place en septembre 2013. Le plan ne précise pas quand le rideau accroché à la porte de la chambre du résident comme barrière visuelle a été mis en place. Un jour de juin 2014, le programme de soins du résident n'a pas été mis à jour de façon à illustrer la mise en place d'une barrière pour bébé pour empêcher d'autres résidents d'entrer dans la chambre du résident 1. Le programme de soins n'a pas été mis à jour par l'administrateur du foyer avant le 25 août 2014, lorsque l'inspectrice 133 en a demandé une copie. Le programme de soins du résident 1 ne contient pas de directives concernant l'utilisation d'un rideau et d'une barrière pour bébé. [alinéa 6 (1) a)]



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

Autres mesures requises :

PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer que le programme de soins écrit du résident 3 précise les soins prévus en matière de désinhibitions sociales que le programme de soins écrit du résident 1 précise les soins prévus en ce qui concerne les soins personnels et l'utilisation de cordons d'interdiction d'entrée, de rideaux et d'une barrière pour bébé. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.

AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 15 (Services d'hébergement).

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

- 15. (2)** Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :
- a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;
 - b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés;
 - c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.
- 2007, chap. 8, par. 15 (2).



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, par. 15 (2) a), dans la mesure où le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient toujours propres et sanitaires.

Le 25 août 2014, dans les secteurs indiqués, l'inspectrice 133 a fait les observations suivantes.

Chambre 201

Dans cette chambre, trois rideaux de séparation étaient tachés et souillés de matière séchée de différentes couleurs.

Cette chambre a fait l'objet d'un nettoyage en profondeur le 26 août 2014 et les rideaux de séparation sales sont restés en place. L'inspectrice a été informée par un membre du personnel d'entretien, l'employé 100, qu'il n'y avait pas de rideaux de séparation au foyer et que si on les enlève, les résidents n'ont pas d'intimité autour de leur lit tant que les rideaux ne sont pas lavés, séchés et raccrochés.

Chambre 204

Dans la salle de bain, des odeurs persistantes d'urine ont été citées dans la constatation d'un non-respect consigné dans le présent rapport d'inspection.

Le mur derrière la toilette et autour de celle-ci était sale et laissait voir des taches brunes desséchées.

Dans cette chambre, la table à côté du fauteuil inclinable d'un résident était souillée d'une vieille pelure de banane noircie et il y avait des mouches à fruits alentour. Du jus avait été renversé et avait séché sur la table et il y en avait aussi par terre, derrière la table. La directrice des soins est entrée dans la chambre juste après que l'inspectrice a fait cette observation et a enlevé la pelure de banane.

Chambre 205

L'évent d'évacuation de la salle de bain était sale et couvert de poussière.

Dans la chambre, près du lit du résident 001, le mur était sale et portait des taches de matière brune.

La partie supérieure du registre de chauffage était sale et couverte de poussière et de débris. Le mur à gauche de la salle de bain était sale aussi et portait des taches de matière brune desséchée, particulièrement dans la région sous l'horloge, derrière le fauteuil berçant bleu. Le fauteuil berçant bleu était sale et couvert d'une accumulation de débris dans les coutures.

Le 26 août 2014, cette salle de bain a été nettoyée en profondeur. L'inspectrice a remarqué que les points à corriger qui avaient été notés le 25 août étaient restés inchangés. Ces points à corriger avaient été montrés à l'administrateur le 26 août.



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

Chambre 207

Le dessus de l'armoire-penderie était sale et couvert de poussière.

La partie supérieure du registre de chauffage de la plinthe était sale et portait une accumulation de poussière.

Le 26 août 2014, dans les secteurs indiqués, l'inspectrice 133 a fait les observations suivantes :

Chambre 208

Le dessus de l'armoire-penderie était sale et couvert de poussière.

Sur tout le périmètre de la chambre, le mur était souillé de taches de matière desséchée de différentes couleurs, particulièrement près du distributeur de désinfectant pour les mains, autour du lit et près de l'entrée de la chambre, à proximité du calendrier d'activités et de la prise de courant.

Sous le lit, près de la tête du lit, il y avait une accumulation de débris. Le sol était souillé de taches noires collantes, particulièrement près du distributeur de désinfectant pour les mains et autour du lit.

Chambre 209

Le mur de la salle de bain, à la hauteur du registre de chauffage de la plinthe, était souillé de taches de matière foncée desséchée.

Dans la chambre, le mur à droite, juste à l'entrée, était souillé de taches de matière desséchée de différentes couleurs, particulièrement dans le coin.

Chambre 211

Le mur à gauche, juste à l'entrée de la chambre, était souillé de taches de matière brune. Le dessus de l'armoire-penderie était sale et couvert de poussière.

Chambre 214

L'extérieur de la porte de la chambre était souillé, à la base, de taches de matière brune collante et desséchée.

Dans la salle de bain, le mur à gauche de la toilette et derrière celle-ci, à droite, était souillé de taches de matière brune desséchée.

Le dessus de l'armoire-penderie, dans la chambre, était sale et couvert de poussière. Le registre de chauffage de la plinthe, vers le centre, était sale et taché de matière brune et le dessus du registre était sale



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

et couvert de poussière et de débris.

Chambre 212

Dans la salle de bain, le mur derrière la toilette, à gauche, et se prolongeant sous le lavabo était souillé de taches de couleur foncée. De plus, la face extérieure avant de la cuvette était souillée, par endroits, de fèces desséchées. Ceci a été montré à l'administrateur ce jour-là.

Le côté gauche de la face extérieure de la porte de la salle de bain et le mur juste à gauche de la porte étaient souillés de taches de couleur foncée.

Dans la chambre, l'armoire-penderie et les objets posés dessus étaient sales et couverts de poussière, comme les objets posés sur la commode.

La face extérieure de la porte de la chambre était souillée de taches de matière brune desséchée.

Chambre 210 :

Le mur à gauche de la toilette, sous le distributeur de papier hygiénique, était souillé de taches et de gouttelettes desséchées de couleur claire.

Sous le lit, près de la tête du lit, il y avait une accumulation de débris.

Chambre 215 :

La base de la porte de la salle de bain, sur sa face extérieure, était souillée de taches de matière brune desséchée.

Chambre 206 :

Le dessus du registre de chauffage de la plinthe était sale et couvert de poussière et de débris.

Salle à manger du 2^e étage :

La plupart des rideaux étaient tachés et souillés de matière desséchée, dans la plupart des cas dans la partie du bas. Vu la façon dont les rideaux sont accrochés, ceci se remarque surtout quand ils sont tirés vers l'extérieur, car la saleté paraît plus foncée à cause des plis.

Au lavabo, il y avait une accumulation de résidu rose épais autour du robinet. Le mur au-dessus du lavabo et autour du poste de rinçage des yeux était souillé de taches desséchées. La partie inférieure du mur près du distributeur de désinfectant pour les mains était souillée de taches desséchées. Le couvercle du panier à linge était sale et couvert de débris d'aliments. Le mur à gauche du réfrigérateur était souillé de matière desséchée. Le mur entre les deux premiers groupes de fenêtres était souillé de matière desséchée (près du



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

réfrigérateur). Le mur sous le deuxième groupe de fenêtres était souillé de matière desséchée de couleur claire. Le mur à droite du groupe de fenêtres suivant était souillé de matière desséchée. À la dernière table, du côté de la salle à manger donnant sur la rue, le bas du mur et le dessus de la plinthe chauffante étaient souillés de matière brun clair desséchée.

Chambre 224 (matériel propre) : la face extérieure de la porte était souillée de taches et de gouttelettes brunes desséchées.

Chambre 223 (médicaments) : la base de la porte, sur sa face extérieure, était souillée de matière foncée desséchée. [alinéa 15 (2) a)]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer que les secteurs et les rideaux indiqués sont toujours propres et sanitaires. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.

AE n° 4 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règlement de l'Ontario 79/10, art. 87 (Entretien ménager).

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

87. (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 15 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en oeuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (2); Règl. de l'Ont. 363/11, par. 6 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, alinéa 87 (2) d), dans la mesure où le foyer n'a pas éliminé les odeurs nauséabondes persistantes dans la salle de bain d'un résident. Malgré le nettoyage habituel, il reste des odeurs nauséabondes persistantes dans la salle de bain 204.

Le 25 août 2014 à 12 h 21, l'inspectrice a noté une forte odeur d'urine en entrant dans la chambre 204. Elle a ouvert la porte de la salle de bain et remarqué, par terre, autour de la base de la toilette, une serviette qui paraissait imbibée d'urine. Le rehausseur de toilette était taché et sale. Quand l'inspectrice a retiré le rehausseur de toilette, elle a remarqué que le dessous était taché et sale. De plus, il y avait une petite accumulation de débris métalliques corrodés de chaque côté du rebord de la cuvette, là où les vis maintiennent en place les bras du rehausseur de toilette, et le rebord de la cuvette était souillé à l'avant. Ceci a été porté à l'attention de l'administrateur et de la directrice des soins. L'inspectrice est retournée à la



Ministry of Health and
Long-Term Care

Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007

Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée

Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée*

chambre 204 à 13 h 37. La salle de bain avait été nettoyée, il n'y avait pas d'urine dans la toilette, pourtant il restait une odeur persistante d'urine. Les carreaux de sol autour de la toilette étaient décolorés et le coulis aussi.

Le 26 août 2014 à 10 h 20, l'inspectrice a détecté, depuis le couloir, une odeur d'urine provenant de la chambre 204. Par terre, à côté de la toilette, il y avait un bout de papier hygiénique souillé de matières fécales. Le rehausseur de toilette était sale par endroits et laissait paraître des fèces desséchées.

Un membre du personnel d'entretien qui travaillait dans ce secteur a informé l'inspectrice que cette salle de bain n'avait pas encore été nettoyée. L'inspectrice est retournée à la chambre 204 à 13 h 16. La salle de bain avait été nettoyée, il n'y avait pas d'urine dans la toilette; pourtant, cette odeur persistante d'urine subsistait.

Dans la salle de bain, à gauche de la toilette, par terre, l'inspectrice a remarqué un petit contenant de produit absorbant les odeurs. Cette intervention n'a pas permis d'éliminer l'odeur persistante d'urine.

Le titulaire de permis a des antécédents de non-respects liés à des odeurs nauséabondes persistantes. À la suite de l'inspection de suivi 2012_054133_0035, effectuée le 28 août 2012, le titulaire de permis a reçu un avis écrit avec plan de redressement volontaire à titre d'autre mesure requise concernant trois salles de bain de résidents, notamment la salle de bain 204. [alinéa 87 (2) d)]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer l'élimination des odeurs nauséabondes dans la salle de bain du résident 204. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.

Date de délivrance : 9 décembre 2014

Signature de l'inspecteur ou de l'inspectrice

Rapport original signé par l'inspecteur ou l'inspectrice



Ordre(s) de l'inspecteur ou de l'inspectrice

Aux termes de l'article 153 et/ou de l'article 154 de la
Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8

	Copie destinée au public
Nom des inspecteurs ou inspectrices :	LYNE DUCHESNE (117), JESSICA LAPENSÉE (133)
N° de registre :	O-000804-14
N° du rapport d'inspection :	2014 198117 0023(A2)(Appeal/Dir# : Appeal/Dir# : DR#34)
Type d'inspection :	Plainte
Date du rapport :	26 novembre 2014
Titulaire de permis :	CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED 264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK (ONTARIO) N4S 3V9
Foyer de soins de longue durée :	CARESSANT CARE BOURGET 2279, rue Laval, C.P. 99, Bourget (Ontario) K0A 1E0
Nom de l'administrateur :	STEVEN GOLDEN

Aux termes du présent document, CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED est tenu de se conformer à l'ordre suivant pour la date indiquée ci-dessous :

N° de l'ordre :	001	Type d'ordre :	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) a
Lien vers l'ordre existant :			
Aux termes du : Règlement de l'Ontario 79/10, par. 212 (4) :			
Sous réserve du paragraphe (5), le titulaire de permis veille à ce que quiconque est embauché comme administrateur du foyer après le jour de l'entrée en vigueur du présent article satisfasse aux conditions suivantes :			
a) il est titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans;			
b) il a au moins trois ans d'expérience :			
(i) soit dans l'exercice de fonctions de gestion ou de supervision dans le domaine des services de santé ou des services sociaux,			
(ii) soit dans l'exercice d'autres fonctions de gestion ou de supervision, s'il a déjà terminé avec succès le cours visé à l'alinéa d);			
c) il a des compétences manifestes en leadership et en communication;			
d) il a terminé avec succès un programme d'administration ou de gestion des foyers de soins de longue durée d'une durée d'au			



moins 100 heures d'instruction ou, sous réserve du paragraphe (6), il est inscrit à un tel programme. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4).

Ordre :

(A2) (Appeal/Dir# DR# 034)
L'ordre suivant a été annulé

REMARQUE : Ce rapport a été modifié pour refléter une décision prise par le directeur à l'examen de l'ordre de l'inspecteur. Le directeur a procédé à cet examen le 14 janvier 2015. L'ordre de l'inspecteur a été modifié de façon à refléter l'examen dont il a fait l'objet par le directeur. L'ordre du directeur est joint à ce rapport.

Motifs :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'administrateur du foyer soit titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

L'administrateur actuel du foyer a été embauché en juin 2014. Ses compétences ont été examinées dans le cadre de cette inspection. Le 22 août 2014, l'administrateur a fourni un exemplaire de son curriculum vitae à l'inspectrice 133. La directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care était également présente le 22 août 2014 et a déclaré à l'inspectrice 133 que la Caressant Care Corporation avait vérifié les diplômes de l'administrateur et son accréditation.

Il est noté que l'administrateur a la reconnaissance à titre d'administrateur de foyer de soins de longue durée de l'Ontario accordée par l'Ontario Long Term Care Association (OLTCA) (janvier 2010), possède plus de trois ans d'expérience dans l'exercice de fonctions de gestion ou de supervision, est parfaitement bilingue et a démontré des qualités de chef et des aptitudes à la communication. L'administrateur est en train de terminer le cours d'administrateur offert par l'Association canadienne des soins de santé (ACS). L'administrateur est également titulaire d'un diplôme en gestion d'hôtellerie et de restauration obtenu de La Cité Collégiale. Ce diplôme sanctionne un programme de gestion d'hôtellerie et de restauration et non un programme de services sociaux et de santé offert par un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu.

Conformément aux règlements, tout administrateur embauché après l'entrée en vigueur de cette loi doit satisfaire aux conditions suivantes : a) être titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

L'administrateur du foyer ne possède pas de diplômes d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme de services sociaux ou de santé et, par conséquent, ne satisfait pas aux exigences du poste d'administrateur de foyer de soins de longue durée. [par. 212. (4)]



Ministry of Health and Long-Term Care
Health System Accountability and Performance Division
Performance Improvement and Compliance Branch

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

RÉEXAMEN ET APPELS

AVIS IMPORTANT :

Conformément à l'article 163 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer un ordre et de suspendre celui-ci.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au titulaire de permis.

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite de réexamen doit être remise en main propre, envoyée par courrier recommandé ou transmise par télécopieur aux coordonnées suivantes :

Directeur

a.s. du commis aux appels
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11^e étage
TORONTO (Ontario) M5S 2B1
Télécopieur : 416 327-7603

La signification par courrier recommandé est réputée avoir été reçue le cinquième jour qui suit la date de son envoi par la poste. La signification par télécopieur est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable qui suit la date de son envoi par télécopieur. Si le titulaire de permis n'a pas reçu l'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen du titulaire de permis, chaque ordre est considéré comme confirmé par le directeur et le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. La Commission d'appel et de révision des services de santé est constituée de personnes indépendantes n'ayant aucun lien avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ces personnes sont désignées par la loi afin d'examiner des cas relatifs aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de la décision du directeur, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du greffier
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 2T5

et Directeur

a.s. du commis aux appels
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11^e étage
TORONTO (Ontario) M5S 2B1
Télécopieur : 416 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web www.hsarb.on.ca.

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web www.hsarb.on.ca.

Date de délivrance :

Signature de l'inspecteur : Original signé par
Nom de l'inspecteur ou de l'inspectrice : LYNE DUCHESNE
Bureau régional de services : Ottawa

Ordre(s) de directeur

Aux termes de l'article 153 et/ou de l'article 154 de la
Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8

	Copie destinée au public
Nom du directeur :	
Type d'ordre :	Ordre de conformité, art. 153
N° de registre de l'inspection initiale :	O-000804-14
N° de l'inspection initiale :	2014_198117_0023
Titulaire de permis :	Caessant Care Nursing and Retirement Homes Limited
Foyer de soins de longue durée :	Caessant Care Bourget Long-Term Care Home
Nom de l'administrateur :	Steven Golden

Renseignements généraux :

Les inspectrices 117 et 133 du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont mené une inspection de Caessant Care Bourget Long-Term Care Home (le foyer) à Bourget (Ontario), les 22, 25 et 26 août ainsi que les 5, 8, 9 et 10 septembre 2014. L'objet de la visite était de mener une inspection à la suite d'une plainte.

Durant l'inspection, l'inspectrice a constaté que le titulaire de permis, Caessant Care Nursing and Retirement Homes Limited (CC Bourget ou le titulaire de permis), avait enfreint certaines dispositions de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) et du Règl. de l'Ont. 79/10. Aux termes de l'alinéa 153 (1) a) de la LFSLD, l'inspectrice 117 a délivré l'ordre suivant :

- L'ordre de conformité 001 (ordre 001) concernant la LFSLD et le Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4), prévoit ce qui suit :

« Le titulaire de permis doit cesser d'employer un administrateur de Caessant Care Bourget, à moins que et jusqu'à ce que cette personne soit titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans



Ministry of Health and Long-Term Care

Health System Accountability and Performance Division
Performance Improvement and Compliance Branch

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

le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

Le titulaire de permis doit fournir au titulaire du poste actuel le soutien d'un administrateur compétent en mettant en place un ensemble de stratégies détaillées jusqu'à ce que la conformité soit atteinte. »

Le titulaire de permis a fait une demande opportune de révision de l'ordre 001 par le directeur. Le titulaire de permis a demandé que le directeur modifie l'ordre.

Après un examen des faits, le directeur a conclu qu'il était approprié de donner un ordre en réponse au non-respect du par. 212 (4) du Règlement. L'ordre 001 donné à l'origine par le directeur, délivré par l'inspectrice 117 et signifié au titulaire le 26 novembre 2014, est cependant modifié de façon à reporter la date de conformité au 31 août 2016.

L'ordre de conformité modifié est le suivant :

Le titulaire de permis doit cesser d'employer un administrateur de Caressant Care Bourget, à moins que et jusqu'à ce que cette personne soit titulaire d'un grade d'études postsecondaires décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins trois ans, ou d'un diplôme d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans.

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : 31 août 2016

En outre, le directeur a donné, conformément à l'alinéa 153 (1) b) de la LFSLD, un nouvel ordre dont les modalités sont énoncées ci-après.

Ordre :	Type d'ordre : Ordre de conformité, alinéa 153 (1) b)
----------------	--

Aux termes du présent document, **Caressant Care Nursing and Retirement Homes Limited** est tenu de se conformer à l'ordre suivant pour la date indiquée ci-dessous :



Aux termes du : Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4)

Ordre :

Le titulaire de permis doit fournir au titulaire du poste actuel le soutien d'un administrateur compétent en mettant en place un ensemble de stratégies détaillées jusqu'à ce que la conformité soit atteinte.

Le titulaire de permis doit préparer, présenter et mettre en œuvre un plan pour assurer que l'administrateur reçoit le soutien d'un administrateur compétent pour l'aider dans son rôle d'administrateur de Caressant Care Bourget Long-Term Care Home jusqu'à la première des deux dates suivantes : la date à laquelle il devient titulaire d'un grade d'études postsecondaires en services de santé ou en services sociaux décerné dans le cadre d'un programme d'une durée d'au moins deux ans, comme l'exige l'alinéa 212 (4) a) du Règl. de l'Ont. 79/10, ou le 31 août 2016.

LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, Règl. de l'Ont. 79/10, par. 212 (4).

Le plan doit être présenté à : l'inspectrice Lyne Duchesne, Bureau régional des services d'Ottawa, 347, rue Preston, 4^e étage, Ottawa (Ontario), K1S 3J4, ou par courriel à Lyne.Duchesne@ontario.ca.

Motifs :

Comme indiqué dans l'ordre de l'inspectrice, il existe un non-respect du Règl. de l'Ont. 79/10, art. 212, et la délivrance d'un ordre est raisonnable. En accordant une prorogation de la date de conformité établie par l'inspectrice, le non-respect subsistera jusqu'à ce que l'administrateur obtienne le diplôme requis étant donné qu'il continuera à être l'administrateur du foyer.

Cependant, pour réduire le risque associé à la continuation de son rôle d'administrateur en attendant l'obtention du diplôme requis, l'administrateur doit recevoir le soutien d'un administrateur compétent pour l'aider dans ses fonctions. De plus, le ministère surveillera le foyer dans le cadre de son programme d'inspections, dont découle l'ordre donné dans le présent document.

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :

Le plan doit être présenté d'ici le :
30 janvier 2015

Le plan doit être mis en œuvre d'ici le :
6 février 2015



RÉEXAMEN ET APPELS

AVIS IMPORTANT :

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception du présent Ordre, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

Commission d'appel et de révision des services de santé
À l'attention du registraire
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 2T5

et Directeur
a.s. du commis aux appels
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11^e étage, bureau 1100
TORONTO (Ontario) M5S 2B1
Télécopieur : 416 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web www.hsarb.on.ca.

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web www.hsarb.on.ca.

Date de délivrance : 15 janvier 2015

Signature du directeur ou de la directrice :

Nom du directeur ou de la directrice :

Original signé par
Mary Nestor