



**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***

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

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

**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

Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

Copie du titulaire de permis       Copie destinée au public

<b>Date(s) d'inspection</b> 3 février 2011	<b>Numéro d'inspection</b> 2011-117-1160-03Feb095534	<b>Type d'inspection</b> Plainte N° de registre : O-000143
---	---	--

**Titulaire de permis**  
Caressant Care Nursing and Retirement Homes Limited  
264, avenue Norwich  
Woodstock (Ontario) N4S 3V9  
Télécopieur : 519 539-9601

**Foyer de soins de longue durée**  
Caressant Care Bourget  
2279, rue Laval  
C.P. 99  
Bourget (Ontario) K0J 1E0

**Inspecteur(s)**  
Lyne Duchesne (117)

**Résumé de l'inspection**

Cette inspection a été menée dans le cadre suivant : plainte concernant les soins et les services fournis à un résident.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec la directrice des soins du foyer, une infirmière autorisée et une préposée aux services de soutien personnel.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé de deux résidents.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :

- comportement réactif.

Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection. Les mesures suivantes ont donc été prises :

3 AE  
1 PRV  
2 OC : OC n<sup>os</sup> 001 et 002

**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 n'a pas respecté la disposition 2 du paragraphe 24 (1) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8 :

Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

**Constatations :**

- Un résident atteint de démence est considéré comme agressif physiquement et verbalement envers d'autres résidents et le personnel.
- Le titulaire de permis n'a pas immédiatement informé le ministère de quatre incidents de mauvais traitements infligés par un résident à un autre résident qui sont survenus en décembre 2010 ainsi que le 7 et le 9 janvier 2011, contrairement aux exigences de la disposition 2 du paragraphe 24 (1) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.
- La directrice des soins du foyer a indiqué le 3 février 2011 qu'elle n'avait pas reçu de formation complète sur les exigences de déclaration, les mécanismes connexes et le Système de rapport d'incidents critiques du ministère.
- Une préposée aux services de soutien personnel affirme qu'au début du mois de décembre 2010, elle a vu le résident en cause frapper un autre résident à la gorge. Le résident frappé a eu une contusion sur le côté du cou. La préposée aux services de soutien personnel affirme avoir signalé l'incident à l'infirmière autorisée de l'unité. Le dossier de santé du résident agresseur ne contient aucune mention de cet incident. Le dossier de santé du résident blessé indique que le 2 décembre 2010, la préposée aux services de soutien personnel a signalé à la directrice des soins que le résident blessé avait été frappé au visage le samedi précédent.
- Le 7 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers deux résidents. Les deux incidents se sont produits à quelques minutes d'intervalle. Le premier résident frappé par le résident en cause a eu une contusion et une égratignure au nez. Le second résident frappé par le résident en cause a eu mal au poignet et au visage.

- Le 9 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers un autre résident, qu'il a frappé à la tête et aux bras. Le résident frappé a été examiné et s'est plaint de douleurs et d'un mal de tête.

L'ordre de conformité n° 001 a été signifié par télécopie au titulaire de permis – Voir « Ordre(s) de l'inspecteur »

N° d'identification de l'inspecteur :	117
---------------------------------------	-----

**AE n° 2 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 98 du Règl. de l'Ont. 79/10 :

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle.

**Constatations :**

- Le titulaire de permis a omis de signaler à la police locale quatre incidents de mauvais traitements infligés par un résident à un autre résident, qui sont survenus en décembre 2010 ainsi que le 7 et le 9 janvier 2011.
- La directrice des soins du foyer a indiqué le 3 février 2011 qu'elle n'avait pas reçu de formation complète sur les exigences de déclaration, les mécanismes connexes et le Système de rapport d'incidents critiques du ministère.
- Une préposée aux services de soutien personnel affirme qu'au début du mois de décembre 2010, elle a vu le résident en cause frapper un autre résident à la gorge. Le résident frappé a eu une contusion sur le côté du cou. La préposée aux services de soutien personnel affirme avoir signalé l'incident à l'infirmière autorisée de l'unité. Le dossier de santé du résident agresseur ne contient aucune mention de cet incident. Le dossier de santé du résident blessé indique que le 2 décembre 2010, la préposée aux services de soutien personnel a signalé à la directrice des soins que le résident blessé avait été frappé au visage le samedi précédent.
- Le 7 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers deux résidents. Les deux incidents se sont produits à quelques minutes d'intervalle. Le premier résident frappé par le résident en cause a eu une contusion et une égratignure au nez. Le second résident frappé par le résident en cause a eu mal au poignet et au visage.
- Le 9 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers un autre résident, qu'il a frappé à la tête et aux bras. Le résident frappé a été examiné et s'est plaint de douleurs et d'un mal de tête.

L'ordre de conformité n° 002 a été signifié par télécopie au titulaire de permis – Voir « Ordre(s) de l'inspecteur »

N° d'identification de l'inspecteur :	117
---------------------------------------	-----

**AE n° 3 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 6 (11) b) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8 :

Lorsqu'un résident est réévalué et que son programme de soins est réexaminé et révisé :  
b) d'autre part, si le programme de soins fait l'objet d'une révision parce que les soins qui y sont prévus se sont révélés inefficaces, le titulaire de permis veille à ce que des méthodes différentes soient prises en considération dans le cadre de celle-ci.

**Constatations :**

- Un résident atteint de démence est considéré comme agressif physiquement et verbalement envers d'autres résidents et le personnel.
- Une préposée aux services de soutien personnel affirme qu'au début du mois de décembre 2010, elle a vu le résident en cause frapper un autre résident à la gorge. Le résident frappé a eu une contusion sur le côté du cou. La préposée aux services de soutien personnel affirme avoir signalé l'incident à l'infirmière autorisée de l'unité. Aucune mesure n'a été prise afin de gérer le comportement du résident en cause.

**N° d'identification de l'inspecteur :**

117

**Autres mesures requises :**

**PRV n° 1** – 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 le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que des mesures soient prises, notamment sur le plan de l'évaluation, de la réévaluation et des interventions, afin de réviser le programme de soins du résident en cause, de manière à ce que ce programme réponde aux besoins du résident. Ce plan doit être mis en application volontairement.

**Signature du titulaire de permis ou de son représentant**
**Signature du représentant de la Division de la  
responsabilisation et de la performance du système de santé**
**Copie originale signée par Lyne Duchesne**
**Titre :**
**Date :**
**Date du rapport :** (si différente de la date d'inspection)

14 février 2011

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

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

**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

Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

 Copie du titulaire de permis  Copie destinée au public

<b>Nom de l'inspecteur :</b>	Lyne Duchesne	<b>N° d'identification :</b>	117
<b>N° du registre :</b>	O-000143		
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2011_117_1160_03Feb0-5534		
<b>Type d'inspection :</b>	Plainte		
<b>Date d'inspection :</b>	3 février 2011		
<b>Titulaire de permis :</b>	Caressant Care Nursing and Retirement Homes Limited 264, avenue Norwich Woodstock (Ontario) N4S 3V9 Télécopieur : 519 539-9601		
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	Caressant Care Bourget 2279, rue Laval C.P. 99 Bourget (Ontario) K0J 1E0		
<b>Nom de l'administrateur :</b>	Tanja Koch		

Aux termes du présent document, CARRESSANT CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED est tenu de se conformer à chacun des ordres suivants pour la date indiquée ci-dessous :

<b>N° de l'ordre :</b>	001	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) (b)
<b>Aux termes du :</b> Le titulaire de permis n'a pas respecté la disposition 2 du paragraphe 24 (1) de la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i> , L.O. 2007, chap. 8 :			
Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés :			
2. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.			

**Ordre :** Le titulaire de permis est tenu de rédiger, soumettre et mettre en œuvre un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés.

Le plan doit être soumis à l'inspecteur, Lyne Duchesne, d'ici le 25 février 2011 par télécopieur au (613) 569-9670.

**Motifs :**

- Un résident atteint de démence est considéré comme agressif physiquement et verbalement envers d'autres résidents et le personnel.
- Le titulaire de permis n'a pas immédiatement informé le ministère de quatre incidents de mauvais traitements infligés par un résident à un autre résident qui sont survenus en décembre 2010 ainsi que le 7 et le 9 janvier 2011, contrairement aux exigences de la disposition 2 du paragraphe 24 (1) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.
- La directrice des soins du foyer a indiqué le 3 février 2011 qu'elle n'avait pas reçu de formation complète sur les exigences de déclaration, les mécanismes connexes et le Système de rapport d'incidents critiques du ministère.
- Une préposée aux services de soutien personnel affirme qu'au début du mois de décembre 2010, elle a vu le résident en cause frapper un autre résident à la gorge. Le résident frappé a eu une contusion sur le côté du cou. La préposée aux services de soutien personnel affirme avoir signalé l'incident à l'infirmière autorisée de l'unité. Le dossier de santé du résident agresseur ne contient aucune mention de cet incident. Le dossier de santé du résident blessé indique que le 2 décembre 2010, la préposée aux services de soutien personnel a signalé à la directrice des soins que le résident blessé avait été frappé au visage le samedi précédent.
- Le 7 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers deux résidents. Les deux incidents se sont produits à quelques minutes d'intervalle. Le premier résident frappé par le résident en cause a eu une contusion et une égratignure au nez. Le second résident frappé par le résident en cause a eu mal au poignet et au visage.
- Le 9 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers un autre résident, qu'il a frappé à la tête et aux bras. Le résident frappé a été examiné et s'est plaint de douleurs et d'un mal de tête.

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

25 février 2011

**N° de l'ordre :** 002      **Type d'ordre :** Ordre de conformité, alinéa 153 (1) (b)

**Aux termes de :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 98 du Règl. de l'Ont. 79/10 :

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle.

**Ordre :** Le titulaire de permis est tenu de rédiger, soumettre et mettre en œuvre un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement ou de négligence envers un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle.

Le plan doit être soumis à l'inspecteur, Lyne Duchesne, d'ici le 25 février 2011 par télécopieur au (613) 569-9670.

**Motifs :**

- Le titulaire de permis a omis de signaler à la police locale quatre incidents de mauvais traitements infligés par un résident à un autre résident, qui sont survenus en décembre 2010 ainsi que le 7 et le 9 janvier 2011.
- La directrice des soins du foyer a indiqué le 3 février 2011 qu'elle n'avait pas reçu de formation complète sur les exigences de déclaration, les mécanismes connexes et le Système de rapport d'incidents critiques du ministère.
- Une préposée aux services de soutien personnel affirme qu'au début du mois de décembre 2010, elle a vu le résident en cause frapper un autre résident à la gorge. Le résident frappé a eu une contusion sur le côté du cou. La préposée aux services de soutien personnel affirme avoir signalé l'incident à l'infirmière autorisée de l'unité. Le dossier de santé du résident agresseur ne contient aucune mention de cet incident. Le dossier de santé du résident blessé indique que le 2 décembre 2010, la préposée aux services de soutien personnel a signalé à la directrice des soins que le résident blessé avait été frappé au visage le samedi précédent.
- Le 7 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers deux résidents. Les deux incidents se sont produits à quelques minutes d'intervalle. Le premier résident frappé par le résident en cause a eu une contusion et une égratignure au nez. Le second résident frappé par le résident en cause a eu mal au poignet et au visage.
- Le 9 janvier 2011, le résident en cause a été physiquement violent envers un autre résident, qu'il a frappé à la tête et aux bras. Le résident frappé a été examiné et s'est plaint de douleurs et d'un mal de tête.

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

25 février 2011

**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  
8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
55, avenue St. Clair Ouest  
Toronto (Ontario) M4V 2Y2

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<sup>e</sup> 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  
8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
55, avenue St. Clair Ouest  
Toronto (Ontario) M4V 2Y2  
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](http://www.hsarb.on.ca).

<b>Date de délivrance :</b> 15 février 2011	
<b>Signature de l'inspecteur :</b>	Copie originale signée par Lyne Duchesne
<b>Nom de l'inspecteur :</b>	Lyne Duchesne
<b>Bureau régional de services :</b>	Bureau régional de services d'Ottawa