

**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**

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

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

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

<input type="checkbox"/> Copie du titulaire de permis	<input checked="" type="checkbox"/> Copie destinée au public
---	--

<b>Date(s) d'inspection</b>	<b>Numéro d'inspection</b>	<b>Type d'inspection</b>
18-19 octobre 2012	2012_204133_0001	Suivi
<b>Titulaire de permis</b>		
CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED 264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK (ONTARIO) N4S 3V9		
<b>Foyer de soins de longue durée</b>		
CARESSANT CARE BOURGET 2279, rue Laval, C.P. 99, Bourget (Ontario) K0A 1E0		
<b>Inspecteur(s)</b>		
JESSICA LAPENSÉE (133)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre d'un suivi.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur, le directeur des soins, le directeur des services environnementaux, ainsi que du personnel autorisé et du personnel non autorisé.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a vérifié le fonctionnement du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel du foyer.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• foyer sûr et sécuritaire.</li> </ul> <p>Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</p>		

## 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 le Règl. de l'Ont. 79/10, art. 17 (Système de communication bilatérale).**

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

**Par. 17 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :**

- a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;**
- b) il est sous tension en tout temps;**
- c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;**
- d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;**
- e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;**
- f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;**
- g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).**

### Constataions :

1. Le 18 octobre, pendant la vérification du fonctionnement du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel du foyer, l'inspecteur a noté que le système était réglé de façon à permettre l'annulation des appels au pupitre du poste infirmier, au 1<sup>er</sup> étage et au 2<sup>e</sup> étage. Le système du foyer est doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel lorsque quelqu'un appelle pour avoir de l'aide. Si le berceau du téléphone de chaque pupitre est soulevé, l'appel devient inaudible. De plus, cette action entraîne l'extinction de la coupole lumineuse blanche qui se trouve au-dessus de la porte de la chambre du résident et qui s'allume en appuyant sur un bouton au bout de la chaînette d'appel pour demander de l'aide. Il est noté que cette action n'entraîne pas l'extinction de la coupole lumineuse rouge qui s'allume pour alerter le personnel à un appel qui est fait en tirant la chaînette d'appel d'un système mural; cependant, l'appel sonore devient inaudible dans ce cas également. À titre de mesure provisoire, au cours de l'inspection, le directeur des services environnementaux du foyer a fixé le berceau de chaque téléphone à son pupitre respectif au moyen d'un ruban adhésif. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 17 (1) c) du Règl. de l'Ont. 79/10.

### Autres mesures requises :

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

## NON-RESPECTS CORRIGÉS

EXIGENCE	TYPE DE MESURE OU D'ORDRE	N° DE MESURE OU D'ORDRE	N° DU RAPPORT D'INSPECTION	N° D'IDENTIFICATION DE L'INSPECTEUR
Règl. de l'Ont. 79/10, r. 17	OC	001	2012_054133_0035	133

Date de délivrance : 30 octobre 2012

Signature de l'inspecteur

Original signé par Jessica Lapensée

# Ordre(s) de l'inspecteur

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*

	<input type="checkbox"/> Copie du titulaire de permis	<input type="checkbox"/> Copie destinée au public
<b>Nom de l'inspecteur :</b>	JESSICA LAPENSEE (133)	<b>N° d'identification :</b>
<b>N° de registre :</b>		
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2012_204133_0001	
<b>Type d'inspection :</b>	Suivi	
<b>Date d'inspection :</b>	18-19 octobre 2012	
<b>Titulaire de permis :</b>	CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED 264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK (ONTARIO) N4S 3V9	
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	CARESSANT CARE BOURGET 2279, rue Laval, C.P. 99, Bourget (Ontario) K0A 1E0	
<b>Nom de l'administrateur :</b>	GERRY MILLER	

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 :

<b>N° de l'ordre :</b>	001	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) a)
------------------------	-----	-----------------------	--

**Aux termes du :**

Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1) : Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

- a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;
- b) il est sous tension en tout temps;
- c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;
- d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;
- e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;
- f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;
- g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).

**Ordre :** Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation.

**Motifs :**

1. Le 18 octobre, pendant la vérification du fonctionnement du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel du foyer, l'inspecteur a noté que le système était réglé de façon à permettre l'annulation des appels au pupitre du poste infirmier, au 1<sup>er</sup> étage et au 2<sup>e</sup> étage. Le système du foyer est doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel lorsque quelqu'un appelle pour avoir de l'aide. Si le berceau du téléphone de chaque pupitre est soulevé, l'appel devient inaudible. De plus, cette action entraîne l'extinction de la coupole lumineuse blanche qui se trouve au-dessus de la porte de la chambre du résident et qui s'allume en appuyant sur un bouton au bout de la chaînette d'appel pour demander de l'aide. Il est noté que cette action n'entraîne pas l'extinction de la coupole lumineuse rouge qui s'allume pour alerter le personnel à un appel qui est fait en tirant la chaînette d'appel d'un système mural; cependant, l'appel sonore devient inaudible dans ce cas également. À titre de mesure provisoire, au cours de l'inspection, le directeur des services environnementaux du foyer a fixé le berceau de chaque téléphone à son pupitre respectif au moyen d'un ruban adhésif. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 17 (1) c) du Règl. de l'Ont. 79/10.

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

19 novembre 2012



### 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 :

- les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- 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<sup>e</sup> 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<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  
1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> 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](http://www.hsarb.on.ca).

<b>Date de délivrance :</b>	
<b>Signature de l'inspecteur :</b>	Original signé par
<b>Nom de l'inspecteur :</b>	
<b>Bureau régional de services :</b>	Ottawa