

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 5 février 2025

Numéro d'inspection : 2025-1108-0001

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Caressant-Care Nursing and Retirement Homes Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Caressant Care Harriston, Harriston

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 23, 24, 28, 30 et 31 janvier et du 3 au 5 février 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur à la date suivante : 29 janvier 2025

Les inspections concernaient :

- Plainte : n° 00133964 – mauvais traitements d'ordre physique d'une personne résidente envers une autre personne résidente.
- Plainte : n° 00134992 – mauvais traitement allégué de la part du personnel envers une ou des personnes résidentes.
- Plainte : n° 00135162 – mauvais traitements d'ordre physique d'une personne résidente envers une autre personne résidente.
- Plainte : n° 00137473 – personne résidente manquant à l'appel pendant moins de trois heures.

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

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Comportements réactifs (Responsive Behaviours)

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Non-conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 24 (1) de la LRSLD (2021).

Obligation de protéger

Par. 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Le titulaire de permis n'a pas protégé les personnes résidentes n° 002 et n° 003 contre les mauvais traitements d'ordre physique de la part de la personne résidente n° 001 à deux occasions distinctes, entraînant des blessures pour les personnes résidentes n° 002 et n° 003.

L'article 2 du Règl. de l'Ont. 246/22 définit « mauvais traitements d'ordre physique » comme étant l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident.

Source : Observations, examen du dossier médical des personnes résidentes n° 001 et n° 002, entretien avec la PSSP n° 101 et d'autres membres du personnel.

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Altercations entre les résidents et autres interactions

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité aux termes de la
disposition 154 (1) 2. de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 59 b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Altercations entre les résidents et autres interactions

Art. 59. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que
des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et
d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre les résidents, notamment :
b) en déterminant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un
ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la *LRSLD* (2021)] :**

Le titulaire de permis doit :

1. Mener une évaluation interdisciplinaire des personnes résidentes n° 001 et n° 002
afin :

a) d'identifier les facteurs susceptibles de déclencher leurs comportements réactifs;

b) d'élaborer des procédures écrites et mettre en œuvre des interventions précises
afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles
de causer un préjudice entre la personne résidente n° 001 et la personne résidente
n° 002 ainsi que d'autres résidents;

c) d'élaborer un plan en place lorsque les membres du personnel assignés à la
supervision seul à seul (1:1) quittent la personne résidente pour leur pause ou ne se

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

présentent pas à leur quart de travail.

2. S'assurer que les interventions des personnes résidentes n° 001 et n° 002 sont réévaluées lorsque des modifications sont apportées à leurs programmes de soins relativement à leurs comportements réactifs.

3. S'assurer que les étapes 1 et 2 ci-dessus sont documentées, y compris les personnes qui participent à l'évaluation interdisciplinaire, la date, la discussion et le résultat. Tous les déclencheurs, toutes les interventions et réévaluations devraient également être documentés.

4. Former les infirmières auxiliaires autorisées ou infirmiers auxiliaires autorisés (IAA) n° 105 et n° 106 au sujet des politiques suivantes :

- a) CODE WHITE – Violent Person- P and P [Code blanc – personne violente – P et P]
- b) Responsive Behaviour Care Pathway [Protocole de soins pour les comportements réactifs]

5. Consigner la date de la nouvelle formation, les noms des membres du personnel qui ont fourni et reçu la formation.

Motifs

A) Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum le risque d'une altercation physique entre les personnes résidentes n° 001 et n° 003.

Au cours d'un incident durant lequel la personne résidente n° 001 était agitée et verbalement expressive envers le personnel et les résidents, les membres du personnel n'ont pas été en mesure de rediriger la personne résidente. Toutefois, ils n'ont pas pris de mesures supplémentaires pour assurer la sécurité des autres résidents. Par conséquent, la personne résidente n° 001 a blessé la personne

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

résidente n° 003.

La personne résidente n° 003 a subi une blessure et d'autres résidents ont été mis à risque d'interactions susceptibles de causer un préjudice avec la personne résidente n° 001 lorsqu'aucune mesure n'a pas été prise pour réduire au minimum le risque d'altercations.

Sources : Observations, examen du dossier médical des personnes résidentes n° 001 et n° 003, entretien avec le directeur des soins infirmiers (DSI) et d'autres membres du personnel.

B) Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations physiques entre les personnes résidentes n° 001 et n° 002.

Lorsque l'intervention de la personne résidente n° 002 pour la gestion des comportements réactifs n'était pas en place, une altercation a eu lieu entre les personnes résidentes n° 001 et n° 002, au cours de laquelle la personne résidente n° 002 a été blessée.

Source : Observations, examen du dossier médical des personnes résidentes n° 001 et n° 002, entretien avec le directeur des soins infirmiers (DSI) et d'autres membres du personnel.

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 19 mars 2025.

INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN APPEL

(LRSLD)**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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

PRENDRE ACTE

Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur 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 à la directrice ou au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un 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 d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou au directeur 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 la directrice ou le directeur 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 :

Directrice ou directeur

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

a/s de la coordonnatrice ou du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
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 faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

(LRSLD)

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de la santé

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

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
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.