

**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 : 3 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1108-0005

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 : du 20 au 24 et du 27 au 31 octobre et le 3 novembre 2025.

Les inspections concernaient :

- Les signalements : n° 00157993, n° 00158093 et n° 00160926 – relatifs à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le signalement : n° 00158206 – lié à la prévention et au contrôle des infections.
- Le signalement : n° 00159639 et n° 00159841 – lié à la prévention des chutes.

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

**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

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) 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 communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas signalé immédiatement à la directrice ou au directeur qu'il soupçonne l'administration de soins de façon inappropriée d'une personne résidente lorsque la directrice des soins infirmiers ou le directeur des soins infirmiers (DSI) a été informé des blessures d'une personne résidente.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, rapport d'incident critique et entretiens avec la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 2. de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou

**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

l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par 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.

Le titulaire de permis n'a pas signalé immédiatement les mauvais traitements soupçonnés et constatés à l'égard d'une personne résidente par une autre personne résidente, qui ont entraîné un préjudice et un risque de préjudice, et ce, cinq jours différents.

Sources : dossiers cliniques des deux personnes résidentes, entretiens avec la ou le DSI, la personne responsable du bureau des affaires et une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA).

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

**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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques de soins de la peau et des plaies soient mises en œuvre pour une personne résidente.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les politiques écrites élaborées concernant les soins de la peau et des plaies soient respectées. Plus précisément, la politique du foyer relative aux soins de la peau et des plaies – Évaluation de la peau – de la tête aux pieds (skin and wound – skin assessment – head to toe policy), révisée le 13 juin 2025, exigeait une évaluation de la peau de la tête aux pieds pour toutes les personnes résidentes, y compris celles présentant un risque d'altération de l'intégrité de la peau à la suite d'un incident susceptible d'avoir causé une blessure à la peau.

Une personne résidente n'a pas fait l'objet de l'évaluation de la peau requise après une altercation physique qui a entraîné des blessures.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, rapport d'incident critique et entretiens avec la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 115 (3) 4. du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115 (3) Le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

**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

4. Sous réserve du paragraphe (4), un incident cause à un résident une lésion nécessitant son transport à l'hôpital et provoque un changement important dans son état de santé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsqu'une personne résidente a été transportée à l'hôpital et que le foyer a été informé d'un changement important dans l'état de santé de cette personne résidente, la directrice ou le directeur en soit informé au plus tard le jour ouvrable suivant. Le foyer a signalé l'incident à la directrice ou au directeur deux jours plus tard.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, rapport d'incident critique et entretiens avec l'administratrice ou l'administrateur.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 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.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

a) S'assurer que tous les gestionnaires connaissent la politique du foyer en matière de tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence (policy related to zero tolerance of abuse and neglect), y compris en ce qui concerne le

**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

moment où il convient d'en informer la directrice ou le directeur.

- b) Former l'ensemble du personnel à la notion de mauvais traitements, y compris aux signes et aux symptômes à cerner en cas de suspicion de mauvais traitements ou de mauvais traitements réels susceptible de nuire à une personne résidente ou de l'exposer à un risque de mauvais traitements.
- c) S'assurer que l'ensemble du personnel qui assure le suivi individuel d'une personne résidente connaisse les approches persuasives douces (gentle persuasive approaches).
- d) Un compte rendu écrit de ces formations (a, b et c) doit être conservé dans le foyer et inclure la date et l'heure de la formation, les noms des participants et un aperçu du contenu du cours.

Motifs

- A) Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements infligés par une autre personne résidente.

Les comportements réactifs d'une personne résidente se sont intensifiés; cette personne a tenté de frapper une ou un membre du personnel. Cette personne est partie à la fin de son quart de travail, laissant la personne résidente sans surveillance. Quelques instants plus tard, la personne résidente a manifesté des comportements réactifs physiques à l'égard d'une autre personne résidente, lui causant des blessures.

Sources : dossiers cliniques des deux personnes résidentes, rapport d'incident critique et entretiens avec la ou le DSI.

- B) Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais

**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

traitements infligés par une ou un membre du personnel.

Une altercation entre une ou un membre du personnel et une personne résidente s'est produite pendant les soins, et des blessures ont été constatées et évaluées quatre jours plus tard.

La ou le DSi a déclaré que les blessures de la personne résidente permettaient d'établir que des soins inappropriés avaient été prodigués.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec la ou le DSi.

C) Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements, car elle a été poussée par une autre personne résidente et elle a subi une blessure.

Une mesure de présence en tout temps a été mise en place pour une personne résidente afin d'assurer sa sécurité et celle des autres. Cependant, la personne résidente a été autorisée à être seule avec une autre personne résidente dans une chambre, ce qui a entraîné un incident avec blessure. La ou le DSi a déclaré que la blessure de la personne résidente aurait pu être évitée si le personnel chargé d'être auprès de la personne résidente avait été présent auprès des personnes résidentes.

Sources : dossiers cliniques des deux personnes résidentes et entretien avec la ou le DSi.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre de conformité au plus tard le 12 décembre 2025.

**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

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 de ces ordres ou de cet avis de pénalité administrative 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 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 le directeur doit être présentée par écrit et signifiée 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 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.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue 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 du Centre-Ouest

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

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 suivants, 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, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

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



**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue 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 du Centre-Ouest

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

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.

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

a/s 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.