



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et
des Soins de longue durée**

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

Long-Term Care Homes Division

Long-Term Care Inspections Branch

Division des foyers de soins de longue durée

Inspection de soins de longue durée

Public Copy/Copie du public

Name of Inspector (ID #) /

Nom de l'inspecteur (No) : RHONDA KUKOLY (213)

Inspection No. /

No de l'inspection : 2016_229213_0035

Log No. /

Registre no : 029609-16, 031470-16

Type of Inspection /

Genre d'inspection : Critical Incident System

Report Date(s) /

Date(s) du Rapport : Jan 24, 2017

Licensee /

Titulaire de permis : CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES
LIMITED
264 NORWICH AVENUE, WOODSTOCK, ON, N4S-3V9

LTC Home /

Foyer de SLD : CARESSANT CARE WOODSTOCK NURSING HOME
81 FYFE AVENUE, WOODSTOCK, ON, N4S-8Y2

Name of Administrator /

**Nom de l'administratrice ou
de l'administrateur :**

Gay Goetz

To CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED, you are hereby required to comply with the following order(s) by the date(s) set out below:

Order(s) of the InspectorPursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8**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

Order # / Ordre no :	Order Type / Genre d'ordre :
901	Compliance Orders, s. 153. (1) (a)

Pursuant to / Aux termes de :

O.Reg 79/10, s. 131. (2) The licensee shall ensure that drugs are administered to residents in accordance with the directions for use specified by the prescriber. O. Reg. 79/10, s. 131 (2).

Order / Ordre :

The licensee will ensure that drugs are administered to residents in accordance with the directions for use specified by the prescriber.

Grounds / Motifs :

1. The licensee has failed to ensure that drugs were administered to residents in accordance with the directions for use specified by the prescriber.

A review of Risk Management in Point Click Care was completed for the time period of August 7, 2016 to December 28, 2016. There were 41 medication incidents documented, of the 41 incidents, 37 out of 41 involved medications not administered to residents in accordance with directions for use by the prescriber:

- Five out of 41 were the prescribed medications given to wrong residents.
- Three out of 41 were the prescribed medications given at the wrong time.
- Six out of 41 were the wrong dose of the prescribed medications was given.
- 22 out of 41 were the prescribed medications not given at all.
- One out of 41 was medication given with no prescription from the physician.

All of these 41 medication incidents documented in Risk Management in Point Click Care were signed by the Director of Nursing (DON).

In an interview with the DON by Inspector #137 and #213, the DON said that all medication incidents were documented in Risk Management in Point Click Care.

In an interview with the DON by Inspectors #137 and #213, the DON acknowledged that she was aware of the medication incidents reported in Risk Management in Point Click Care. She said that the reason for the errors was that staff were not following the proper procedure for medication administration; that they were aware of the problem and they were following up with staff.

In an interview with the DON, the Acting Administrator and the two new Resident Care Coordinators (RCC) by Inspector #213, the DON acknowledged that numerous medication incidents had occurred, that they were concerning, and required action by the home.



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et
des Soins de longue durée**

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

In an interview with the DON by Inspector #213, the DON said that she goes in to Risk Management in Point Click Care regularly to check for new medication incidents submitted and reviews them and signs them. She said that her signature indicated that she was aware of the medication incident and not necessarily that she has completed the follow up.

The licensee failed to ensure that medications were administered in accordance with directions for use by the prescriber as 37 medication incidents were documented as medications not given, given at the wrong time, given to the wrong resident, given without a physician's order or not given at all, over a time period of less than five months.

The severity of this non-compliance is actual harm/risk, the scope is widespread in that 37 out of 41 medication incidents reported were medications not administered in accordance with the directions for use by the prescriber. The home does not have a history of non-compliance in this subsection of the legislation.

(213)

This order must be complied with by /

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le : Jan 27, 2017



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et
des Soins de longue durée**

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

REVIEW/APPEAL INFORMATION

TAKE NOTICE:

The Licensee has the right to request a review by the Director of this (these) Order(s) and to request that the Director stay this (these) Order(s) in accordance with section 163 of the Long-Term Care Homes Act, 2007.

The request for review by the Director must be made in writing and be served on the Director within 28 days from the day the order was served on the Licensee.

The written request for review must include,

- (a) the portions of the order in respect of which the review is requested;
- (b) any submissions that the Licensee wishes the Director to consider; and
- (c) an address for services for the Licensee.

The written request for review must be served personally, by registered mail or by fax upon:

Director
c/o Appeals Coordinator
Long-Term Care Inspections Branch
Ministry of Health and Long-Term Care
1075 Bay Street, 11th Floor
TORONTO, ON
M5S-2B1
Fax: 416-327-7603

When service is made by registered mail, it is deemed to be made on the fifth day after the day of mailing and when service is made by fax, it is deemed to be made on the first business day after the day the fax is sent. If the Licensee is not served with written notice of the Director's decision within 28 days of receipt of the Licensee's request for review, this(these) Order(s) is(are) deemed to be confirmed by the Director and the Licensee is deemed to have been served with a copy of that decision on the expiry of the 28 day period.

The Licensee has the right to appeal the Director's decision on a request for review of an Inspector's Order(s) to the Health Services Appeal and Review Board (HSARB) in accordance with section 164 of the Long-Term Care Homes Act, 2007. The HSARB is an independent tribunal not connected with the Ministry. They are established by legislation to review matters concerning health care services. If the Licensee decides to request a hearing, the Licensee must, within 28 days of being served with the notice of the Director's decision, give a written notice of appeal to both:



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ministère de la Santé et
des Soins de longue durée**

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*

Health Services Appeal and Review Board and the Director

Attention Registrar
151 Bloor Street West
9th Floor
Toronto, ON M5S 2T5

Director
c/o Appeals Coordinator
Long-Term Care Inspections Branch
Ministry of Health and Long-Term Care
1075 Bay Street, 11th Floor
TORONTO, ON
M5S-2B1
Fax: 416-327-7603

Upon receipt, the HSARB will acknowledge your notice of appeal and will provide instructions regarding the appeal process. The Licensee may learn more about the HSARB on the website www.hsarb.on.ca.

RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN/L'APPEL

PRENDRE AVIS

En vertu de l'article 163 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, le titulaire de permis peut demander au directeur de réexaminer l'ordre ou les ordres qu'il a donné et d'en suspendre l'exécution.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et est 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 est signifiée en personne ou envoyée par courrier recommandé ou par télécopieur au :

Directeur
a/s Coordinateur des appels
Inspection de soins de longue
durée
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11e étage
Ontario, ON
M5S-2B1
Fax: 416-327-7603



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

Order(s) of the Inspector

Pursuant to section 153 and/or
section 154 of the *Long-Term Care
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ministère de la Santé et
des Soins de longue durée**

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*

Les demandes envoyées par courrier recommandé sont réputées avoir été signifiées le cinquième jour suivant l'envoi et, en cas de transmission par télécopieur, la signification est réputée faite le jour ouvrable suivant l'envoi. Si le titulaire de permis ne reçoit pas d'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la signification de la demande de réexamen, l'ordre ou les ordres sont réputés confirmés par le directeur. Dans ce cas, le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de la décision avant l'expiration du délai de 28 jours.

En vertu de l'article 164 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, 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 rendue par le directeur au sujet d'une demande de réexamen d'un ordre ou d'ordres donnés par un inspecteur. La Commission est un tribunal indépendant du ministère. Il a été établi en vertu de la loi et il a pour mandat de trancher des litiges concernant les services de santé. Le titulaire de permis qui décide de demander une audience doit, dans les 28 jours qui suivent celui où lui a été signifié l'avis de décision du directeur, faire parvenir un avis d'appel écrit aux deux endroits suivants :

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

Directeur
a/s Coordinateur des appels
Inspection de soins de longue durée
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
1075, rue Bay, 11e étage
Ontario, ON
M5S-2B1
Fax: 416-327-7603

La Commission accusera réception des avis d'appel et transmettra des instructions sur la façon de procéder pour interjeter appel. Les titulaires de permis peuvent se renseigner sur la Commission d'appel et de révision des services de santé en consultant son site Web, au www.hsarb.on.ca.

Issued on this 24th day of January, 2017

Signature of Inspector /

Signature de l'inspecteur :

Name of Inspector /

Nom de l'inspecteur : RHONDA KUKOLY

Service Area Office /

Bureau régional de services : London Service Area Office