

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 27 mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1144-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

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

Foyer de soins de longue durée et ville : Caessant Care Woodstock Nursing Home, Woodstock

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 20, 22, 23, 26 et 27 mai 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00145082 [Incident critique (IC) n° 2636-000026-25] – Allégation de mauvais traitements d'ordre verbal infligés à une personne résidente par le personnel.
- Demande n° 00145811 [IC n° 2636-000028-25] – Allégation de mauvais traitements d'ordre émotionnel infligés à une personne résidente par le personnel.
- Demande n° 00145819 [IC n° 2636-000029-25] – Allégation de mauvais traitements d'ordre émotionnel infligés à une personne résidente par le personnel.
- Demande n° 00145841 – Plainte portant sur l'administration des médicaments et la facturation.
- Demande n° 00147211 – Plainte portant sur les transferts et le soin des plaies.
- Demande n° 00148096 [IC n° 2636-000041-25] liée à une chute.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Prévention et gestion des chutes
- Frais et comptes en fiducie des résidents

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) 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.

Le titulaire de permis n'a pas protégé deux personnes résidentes contre les mauvais traitements.

« Mauvais traitements d'ordre physique » s'entend de l'usage de la force physique de la part d'une personne autre qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur. Les mauvais traitements d'ordre physique ne comprennent pas l'usage de la force qui a été approprié dans le cadre de la prestation de soins ou au titre de l'aide fournie à une personne résidente pour se livrer aux activités de la vie quotidienne, sauf si cet usage était abusif compte tenu des circonstances.

A) Un rapport du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) a été déposé concernant un incident où une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a observé une autre PSSP qui continuait d'administrer des soins à une personne résidente alors que celle-ci exprimait de la douleur.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

La PSSP qui a été témoin de l'incident a déclaré que la personne résidente avait demandé que cessent les soins, mais qu'elle avait continué de les recevoir. Elle a reconnu qu'il s'agissait de mauvais traitements, mais n'est pas intervenue.

La directrice des soins a mentionné que le personnel devait cesser de donner des soins à une personne résidente si cette dernière signalait une douleur et intervenir ou demander de l'aide pour assurer sa sécurité.

Sources : Examen du rapport du SIC, entretiens avec le personnel.

B) Un rapport du SIC a été déposé concernant un incident constaté de mauvais traitements d'ordre physique impliquant une personne résidente et une PSSP. Une autre PSSP a observé la personne résidente en train de recevoir des soins alors qu'elle était en détresse et les refusait.

La PSSP qui a été témoin de l'incident a déclaré qu'elle avait considéré la situation comme des mauvais traitements d'ordre physique, qu'elle était intervenue pour y mettre fin et qu'elle avait veillé à la sécurité de la personne résidente.

La directrice des soins a affirmé que le personnel devait cesser d'administrer des soins à toute personne résidente qui était en détresse ou les refusait. Elle a ajouté que le fait de ne pas signaler rapidement ces incidents empêchait le personnel de prendre des mesures en temps utile pour protéger les personnes résidentes.

Sources : Examen du rapport du SIC, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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

Non-respect : du paragraphe 25 (1) de la *LRSLD* (2021)

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 25 (1) Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence soit respectée.

Un rapport du SIC a été déposé concernant un incident constaté de mauvais traitements d'ordre physique impliquant une personne résidente et une PSSP. La politique du foyer exige que l'ensemble du personnel signale immédiatement au personnel autorisé tout cas soupçonné ou constaté de mauvais traitements.

Une PSSP a observé une autre PSSP qui administrait des soins d'une manière qui causait de la douleur à une personne résidente et elle a considéré qu'il s'agissait de mauvais traitements, mais ne l'a pas signalé immédiatement.

La directrice des soins a confirmé le retard dans le signalement de l'incident, ce qui a empêché le personnel de prendre des mesures en temps utile et accru le risque pour les personnes résidentes.

Sources : Examen des dossiers cliniques de la personne résidente, examen du SIC, examen de la politique et de la procédure du foyer en matière de prévention des mauvais traitements et de la négligence, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

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

Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 53 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22
Programmes obligatoires

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit mis en œuvre le programme de soins de la peau et des plaies du foyer, comme il se devait.

Un membre du personnel n'a pas respecté la politique du foyer en ne signalant pas une nouvelle zone d'altération de l'intégrité épidermique chez une personne résidente, ce qui a retardé l'évaluation et l'intervention.

Ce non-respect de la politique en matière de soins de la peau et des plaies a présenté un risque pour la santé et la sécurité de la personne résidente.

Sources : Examen des dossiers cliniques de personnes résidentes, politique interdisciplinaire du foyer en matière de soins de la peau et des plaies, examen du SIC, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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

Non-respect : de l'alinéa 103 c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Article 103 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que sa politique écrite, prévue à l'article 25 de la Loi, visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents réunisse les conditions suivantes :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 130, avenue Dufferin, 4^e étage
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée London ON N6A 5R2

District de London

Téléphone : 800 663-3775

c) elle indique les mesures à prendre et les stratégies à suivre pour prévenir les mauvais traitements et la négligence;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique de prévention des mauvais traitements comprenne des stratégies claires pour prévenir les mauvais traitements et la négligence.

Un incident de mauvais traitements d'ordre physique et verbal de la part d'un membre du personnel a été observé par un gestionnaire. Aucune mesure immédiate n'a alors été prise par cette personne. Une enquête interne ultérieure a confirmé les mauvais traitements, et des mesures disciplinaires ont été prises.

Un examen de la politique a montré qu'elle ne comportait pas d'éléments clés, notamment une orientation sur la manière dont le personnel doit intervenir en cas d'incident. Le personnel est censé agir, mais cet élément n'était pas en relief dans la politique écrite. Cette lacune a contribué à l'absence de protection de la personne résidente lors de l'incident.

Sources : Entretiens avec le personnel, notes d'enquête du foyer de soins de longue durée (SLD), examen des dossiers de la personne résidente, politique du foyer de SLD visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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

Non-respect : de l'alinéa 103 d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Article 103 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que sa politique écrite, prévue à l'article 25 de la Loi, visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents réunisse les conditions suivantes :

d) elle indique la façon dont sera menée l'enquête sur les allégations de mauvais traitements et de négligence, notamment qui sera chargé de l'enquête et qui en sera avisé;

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

Le titulaire de permis doit :

A) Examiner, réviser et mettre à jour la politique et la procédure visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence afin de s'assurer qu'elles comprennent les éléments suivants :

- Mesures et stratégies précises de prévention des mauvais traitements et de la négligence;
- Étapes d'intervention et mesures à prendre lorsqu'un cas de mauvais traitements ou de négligence est soupçonné ou constaté;
- Orientation sur la manière d'entamer et de mener une enquête sur des allégations de mauvais traitements et de négligence, y compris l'identité de la personne qui serait chargée de l'enquête.

B) Mettre pleinement en œuvre la politique et la procédure actualisées de la partie A), notamment en les communiquant à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux personnes résidentes et à leurs mandataires spéciaux.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

C) Veiller à ce que l'ensemble du personnel reçoive une formation sur la politique et la procédure actualisées afin de promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

D) Veiller à ce qu'un dossier écrit soit conservé sur place et soit facilement accessible en ce qui concerne la formation, y compris le nom de la personne qui a suivi cette dernière, la date à laquelle elle l'a suivie, le nom de la personne qui l'a donnée et son contenu.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa politique écrite en vertu de l'article 25 de la Loi visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents précise la méthode d'enquête à adopter pour les allégations de mauvais traitements et de négligence, y compris l'identité de la personne qui mènerait l'enquête.

Le foyer a transmis un certain nombre de rapports du SIC concernant des allégations de mauvais traitements et de négligence envers les résidents. Les inspecteurs ont relevé des problèmes liés à la procédure d'enquête du foyer.

L'examen de la politique du foyer en matière de prévention des mauvais traitements et les entretiens connexes avec le personnel ont révélé que la politique ne précisait pas la manière dont les allégations de mauvais traitements ou de négligence devaient faire l'objet d'une enquête ni qui serait chargé de mener l'enquête.

Sources : Politique et procédures du foyer en matière de prévention des mauvais traitements et de la négligence, entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 juin 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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

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 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 commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 130, avenue Dufferin, 4^e étage
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée London ON N6A 5R2

District de London

Téléphone : 800 663-3775

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
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 n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant 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 et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé 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 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 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.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 130, avenue Dufferin, 4^e étage
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée London ON N6A 5R2

District de London

Téléphone : 800 663-3775

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 de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur 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.