

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 de London

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1144-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

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

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

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivante : les 20, 22, 26, 28, 29 et 30 janvier 2026.

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : les 21, 23 et 27 janvier 2026.

L'inspection concernait :

- Le signalement : n° 00164362/l'incident critique (IC) n° 2636-000090-25 – concernant des allégations de mauvais traitements.
- Le signalement : n° 00164420/l'IC n° 2636-000091-25 – concernant des allégations de mauvais traitements.
- Le signalement : n° 00166232/l'IC n° 2636-000096-25 – relatif à un décès inattendu.
- Le signalement : n° 00166586/l'IC n° 2636-000097-25 – relatif à une éclosion de maladie.
- Le signalement : n° 00168062/l'IC n° 2636-000004-26 – relatif à une éclosion de maladie.
- Le signalement : n° 00168288 – relatif à un auteur ou à une autrice de plainte.

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 de London

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

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Entretien ménager, services de buanderie et de maintenance
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

- c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Des mesures d'intervention particulières devaient être utilisées pour une personne résidente pour déambuler en toute sécurité. Le programme de soins ne donnait pas de directives claires au personnel quant au moment ou à la manière d'appliquer les mesures d'intervention, ce qui entraînait des pratiques incohérentes et dangereuses pendant la prestation des soins à la personne résidente.

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 de London

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

Sources : examen du dossier clinique, entretiens avec les membres du personnel, rapports d'incidents critiques.

AVIS ÉCRIT : Prévention et contrôle des infections

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

Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

Conformément à l'exigence de précaution supplémentaire 9.1 (f) de la norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022, révisée en septembre 2023), les précautions supplémentaires comprennent l'utilisation appropriée de l'ÉPI, y compris le choix, le port, le retrait et l'élimination de façon appropriée.

Lors d'une observation, les membres du personnel ont été vus en train de prodiguer des soins à une personne résidente qui faisait l'objet de précautions supplémentaires, mais les membres du personnel n'utilisaient pas l'équipement de protection individuelle (ÉPI) requis. Les membres du personnel ont reconnu que des précautions étaient en place et qu'ils ne portaient pas l'ÉPI requis pendant qu'ils prodiguaient des soins.

Sources : observations, entretiens avec les membres du personnel et examen des dossiers.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Politique visant à promouvoir
la tolérance zéro**

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la
disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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.

**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)] :**

1. Le titulaire de permis doit organiser un recyclage en personne à l'intention de
l'ensemble du personnel de direction et de gestion sur la politique de
prévention des mauvais traitements et de la négligence du foyer, en mettant
l'accent sur la réponse aux allégations et l'enquête sur ces allégations.
Conserver une documentation sur les dates de formation, le formateur ou la
formatrice, les participants et les documents examinés.
2. Le foyer doit réévaluer la personne résidente ayant fait l'objet d'enquêtes
récentes et mettre à jour le programme de soins afin de garantir des
directives claires à l'ensemble des membres du personnel, y compris les
personnes chargées d'une surveillance renforcée.
3. Le foyer doit veiller à ce que le programme de soins et les mesures
d'intervention actualisés soient communiqués aux membres du personnel de
soins directs et accessibles pour examen au début de chaque quart de travail.

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 de London

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

Motifs

Le foyer n'a pas enquêté sur les allégations de mauvais traitements de la part des membres du personnel envers une personne résidente, comme l'exige sa politique en matière de mauvais traitements et de négligence. Bien que des incidents critiques aient été signalés, les étapes d'enquête et la documentation requises n'ont pas été complétées comme le prévoit la politique.

Sources :

rapports d'incidents critiques, entretiens avec les membres du personnel, politique du foyer de SLD.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :

4 mars 2026

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité – APA n° 001.

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative n° 001

Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 11 000 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est infligée parce que le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, qui a donné lieu à un ordre de conformité en vertu de l'article 155 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 de London

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

la LRSLD (2021) et que, au cours des trois années précédant immédiatement la date d'émission de l'ordre en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté la même exigence.

Historique de la conformité :

Au cours des 36 derniers mois, un ordre de conformité a été délivré (n° 2023-1144-0005) en vertu du paragraphe 25 (1) de la LRSLD (2021) le 26 juin 2023 et a donné lieu à une APA de 5 500 \$.

Il s'agit de la seconde pénalité administrative délivrée à l'encontre du titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes fournie par le ministère des Soins de longue durée [c.-à-d. soins infirmiers et soins personnels; services de programmes et de soutien (SPS); aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux personnes résidentes afin de payer l'APA.

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.

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 de London

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

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent pas 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
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;

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 de London

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

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.

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 suivants 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

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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.