

**Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007**

**Rapport d'inspection prévue  
sous *la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée***

**Long-Term Care Homes Division  
Long-Term Care Inspections Branch**

**Division des foyers de soins de  
longue durée  
Inspection de soins de longue durée**

Hamilton Service Area Office  
119 King Street West 11th Floor  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Telephone: (905) 546-8294  
Facsimile: (905) 546-8255

Bureau régional de services de  
Hamilton  
119, rue King Ouest 11<sup>ième</sup> étage  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Téléphone: (905) 546-8294  
Télécopieur: (905) 546-8255

**Amended Public Copy/Copie modifiée du public**

---

| <b>Report Date(s)/<br/>Date(s) du<br/>Rapport</b> | <b>Inspection No/<br/>No de l'inspection</b> | <b>Log #/<br/>No de registre</b> | <b>Type of Inspection /<br/>Genre d'inspection</b> |
|---|--|----------------------------------|--|
| Aug 28, 2019                                      | 2019_689586_0014<br>(A1)                     | 016869-18, 015119-19             | Critical Incident<br>System                        |

---

**Licensee/Titulaire de permis**

Liuna Local 837 Nursing Home (Ancaster) Corporation  
44 Hughson Street South HAMILTON ON L8N 2A7

---

**Long-Term Care Home/Foyer de soins de longue durée**

Regina Gardens  
536 Upper Paradise Road HAMILTON ON L9C 5E3

---

**Name of Inspector(s)/Nom de l'inspecteur ou des inspecteurs**

Amended by JESSICA PALADINO (586) - (A1)

---

**Amended Inspection Summary/Résumé de l'inspection modifié**

---

**Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007**

**Rapport d'inspection prévue  
sous *la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée***

**Resident number added to CO.**

**Issued on this 28th day of August, 2019 (A1)**

**Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs**

**Original report signed by the inspector.**

**Inspection Report under  
*the Long-Term Care  
Homes Act, 2007***

**Rapport d'inspection prévue  
sous *la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée***

**Long-Term Care Homes Division  
Long-Term Care Inspections Branch**

**Division des foyers de soins de  
longue durée  
Inspection de soins de longue durée**

Hamilton Service Area Office  
119 King Street West 11th Floor  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Telephone: (905) 546-8294  
Facsimile: (905) 546-8255

Bureau régional de services de  
Hamilton  
119, rue King Ouest 11<sup>ième</sup> étage  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Téléphone: (905) 546-8294  
Télécopieur: (905) 546-8255

**Amended Public Copy/Copie modifiée du public**

---

| <b>Report Date(s) /<br/>Date(s) du<br/>Rapport</b> | <b>Inspection No /<br/>No de l'inspection</b> | <b>Log # /<br/>No de registre</b> | <b>Type of Inspection /<br/>Genre d'inspection</b> |
|--|---|-----------------------------------|--|
| Aug 28, 2019                                       | 2019_689586_0014 (A1)                         | 016869-18,<br>015119-19           | Critical Incident System                           |

---

**Licensee/Titulaire de permis**

Liuna Local 837 Nursing Home (Ancaster) Corporation  
44 Hughson Street South HAMILTON ON L8N 2A7

---

**Long-Term Care Home/Foyer de soins de longue durée**

Regina Gardens  
536 Upper Paradise Road HAMILTON ON L9C 5E3

---

**Name of Inspector(s)/Nom de l'inspecteur ou des inspecteurs**

Amended by JESSICA PALADINO (586) - (A1)

**Amended Inspection Summary/Résumé de l'inspection**

---

**The purpose of this inspection was to conduct a Critical Incident System inspection.**

**This inspection was conducted on the following date(s): August 9, 13, 14, 15, 16, 19 and 20, 2019.**

**The following Critical Incident System (CIS) Inspections were completed concurrently:**

**016869-18 - Falls Prevention & Management; and,**

**015119-19 - Falls Prevention & Management.**

**During the course of the inspection, the inspector(s) spoke with the Administrator, Director of Care (DOC), Restorative Care Aide, registered nurses (RN), registered practical nurses (RPN), personal support workers (PSW), residents and families.**

**During the course of the inspection, the inspector(s) observed resident care and meal service, reviewed resident health records, policies and procedures, internal investigation notes and staff schedules.**

**The following Inspection Protocols were used during this inspection:  
Falls Prevention**

**During the course of the original inspection, Non-Compliances were issued.**

**1 WN(s)  
0 VPC(s)  
1 CO(s)  
0 DR(s)  
0 WAO(s)**

**NON-COMPLIANCE / NON - RESPECT DES EXIGENCES**

|   |   |
|---|---|
| <p>Legend</p> <p>WN – Written Notification<br/>VPC – Voluntary Plan of Correction<br/>DR – Director Referral<br/>CO – Compliance Order<br/>WAO – Work and Activity Order</p>  | <p>Légende</p> <p>WN – Avis écrit<br/>VPC – Plan de redressement volontaire<br/>DR – Aiguillage au directeur<br/>CO – Ordre de conformité<br/>WAO – Ordres : travaux et activités</p>   |
| <p>Non-compliance with requirements under the Long-Term Care Homes Act, 2007 (LTCHA) was found. (a requirement under the LTCHA includes the requirements contained in the items listed in the definition of "requirement under this Act" in subsection 2(1) of the LTCHA.)</p> <p>The following constitutes written notification of non-compliance under paragraph 1 of section 152 of the LTCHA.</p> | <p>Le non-respect des exigences de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD) a été constaté. (une exigence de la loi comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés dans la définition de « exigence prévue par la présente loi », au paragraphe 2(1) de la LFSLD.)</p> <p>Ce qui suit constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la LFSLD.</p> |

**WN #1: The Licensee has failed to comply with LTCHA, 2007 S.O. 2007, c.8, s. 6. Plan of care**

**Specifically failed to comply with the following:**

**s. 6. (7) The licensee shall ensure that the care set out in the plan of care is provided to the resident as specified in the plan. 2007, c. 8, s. 6 (7).**

**Findings/Faits saillants :**

**Inspection Report under  
*the Long-Term Care  
Homes Act, 2007***

**Rapport d'inspection prévue  
sous *la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée***

1. The licensee has failed to ensure that the care set out in the plan of care was provided as per the plan.

A. Resident #003's documented plan of care indicated that they were at risk for falls and required the use of an identified fall prevention intervention.

According to CIS #2922-000018-18 submitted to the Director, resident #003 experienced a fall on an identified date in 2018, resulting in injury. Upon investigation by the home, it was discovered that PSW's #106 and #107 did not apply a specific falls intervention that was listed in the resident's care plan. This was confirmed by the PSW's through interview with the Long-Term Care Home (LTCH) Inspector. The DOC acknowledged that resident #003 was not provided care as per the plan of care. .

B. Resident #004's documented plan of care indicated that they were at risk for falls and required the use of an identified fall prevention intervention.

B. According to CIS #2922-000004-19 submitted to the Director, resident #004 experienced a fall on an identified date in 2019, resulting in injury. According to the post-fall assessment, an alternative falls intervention was put into place rather than the intervention that was listed in the resident's plan of care. This was confirmed by RPN #107 and PSW #110 through interview with the LTCH Inspector. The DOC acknowledged that resident #004 was not provided care as per the plan of care. [s. 6. (7)]

***Additional Required Actions:***

**CO # - 001 will be served on the licensee. Refer to the "Order(s) of the Inspector".**

**(A1)**

**The following order(s) have been amended: CO# 001**

**Inspection Report under  
*the Long-Term Care  
Homes Act, 2007***

**Rapport d'inspection prévue  
sous *la Loi de 2007 sur les  
foyers de soins de longue  
durée***

**Issued on this 28th day of August, 2019 (A1)**

**Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs**

**Original report signed by the inspector.**

**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

**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

**Amended Public Copy/Copie modifiée du public**

---

**Name of Inspector (ID #) /  
Nom de l'inspecteur (No) :** Amended by JESSICA PALADINO (586) - (A1)

**Inspection No. /  
No de l'inspection :** 2019\_689586\_0014 (A1)

**Appeal/Dir# /  
Appel/Dir#:**

**Log No. /  
No de registre :** 016869-18, 015119-19 (A1)

**Type of Inspection /  
Genre d'inspection :** Critical Incident System

**Report Date(s) /  
Date(s) du Rapport :** Aug 28, 2019(A1)

**Licensee /  
Titulaire de permis :** Liuna Local 837 Nursing Home (Ancaster)  
Corporation  
44 Hughson Street South, HAMILTON, ON,  
L8N-2A7

**LTC Home /  
Foyer de SLD :** Regina Gardens  
536 Upper Paradise Road, HAMILTON, ON,  
L9C-5E3

**Name of Administrator /  
Nom de l'administratrice  
ou de l'administrateur :** Candace Lanthier



**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

**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

To Liuna Local 837 Nursing Home (Ancaster) Corporation, you are hereby required to  
comply with the following order(s) by the      date(s) set out below:

**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

**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 :** 001

**Order Type /**

**Genre d'ordre :** Compliance Orders, s. 153. (1) (a)

**Pursuant to / Aux termes de :**

LTCHA, 2007 S.O. 2007, c.8, s. 6. (7) The licensee shall ensure that the care set out in the plan of care is provided to the resident as specified in the plan. 2007, c. 8, s. 6 (7).

**Order / Ordre :**

(A1)

The licensee shall ensure that s. 6 (7) of the LTCHA is complied with.

Specifically, the licensee shall ensure that residents #003 and #004, and any other resident requiring the use of a specific fall prevention intervention, has the intervention in place as per the residents' plan of 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

**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

**Grounds / Motifs :**

1. The licensee has failed to ensure that the care set out in the plan of care was provided as per the plan.

A. Resident #003's documented plan of care indicated that they were at risk for falls and required the use of an identified fall prevention intervention.

According to CIS #2922-000018-18 submitted to the Director, resident #003 experienced a fall on an identified date in 2018, resulting in injury. Upon investigation by the home, it was discovered that PSW's #106 and #107 did not apply a specific falls intervention that was listed in the resident's care plan. This was confirmed by the PSW's through interview with the Long-Term Care Home (LTCH) Inspector. The DOC acknowledged that resident #003 was not provided care as per the plan of care. .

B. Resident #004's documented plan of care indicated that they were at risk for falls and required the use of a specific fall prevention intervention.

According to CIS #2922-000004-19 submitted to the Director, resident #004 experienced a fall on an identified date in 2019, resulting in injury. According to the post-fall assessment, an alternative falls intervention was put into place rather than the intervention that was listed in the resident's plan of care. This was confirmed by RPN #107 and PSW #110 through interview with the LTCH Inspector. The DOC acknowledged that resident #004 was not provided care as per the plan of care.

The severity of this issue was determined to be a level 3 as there was actual harm to the residents. The scope of the issues was identified as level 2 as it impacted two out of three residents observed. The home had a level 3 compliance history of one or more related non-compliance with this section of Act in the last 36 months, which included:

- VPC issued for s. 6 (7) issued May 1, 2017 (2017\_322156\_0005); and,
- WN issued for s. 6 (7) issued December 23, 2016 (2016\_543561\_0027). (586)

**This order must be complied with by /**

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :**

Nov 27, 2019

**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

**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, commercial courier 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, when service is made by a commercial courier it is deemed to be made on the second business day after the day the courier receives the document, 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:

**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

**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  
Health Services Appeal and Review Board  
151 Bloor Street West, 9th Floor  
Toronto, ON M5S 1S4

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](http://www.hsarb.on.ca).

**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

**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

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX RÉEXAMENS DE DÉCISION ET AUX  
APPELS**

**PRENEZ AVIS :**

Le/la titulaire de permis a le droit de faire une demande de réexamen par le directeur de cet ordre ou de ces ordres, et de demander que le directeur suspende cet ordre ou ces ordres conformément à l'article 163 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée.

La demande au directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au/à la titulaire de permis.

La demande écrite doit comporter ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le/la titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du/de la titulaire de permis aux fins de signification.

La demande de réexamen présentée par écrit doit être signifiée en personne, par courrier recommandé, par messagerie commerciale ou par télécopieur, au :

Directeur  
a/s du coordonnateur/de la coordonnatrice en matière d'appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11e étage  
Toronto ON M5S 2B1  
Télécopieur : 416-327-7603

**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

**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

Quand la signification est faite par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi, quand la signification est faite par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie reçoit le document, et lorsque la signification est faite par télécopieur, elle est réputée être faite le premier jour ouvrable qui suit le jour de l'envoi de la télécopie. Si un avis écrit de la décision du directeur n'est pas signifié au/à la titulaire de permis dans les 28 jours de la réception de la demande de réexamen présentée par le/la titulaire de permis, cet ordre ou ces ordres sont réputés être confirmés par le directeur, et le/la titulaire de permis est réputé(e) avoir reçu une copie de la décision en question à l'expiration de ce délai.

Le/la titulaire de permis a le droit d'interjeter appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS) de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre ou des ordres d'un inspecteur ou d'une inspectrice conformément à l'article 164 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée. La CARSS est un tribunal autonome qui n'a pas de lien avec le ministère. Elle est créée par la loi pour examiner les questions relatives aux services de santé. Si le/la titulaire décide de faire une demande d'audience, il ou elle doit, dans les 28 jours de la signification de l'avis de la décision du directeur, donner par écrit un avis d'appel à la fois à :

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

À l'attention du/de la registrateur(e)  
Commission d'appel et de révision  
des services de santé  
151, rue Bloor Ouest, 9e étage  
Toronto ON M5S 1S4

Directeur  
a/s du coordonnateur/de la coordonnatrice en matière  
d'appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11e étage  
Toronto ON M5S 2B1  
Télécopieur : 416-327-7603

À la réception de votre avis d'appel, la CARSS en accusera réception et fournira des instructions relatives au processus d'appel. Le/la titulaire de permis peut en savoir davantage sur la CARSS sur le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

**Issued on this 28th day of August, 2019 (A1)**

**Signature of Inspector /  
Signature de l'inspecteur :**

**Name of Inspector /  
Nom de l'inspecteur :**

Amended by JESSICA PALADINO (586) - (A1)

**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

**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

**Service Area Office /  
Bureau régional de services :**

Hamilton Service Area Office