

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 15 août 2024

Numéro d'inspection : 2024-1020-0005

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Sharon Farms & Entreprises Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Strathcona Long Term Care,
Mount Forest

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 22 au 25 et du 29 au 31 juillet 2024, ainsi que le 1^{er} août 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00115261 – Plainte portant sur les soins de la peau et des plaies
- Demande n° 00119543 – Liée aux soins de la peau et des plaies
- Demande n° 00117238 – Plainte portant sur de multiples préoccupations en matière de soins
- Demande n° 00120292 – Liée à des chutes

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Soins liés à l'incontinence
Gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

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

Non-respect : de l'alinéa 26 (1) c) de la *LRSLD* (2021)

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Justification et résumé

L'administrateur a reçu une plainte par courriel. Il a confirmé que les courriels étaient considérés comme des plaintes écrites et que la plainte reçue n'avait pas été signalée au directeur comme il se doit.

Le fait que le foyer n'ait pas signalé la plainte peut avoir retardé le suivi par le directeur.

Sources : Correspondance par courriel, entretien avec l'administrateur.

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901**AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence**

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

Non-respect : de l'alinéa 56 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre;

Justification et résumé

Les soins du périnée n'ont pas été effectués lorsque le produit pour l'incontinence de la personne résidente a été changé. Le programme de soins indiquait de fournir des soins du périnée complets à chaque épisode d'incontinence.

Le directeur des soins infirmiers a déclaré que l'on s'attendait à ce que les soins du périnée soient effectués chaque fois que le produit pour l'incontinence de la personne résidente était changé. Le directeur des soins infirmiers a confirmé que les soins du périnée n'avaient pas été prodigués conformément au programme de soins.

Le fait de ne pas prodiguer de soins du périnée à la personne résidente l'a exposée à un risque d'altération de l'intégrité épidermique.

Sources : Programme de soins, entretiens, directeur des soins infirmiers.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

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

Non-respect : du paragraphe 140 (6) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (6) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucun résident ne

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

s'administre un médicament à moins que l'administration du médicament n'ait été approuvée par le prescripteur en consultation avec le résident. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (6).

Justification et résumé

À plusieurs reprises, des médicaments ont été laissés sur la table de chevet de la personne résidente. La personne résidente n'a pas reçu d'aide pour prendre ses médicaments. Les instructions du programme de soins étaient de ne pas laisser les médicaments avec la personne résidente.

L'infirmière autorisée a déclaré que la personne résidente avait besoin d'être supervisée lorsqu'elle prenait ses médicaments et qu'on ne pouvait pas les laisser avec elle.

Le directeur des soins infirmiers a déclaré que les instructions étaient de ne pas laisser les médicaments avec la personne résidente. Il a confirmé que la personne résidente ne recevait pas d'aide pour prendre ses médicaments.

En l'absence d'assistance, la personne résidente peut avoir omis de prendre des médicaments à prendre à des heures précises, ce qui a entraîné une exacerbation de ses symptômes.

Sources : Dossiers cliniques, entretiens, infirmière autorisée, directeur des soins infirmiers.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les 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 du Centre-Ouest

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

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 veiller à ce qui suit :

1. Former toutes les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP), y compris le personnel de l'Agence, à l'utilisation sécuritaire des élingues de transfert et des lève-personnes mécaniques, y compris une démonstration de ces pratiques. Le titulaire de permis doit tenir un registre documenté de la formation et de l'éducation offertes, de la date à laquelle elles ont été complétées, de la personne qui a suivi la formation et de celle qui l'a donnée.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lors du déplacement d'une personne résidente.

Justification et résumé

On a identifié trois incidents au cours desquels la personne résidente a été transférée de manière incorrecte.

Le coordonnateur des services aux résidents et le directeur des soins infirmiers ont confirmé que la personne résidente avait été transférée de façon incorrecte.

L'un des incidents a provoqué des douleurs chez la personne résidente. Les autres incidents ont également entraîné un risque de préjudice pour la personne résidente.

Sources : Dossiers cliniques, entretiens, coordonnateur des services aux résidents, directeur des soins infirmiers.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
20 septembre 2024

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Soins de la peau et des plaies

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 la disposition 4 du paragraphe 55 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (1) Le programme de soins de la peau et des plaies doit au minimum prévoir ce qui suit :

4. Des traitements et des interventions, notamment la physiothérapie et les soins alimentaires. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 55 (1).

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

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

1. Fournir une formation sur les politiques du programme de soins de la peau et des plaies du titulaire de permis au personnel infirmier autorisé désigné pour effectuer le traitement des plaies.
2. Tenir un registre de formation renfermant les noms des membres du personnel, leur désignation et la date où la formation a été donnée.
3. Réaliser des vérifications hebdomadaires de toutes les personnes résidentes du troisième étage pour lesquelles le traitement des plaies est cliniquement indiqué, afin de s'assurer que le traitement est effectué. Les vérifications doivent être effectuées pendant au moins un mois ou jusqu'à ce que tout le personnel soit en mesure de traiter les plaies.
4. Tenir un registre des vérifications renfermant la date des vérifications, le nom du vérificateur ou de la vérificatrice, les résultats et les mesures correctives prises, le cas échéant.

Motifs

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente soient traitées conformément à l'ordonnance.

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901**Justification et résumé**

Les composantes du programme du foyer en matière de prévention et de gestion relatives aux soins de la peau et des plaies comprennent l'évaluation, la gestion et la surveillance des personnes résidentes souffrant de lésions de pression.

Lorsqu'une altération de l'intégrité épidermique est évidente, l'infirmière autorisée ou l'infirmière auxiliaire autorisée doit effectuer une évaluation de la tête aux pieds dans PointClickCare et utiliser l'évaluation de la peau et des plaies de PointClickCare pour documenter et mesurer la peau affectée. Résultat du programme énoncé : Les personnes desservies reçoivent des soins de la peau et des plaies en fonction de leurs besoins individuels évalués conformément à un programme complet, organisé et interdisciplinaire de prévention et de gestion des soins de la peau et des plaies.

Le programme de soins de la personne résidente demandait au personnel autorisé d'appliquer les traitements conformément au registre d'administration des traitements en vigueur. Sur les 160 traitements requis pour les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique, 101 n'ont pas été effectués.

Aucune note d'évolution n'a été rédigée pour la personne résidente lorsque le personnel autorisé a inscrit « 9 » dans le registre d'administration des traitements, indiquant qu'une note d'évolution serait rédigée pour les traitements.

Une infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents ont déclaré que le traitement des plaies n'avait pas été effectué conformément aux directives du registre d'administration des traitements pour la personne résidente.

Le fait de ne pas avoir effectué les traitements de la peau et des plaies a exposé la personne résidente à un risque d'aggravation de l'intégrité épidermique et d'infection.

Sources : Politique du foyer, dossier clinique, entretiens avec l'infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente soient traitées.

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901**Justification et résumé**

Les composantes du programme du foyer en matière de prévention et de gestion relatives aux soins de la peau et des plaies comprennent l'évaluation, la gestion et la surveillance des personnes résidentes souffrant de lésions de pression.

Lorsqu'une altération de l'intégrité épidermique est évidente, l'infirmière autorisée ou l'infirmière auxiliaire autorisée doit effectuer une évaluation de la tête aux pieds dans PointClickCare et utiliser l'évaluation de la peau et des plaies de PointClickCare pour documenter et mesurer la peau affectée. Résultat du programme énoncé : Les personnes desservies reçoivent des soins de la peau et des plaies en fonction de leurs besoins individuels évalués conformément à un programme complet, organisé et interdisciplinaire de prévention et de gestion des soins de la peau et des plaies.

Une personne résidente a été considérée comme présentant une altération de l'intégrité épidermique. Le registre d'administration des traitements ne contenait aucune ordonnance de traitement de l'altération de l'intégrité épidermique jusqu'à environ quatre semaines après l'identification initiale de la région affectée.

Aucune note d'évolution n'a été consignée pour prouver qu'un traitement avait été administré pendant cette période.

Une infirmière autorisée a déclaré que la personne résidente avait une région présentant une altération de l'intégrité épidermique qui avait été évaluée et traitée le jour même, puis à nouveau trois jours plus tard. Elle a déclaré qu'aucun traitement n'avait ensuite été inscrit concernant l'altération de l'intégrité épidermique de la personne résidente pendant une période de vingt-trois jours.

Le coordonnateur des services aux résidents a déclaré qu'aucun aiguillage n'avait été effectué concernant l'altération de l'intégrité épidermique de la personne résidente et que, par conséquent, aucun traitement n'avait été inscrit dans le registre d'administration des traitements pour cette période.

Le fait de ne pas avoir effectué les traitements de la peau et des plaies a exposé la personne résidente à un risque d'aggravation de l'intégrité épidermique et d'infection.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Sources : Dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec l'infirmière autorisée et le coordinateur des services aux résidents, politique du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
20 septembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) 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,

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

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

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

1. Fournir une formation sur les politiques du programme de soins de la peau et des plaies du titulaire de permis au personnel infirmier autorisé désigné pour effectuer les évaluations hebdomadaires des plaies.
2. Conserver la documentation relative à la formation, y compris le contenu de la formation, le nom des membres du personnel qui ont participé à la formation et l'ont donnée, leur désignation et la date à laquelle la formation a été donnée.
3. Réaliser des vérifications hebdomadaires de toutes les personnes résidentes du troisième étage pour lesquelles une évaluation hebdomadaire des plaies est cliniquement indiquée. Les vérifications doivent être effectuées pendant au moins un mois ou jusqu'à ce que tous les membres du personnel respectent 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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

processus.

4. Conserver la documentation des vérifications, y compris la date de la vérification, le nom de la personne qui l'a effectuée, les résultats et toute mesure corrective prise.

Motifs

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente soient réévaluées au moins une fois par semaine.

Justification et résumé

Le programme de prévention et de gestion de la peau et des plaies du foyer demande au personnel autorisé d'évaluer les plaies au moins une fois par semaine à l'aide de l'application « Skin & Wound » (peau et plaies).

Le programme de soins de la personne résidente demandait au personnel autorisé d'évaluer chaque semaine les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique et de consigner les résultats dans PointClickCare.

Pendant une période de six mois, la personne résidente avait des régions présentant une altération de l'intégrité épidermique qui nécessitaient des évaluations hebdomadaires, et 59 de ces évaluations n'ont pas été effectuées.

L'infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents ont déclaré que les évaluations des plaies n'avaient pas été effectuées chaque semaine pour la personne résidente.

Sources : Politique du foyer, dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec l'infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la région présentant une altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente soit réévaluée au moins une fois par semaine.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Justification et résumé

Le programme de prévention et de gestion de la peau et des plaies du foyer demande au personnel autorisé d'évaluer les plaies au moins une fois par semaine à l'aide de l'application « Skin & Wound » (peau et plaies).

Le programme de soins de la personne résidente demandait au personnel autorisé d'évaluer chaque semaine la région présentant une altération de l'intégrité épidermique et de consigner les résultats dans PointClickCare.

Aucune évaluation n'a été documentée pour la région présentant une altération de l'intégrité épidermique de la personne résidente pendant vingt-trois jours.

L'infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents ont déclaré qu'aucune évaluation hebdomadaire n'avait été effectuée pour la personne résidente.

Comme aucune évaluation de la peau et des plaies n'a été effectuée pour les deux personnes résidentes, il n'a pas été possible de surveiller les régions présentant une altération de l'intégrité épidermique afin d'assurer l'efficacité du traitement, de détecter les changements précoces et d'effectuer les ajustements nécessaires pour prévenir les complications.

Sources : Tableau clinique de la personne résidente, entretiens avec l'infirmière autorisée et le coordonnateur des services aux résidents, politique du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
20 septembre 2024

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 ON 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 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.

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

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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.

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

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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.