

**soins de longue durée (LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 2 juin 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1158-0003

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

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

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Cambridge Country Manor, Cambridge

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 22-23 et 26-30 mai 2025.

L'inspection effectuée concernait :

- Signalement : n° 00146243 – plainte concernant des mauvais traitements présumés envers une personne résidente.
- Signalement : n° 00146249 – soins inadéquats prodigués à une personne résidente.
- Signalement : n° 00146948 – plainte concernant des problèmes de sécurité d'une personne résidente.
- Signalement : n° 00147284 – plainte concernant la gestion des médicaments d'une personne résidente.
- Signalement : n° 00148258 – plainte concernant le refus de réadmission d'une personne résidente.

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

**soins de longue durée (LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

Gestion de la douleur (Pain Management)

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

Admission, absences et congés (Admission, Absences and Discharge)

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect de : la disposition 6 (7) de la *LRSLD* (2021).**

Programme de soins

6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins énoncés dans le programme de soins d'une personne résidente concernant ses comportements réactifs verbaux soient fournis comme spécifié dans ledit programme.

**Sources :** Programme de soins d'une personne résidente, horaires du personnel, dossier d'administration des médicaments d'une personne résidente, entretiens avec une personne résidente, un membre du personnel infirmier autorisé (IA) et la direction générale.

**soins de longue durée (LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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

**AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relatives aux plaintes — titulaires  
de permis**

Problème de conformité n° 002 – avis écrit remis aux termes de la  
disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect de : la disposition 26 (1) c) de la *LRSLD* (2021)**

Marche à suivre relatives aux plaintes — titulaires de permis

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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une plainte écrite concernant les soins  
d'une personne résidente soit immédiatement transmise à la directrice ou au  
directeur, et n'a pas non plus respecté les autres exigences prévues par le  
règlement.

Conformément au par. 109 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22, les exigences  
supplémentaires de la procédure de traitement des plaintes comprenaient la  
transmission d'une copie des documents liés à la plainte.

Le foyer disposait d'un enregistrement documenté de la plainte écrite, y compris les  
mesures prises pour enquêter sur la plainte, mais a omis de soumettre ces deux  
éléments d'information à la directrice ou au directeur.

*soins de longue durée (LRSLD)*

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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

**Sources :** Plainte écrite de la personne résidente et entretiens avec la direction générale.

## **AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes**

Problème de conformité n° 003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect de : la disposition 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Traitement des plaintes

108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, ait été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une réponse écrite soit fournie à une personne résidente après avoir reçu la plainte écrite et avoir mené une enquête.

**Sources :** Lettre de plainte d'une personne résidente, dossiers d'enquête, entretien avec une personne résidente et la direction générale.