



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

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

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection prévu
par la Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée**

Health System Accountability and
Performance Division
Performance Improvement and
Compliance Branch

Division de la responsabilisation et de la
performance du système de santé
Direction de l'amélioration de la performance et
de la conformité

Ottawa Service Area Office
347 Preston St 4th Floor
OTTAWA ON K1S 3J4
Telephone: (613) 569-5602
Facsimile: (613) 569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e étage
OTTAWA (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

Copie destinée au public

Date(s) du rapport	N° d'inspection	N° de registre	Type d'inspection
25 juin 2015	2015_346133_0022	O-001392-14	Système de rapport d'incidents critiques

Titulaire de permis

CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED
264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK (ONTARIO) N4S 3V9

Foyer de soins de longue durée

CARESSANT CARE BOURGET
2279, rue Laval, C.P. 99 Bourget (Ontario) K0A 1E0

Inspecteur(s)/Inspectrice(s)

JESSICA LAPENSEE (133)

Résumé de l'inspection



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

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

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée***

Cette inspection a été menée conformément au Système de rapport d'incidents critiques.

Cette inspection s'est tenue les 8, 9, 15 et 16 juin 2015.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur, le directeur des soins infirmiers, le chef des services environnementaux, la directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care, le commis d'unité, du personnel infirmier, du personnel du service d'entretien ménager et un membre du personnel du service de diététique.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés lors de cette inspection :
formation et orientation;
foyer sûr et sécuritaire.

Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

3 AE
1 PRV
0 OC
0 RD
0 OTA

NON-RESPECTS**Définitions**

AE	— Avis écrit
PRV	— Plan de redressement volontaire
OC	— Ordre de conformité
RD	— Renvoi de la question au directeur
OTA	— Ordres, travaux et activités

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi ».

AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règlement de l'Ontario 79/10, art. 90 (Services d'entretien).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

90. (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en oeuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

a) le matériel électrique et non électrique, notamment les appareils de levage, sont maintenus en bon état, et ils sont entretenus et nettoyés de manière à satisfaire au moins aux instructions du fabricant;

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règl. de l'Ont. 79/10, dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que soient élaborées et mises en oeuvre des marches à suivre qui garantissent que le matériel électrique et non électrique, notamment les appareils de levage, sont maintenus en bon état et qu'ils sont entretenus et nettoyés de manière à satisfaire au moins aux instructions du fabricant.

Ceci concerne particulièrement le distributeur automatique réfrigéré du foyer.

Le 8 décembre 2014, l'administrateur du foyer a soumis au ministère de la Santé et des Soins de longue durée un rapport d'incident critique qui décrivait en détail une évacuation interne qui s'était déroulée dans la soirée du 7 décembre 2014. Selon le rapport d'incident critique, le personnel avait détecté une odeur de caoutchouc brûlé dans le couloir ouest du deuxième étage, près de l'ascenseur.

Cherchant à savoir ce qui se passait, le personnel a constaté une fumée blanche dans ce secteur. L'alarme a été déclenchée et on a appelé le service d'incendie. Le personnel a évacué les résidents de la zone touchée vers la zone adjacente, derrière les portes-coupe-feu. Le service d'incendie a déterminé que la source était le distributeur automatique réfrigéré, qui se trouvait dans la zone immédiate. On soupçonne qu'il y aurait eu un mauvais fonctionnement de la fiche électrique et une panne de courant sur le circuit. Le foyer n'a subi aucun dommage et aucun préjudice n'a été causé aux résidents. Le distributeur automatique a été mis hors service.

Le 15 juin 2015, l'administrateur a informé l'inspectrice que le distributeur automatique maintenu hors service depuis l'incident avait été inspecté le 12 juin 2015. L'administrateur a expliqué que le technicien du distributeur automatique lui avait dit que le compresseur ne fonctionnait pas et qu'il y avait eu du plastique fondu sur des fils internes. L'inspectrice a demandé qui avait entretenu cette machine et l'administrateur a répondu qu'à sa connaissance, personne n'en faisait l'entretien. Il a expliqué que la compagnie qui approvisionnait la machine venait simplement la remplir, sans plus. Il a ajouté que le personnel du foyer ne s'occupait ni de l'entretien ni du nettoyage de la machine.

Le 15 juin 2015, l'administrateur et l'inspectrice ont examiné l'intérieur du distributeur automatique. Une fois la porte ouverte, il a été noté que le serpentin du condenseur au fond était sale et couvert d'une lourde accumulation de poussière et de débris.

Le 15 juin 2015, l'administrateur a fait une recherche en ligne pour trouver la fiche signalétique du fabricant pour ce distributeur automatique, qui selon l'administrateur était le Merlin 2000, fabriqué par Royal Vendors. Il a trouvé un manuel d'entretien avec la liste des pièces (*Merlin 2000 Service & Parts Manual*). L'entretien du fabricant est décrit en page 34, à la section 6. Dans la partie intitulée « What To Clean », il est écrit qu'un calendrier de nettoyage régulier est le meilleur moyen d'optimiser le fonctionnement et l'apparence du distributeur automatique Merlin. En ce qui concerne les serpentins du condenseur et de l'évaporateur, il est indiqué que, pour assurer un bon fonctionnement de la machine, les serpentins du condenseur et de l'évaporateur doivent être gardés libres de toute saleté et de tout corps étranger et qu'il faut éliminer la saleté et la charpie des serpentins du condenseur et de l'évaporateur au moyen d'une brosse, d'un aspirateur ou d'air comprimé. En ce qui concerne le boîtier et le mécanisme, il est recommandé de les nettoyer à la vapeur au besoin. Dans la section intitulée « What to lubricate », il est indiqué que l'écrou du pêne de verrouillage et le joint de porte intérieur doivent être lubrifiés de temps à autre.

Le 17 juin 2015, l'administrateur a informé l'inspectrice, par courriel, que le compresseur et le condenseur avaient été remplacés et que le distributeur automatique réfrigéré serait remis en service. [alinéa 90 (2) a)]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément à la disposition 2 de l'article 152 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer que achieving compliance with the requirement that procedures be developed and implemented to ensure that the home's refrigerated vending machine is kept in good repair and is maintained and cleaned at a level that meets manufacturer specifications, at a minimum. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.

AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 76 (Formation).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

76. (4) Le titulaire de permis veille à ce que les personnes qui ont reçu la formation visée au paragraphe (2) se recyclent dans les domaines visés à ce paragraphe aux moments ou aux intervalles que prévoient les règlements. 2007, chap. 8, par. 76 (4).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, chap. 8, par. 76 (4), dans la mesure où le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tout le personnel reçoive une formation dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité en 2014.

Conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, par. 76 (1), le titulaire de permis doit veiller à ce qu'aucun membre du personnel du foyer n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés dans cette disposition. Aux fins de l'alinéa 76 (2) 8, cette formation doit inclure une formation dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité. Conformément au paragraphe 76 (4), le personnel qui a reçu une formation en vertu du paragraphe 76 (2) doit recevoir une formation aux moments ou aux intervalles prévus dans le règlement. Conformément au Règl. de l'Ont. 79/10, par. 219 (1), des intervalles annuels sont prévus pour l'application du paragraphe 76 (4) de la Loi.

Les 15 et 16 juin 2015, à la suite d'entretiens avec l'administrateur du foyer, le directeur des soins infirmiers et une directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care, il a été déterminé qu'on n'avait pas trouvé de dossiers sur la formation de 2014 dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité. Il a été expliqué à l'inspectrice que l'ancien administrateur ou l'ancien chef des services environnementaux (CSE) du foyer aurait dû assurer la tenue de ces dossiers, pourtant ceux-ci n'ont pas été trouvés au moment de l'inspection. De plus, on n'a pas pu déterminer en quoi aurait consisté la formation dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité. À

l'origine, il a été supposé que la formation aurait été offerte, soit par l'ancien CSE, soit par le service local d'incendie. Il a par la suite été confirmé par la directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care que le service local d'incendie n'avait pas fourni de formation sur la prévention des incendies et la sécurité au personnel du foyer en 2014. On n'a trouvé aucun renseignement sur la formule que l'ancien CSE aurait pu employer pour fournir la formation ni sur les sujets et les renseignements particuliers qui auraient été présentés durant les séances de formation.

Le 15 juin 2015, l'inspectrice 133 a examiné le plan de mesures en cas d'incendie du foyer, daté de juillet 2014. En page 22 de ce document, sous la rubrique concernant l'extinction d'incendies, il est indiqué qu'un employé n'essaiera d'éteindre un incendie que si les résidents sont en sécurité, le service d'incendie n'est pas encore arrivé et, de l'avis de l'employé, il n'y a aucun risque à le faire. Le personnel recevra une formation annuelle sur la sécurité-incendie, ainsi qu'une orientation générale. La procédure indique ensuite comment utiliser un extincteur. En page 25, sous la rubrique concernant la sécurité-incendie, la politique indique que l'information sur la sécurité-incendie est à la disposition de tout le personnel pour promouvoir une réaction prompte et efficace en situation d'urgence. Cette procédure porte sur trois types d'incendie et trois méthodes d'extinction. En page 29, sous la rubrique concernant la prévention des incendies, la procédure n° 8 indique que le personnel doit être formé à l'utilisation adéquate du matériel d'extinction d'incendie et de levage et transport d'urgence. La documentation et la formation sont indiquées sur la liste de vérification du programme d'orientation et dans les dossiers de formation en cours d'emploi. En page 31, sous la rubrique concernant la protection contre les incendies, la procédure n° 4 indique que le personnel doit recevoir une formation en cours d'emploi sur l'utilisation d'extincteurs et de tuyaux d'incendie pour protéger l'immeuble.

Il est noté que des exercices d'évacuation en cas d'incendie sont organisés une fois par mois durant les trois quarts de travail. Le CSE du foyer dirige ces exercices. Lorsque l'inspectrice lui a demandé, le 15 juin 2015, s'il estimait que les exercices d'évacuation représentaient la formation sur la prévention des incendies et la sécurité, le CSE a répondu par la négative. Il a expliqué qu'il organisait les exercices, qu'il observait la réaction du personnel et qu'il lui fournissait ensuite un débriefage sommaire pour lui donner l'occasion de poser des questions et de discuter toute manœuvre qui n'avait pas été effectuée correctement. Le CSE du foyer est entré en fonction au foyer en novembre 2014. Il a indiqué qu'il ne savait pas ce que l'ancien CSE pouvait avoir fait en matière de formation sur la prévention et la sécurité et qu'il ne savait pas comment il menait les exercices d'évacuation en cas d'incendie. Il a indiqué que lui-même n'avait pas offert de formation sur la prévention des incendies et la sécurité au personnel du foyer en 2014.

Vu l'absence de dossiers concernant la formation le 16 juin 2015, l'inspectrice 133 a interrogé huit membres du personnel pour confirmer s'ils se rappelaient avoir reçu une formation dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité en 2014. Éclairée par le plan de mesures du foyer en cas d'incendie et essayant d'aider le personnel à se souvenir de la formation qu'il aurait pu recevoir, l'inspectrice a cité des sujets qui auraient pu être prévus dans la formation, par exemple l'utilisation d'extincteurs et de matériel de levage et transport d'urgence, différents types d'incendie et différentes

méthodes d'extinction d'incendie. L'employée 100, affectée au service de l'entretien ménager, ne se rappelait pas avoir reçu de formation sur la prévention des incendies et la sécurité en 2014. L'employée 100 a dit se souvenir que le service d'incendie était venu offrir une formation au personnel dans le passé, mais pas en 2014. L'employée 101, qui travaille au service de diététique, ne se rappelait pas avoir reçu de formation sur la prévention des incendies et la sécurité en 2014. L'employée 101 a affirmé qu'elle se souvenait avoir reçu une formation concernant différents extincteurs d'incendie lorsqu'elle a commencé à travailler au foyer, 15 ans auparavant, mais qu'il n'y avait plus rien eu de tel pour elle depuis. L'employée 102, commis de l'unité, a dit se souvenir que l'ancien CSE avait tenu un exercice d'évacuation en 2014 et qu'après cela, il y avait peut-être eu une discussion sur la sécurité-incendie et un test, mais elle en avait oublié les détails. L'employé 103, affecté à l'entretien ménager, ne se rappelait pas avoir reçu de formation sur la prévention et la sécurité en 2014. L'employé 103 a dit se souvenir uniquement que l'ancien CSE organisait des exercices d'évaluation et posait des questions se rapportant à des scénarios sur la sécurité à différents moments. L'employé 103 a dit que, de nombreuses années auparavant, quand le service d'incendie était venu au foyer, il s'était exercé à utiliser des extincteurs. L'employée 104, préposée aux services de soutien à la personne, a dit se souvenir que l'ancien CSE organisait des exercices d'évacuation suivis d'une période de questions. L'employée 104 a dit ne pas se souvenir d'avoir reçu une formation sur la prévention des incendies et la sécurité en 2014. L'employée 104 a dit que quelques années auparavant, le service d'incendie était venu au foyer et que le personnel s'était exercé à utiliser des extincteurs sur le terrain de stationnement mais que cela n'avait pas été fait en 2014. L'employée 105, préposée aux services de soutien à la personne, a dit se souvenir que l'ancien CSE avait mis à jour certaines politiques concernant la sécurité-incendie en 2014 et que le personnel devait signer pour confirmer qu'il les avait examinées. L'employée 105 a laissé entendre que le foyer pouvait avoir considéré cela comme une formation sur la prévention et la sécurité. L'employée 105 a dit qu'il n'y avait pas eu de formation pratique et qu'elle ne se souvenait pas qu'un ancien CSE ait offert de formation dans le domaine de la prévention et de la sécurité, mis à part les exercices d'évacuation, en 2014. L'employée 106, préposée aux services de soutien à la personne, a dit qu'elle avait rarement vu l'ancien CSE étant donné qu'elle travaille de soir. L'employée 106 a expliqué qu'elle travaillait au foyer depuis trois ans et qu'elle n'avait jamais vu le service d'incendie venir donner une formation au personnel. L'employée 106 a dit que l'ancien CSE organisait des exercices d'évacuation suivis d'un débriefage. L'employée 106 a dit ne pas se souvenir d'avoir reçu une formation dans le domaine de la prévention des incendies et de la sécurité, ni de la part du CSE ni de quiconque. L'employé 107, préposé aux services de soutien à la personne, a expliqué qu'il se souvenait qu'en 2014, l'ancien CSE posait des questions ressemblant à des questions d'examen sur la sécurité-incendie et les codes d'urgence, par exemple les alertes à la bombe. L'employé 107 a dit se souvenir qu'à une certaine période de 2014, il avait dû remplir un document, une sorte de test, mais qu'il ne se souvenait de rien en particulier. L'employé 107 a laissé entendre que le service d'incendie avait peut-être offert une formation au personnel durant le quart de jour en 2014, mais a affirmé qu'il n'y avait eu aucune formation pour le personnel de soir.

Le 19 juin 2015, le directeur des soins infirmiers du foyer, également responsable désigné du programme de formation et d'orientation du foyer, a fourni par courriel, à l'inspectrice, l'évaluation du programme pour 2014. L'évaluation du programme de perfectionnement, d'orientation et de formation du personnel a été remplie par le directeur des soins en novembre 2014. Cette évaluation comporte une section (critères 13 et 14) où documenter la date de l'étude des sujets obligatoires pour tout le personnel et, s'ils n'avaient pas encore été abordés, une section où documenter la date prévue de leur étude. Aucune date n'avait été inscrite pour aucun sujet, y compris la prévention des incendies et la sécurité. Dans cette section, le directeur des soins infirmiers avait écrit que les sujets avaient été abordés conformément au calendrier de formation et d'orientation. Le calendrier de formation est fourni au foyer par le bureau administratif de Caressant Care au début de l'année. Bien que ce calendrier de formation précise le mois où les sujets sont censés être abordés et par qui, il ne montre pas ce qui a effectivement été fait durant l'année. Au cours de l'inspection, par exemple, l'inspectrice a appris qu'en février et mars 2014, une formation sur l'intervention d'urgence et l'évacuation avait été offerte au personnel dans le cadre d'une séance de formation obligatoire de quatre heures et que le personnel avait été payé pour y assister. Le calendrier de formation 2014 indique que cette formation devait être fournie en décembre 2014. L'inspectrice a appris qu'une formation concernant les mauvais traitements et la déclaration des droits des résidents était également prévue dans les séances obligatoires de quatre heures offertes en février et mars 2014. Le calendrier de formation 2014 indique que cette formation devait être offerte en mai 2014. En ce qui concerne la sécurité-incendie et la prévention, le calendrier de 2014 montre que cette formation devait être offerte en juillet 2014. L'inspection n'a fourni aucune preuve attestant qu'une formation dans le domaine de la sécurité-incendie et la prévention avait été offerte au personnel du foyer en 2014. [par. 76 (4)]

AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 230 (Plans de mesures d'urgence).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

230. (4) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. La façon de traiter les situations suivantes :
 - i. les incendies,
 - ii. les sinistres survenus dans la collectivité,
 - iii. les éruptions de violence,
 - iv. les alertes à la bombe,
 - v. les urgences médicales,
 - vi. les déversements de produits chimiques,
 - vii. les disparitions de résidents,
 - viii. la perte d'un ou de plusieurs services essentiels,

Constatations :



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

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

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée***

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règl. de l'Ont. 79/10, par. 230 (4), dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que les plans de mesures d'urgence du foyer prévoient la façon de traiter la perte d'un ou de plusieurs services essentiels.

Conformément au Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 19 (1) c), les services essentiels comprennent le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, les ascenseurs et le matériel de sécurité et d'urgence.

Le matériel de sécurité et d'urgence comprend les systèmes de sécurité des portes tels que les alarmes et les systèmes de verrouillage magnétiques.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice a examiné, au foyer, le contenu du manuel de marches à suivre en cas d'incendie ou de catastrophe qui lui a été fourni par l'administrateur. L'inspectrice a également reçu de la directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care la politique concernant le service d'alimentation en cas d'urgence (*Emergency Food Service*), mise à jour en mars 2015. L'inspectrice n'a pas trouvé de plan qui prévoit la façon de traiter la perte du service de communication bilatérale entre les résidents et le personnel. L'inspectrice n'a pas trouvé de plan qui prévoit la façon de traiter la perte du service d'ascenseur. L'inspectrice n'a pas trouvé de plan qui prévoit la façon de traiter la perte du service de sécurité aux portes. L'inspectrice a demandé à l'administrateur du foyer et à la directrice régionale et infirmière-conseil de Caressant Care s'ils pouvaient vérifier s'il y avait d'autres plans de mesures d'urgence qui prévoient la façon de traiter la perte des services essentiels susmentionnés sans pour autant figurer dans le manuel de marches à suivre en cas d'incendie ou de catastrophe. Aucun autre plan de mesures d'urgence n'a été fourni à l'inspectrice pour examen.
[alinéa 230 (4) 1]

Date de délivrance : 25 juin 2015

Signature de l'inspecteur ou de l'inspectrice

Original signé par l'inspecteur ou l'inspectrice.



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

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

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection prévu
par la *Loi de 2007 sur les
foyers de soins de longue
durée***