

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

 Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

 Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

 Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

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

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

 Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

 Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

 Copie du titulaire de permis

 Copie destinée au public

| Date (s) d'inspection   | Numéro d'inspection | Type d'inspection |
|---|---------------------|-------------------|
| 28 août, 4 et 5 septembre 2012  | 2012_054133_0035    | Suivi             |
| <b>Titulaire de permis</b><br>Caressant Care Nursing and Retirement Homes Limited<br>264, avenue Norwich<br>Woodstock (Ontario) N4S 3V9<br>Télécopieur : 519 539-9601   |                     |                   |
| <b>Foyer de soins de longue durée</b><br>Caressant Care Bourget<br>2279, rue Laval<br>C.P. 99<br>Bourget (Ontario) K0J 1E0  |                     |                   |
| <b>Inspecteur(s)</b><br>JESSICA LAPENSÉE (133)  |                     |                   |
| <b>Résumé de l'inspection</b>   |                     |                   |
| Cette inspection a été menée dans le cadre d'une inspection de suivi.<br><br>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur, le personnel infirmier autorisé et non autorisé et le personnel du service d'entretien ménager.<br><br>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a vérifié que le système de communication bilatérale du foyer était utilisable dans tous les secteurs du rez-de-chaussée et dans la partie d'origine de l'immeuble au deuxième étage.<br><br>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection : <ul style="list-style-type: none"> <li>• foyer sûr et sécuritaire.</li> </ul> |                     |                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.  |                     |                   |

**NON-RESPECTS****Définitions**

- AE** — Avis écrit  
**PRV** — Plan de redressement volontaire  
**RD** — Renvoi de la question au directeur  
**OC** — Ordres de conformité  
**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 n'a pas respecté l'article 17 (Système de communication bilatérale) du Règlement de l'Ontario 79/10.

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

par. 17 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

- a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;
- b) il est sous tension en tout temps;
- c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;
- d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;
- e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;
- f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;
- g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 17 (1) e du Règlement de l'Ontario 79/10 dans la mesure où le système de communication bilatérale n'est pas disponible dans toutes les aires du foyer auxquelles les résidents ont accès.

L'inspecteur a noté que le système de communication bilatérale du foyer n'était pas accessible dans le salon des résidents du rez-de-chaussée, la salle à manger attenante à la cuisine du rez-de-chaussée et le parloir de l'entrée principale.

**Autres mesures requises :**

L'**OC n° 001** sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ».

**AE n° 2** : Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 87 (Entretien ménager) du Règlement de l'Ontario 79/10.

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

par. 87 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 15 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en oeuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

(i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation, les surfaces de contact et les murs,

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :

(i) l'équipement destiné aux soins des résidents, notamment les bains hydromasseurs, les baignoires, les chaises de douche et les fauteuils releveurs,

(ii) les fournitures et appareils, y compris les appareils d'aide personnelle, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position,

(iii) les surfaces de contact;

c) l'enlèvement et l'élimination sécuritaire des déchets secs et mouillés;

d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (2); Règl. de l'Ont. 363/11, par. 6 (1).

#### Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 87 (2) d) du Règlement de l'Ontario 79/10 dans la mesure où le foyer n'a pas corrigé les odeurs nauséabondes et persistantes remarquées dans la salle de bain de certains résidents.

Le 28 août 2012, l'inspecteur s'est rendu au foyer pour une inspection de suivi concernant son système de communication bilatérale, ce qui l'a amené à visiter la salle de bain de chaque résident de la partie d'origine de l'immeuble.

L'inspecteur a noté une forte odeur d'urine dans quatre salles de bain réservées aux résidents. L'employé n° S100 du service d'entretien ménager a avisé l'inspecteur que ces salles de bain sont connues pour les mauvaises odeurs qui s'en dégagent et qu'elles sont nettoyées au moins une fois par jour, souvent plusieurs fois par jour, et que malgré un nettoyage régulier elles restent malodorantes. L'employé n° S100 du service d'entretien ménager a avisé l'inspecteur que deux des salles de bain avaient été nettoyées dans la matinée. L'employé n° S100 du service d'entretien ménager a nettoyé les deux salles de bain qui n'avaient pas encore été nettoyées et a ensuite nettoyé de nouveau celles qui avaient été nettoyées le matin même. L'inspecteur a noté que la forte odeur d'urine persistait dans trois salles de bain sur quatre. L'administrateur est entré dans les quatre salles de bains avec l'inspecteur et a reconnu qu'il y avait une odeur nauséabonde persistante dans trois salles de bain sur quatre.

#### Autres mesures requises :

**PRV** – Aux termes de 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 le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que soient élaborées et mises en oeuvre des marches à suivre pour l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes. Le plan de redressement doit être mis en application volontairement.

LES CAS DE NON-RESPECTS ET/OU LES ACTIONS ET/OU LES ORDRES SUIVANTS SONT MAINTENANT CONFORMES AUX EXIGENCES :

| NON-RESPECTS CORRIGÉS               |                              |                                  |                            |   |
|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---|
| EXIGENCE                            | TYPE DE MESURE<br>OU D'ORDRE | N° DE<br>MESURE<br>OU<br>D'ORDRE | N° DU RAPPORT D'INSPECTION | N°<br>D'IDENTIFICATION<br>DE L'INSPECTEUR |
| LFSLD, L.O. 2007<br>chap. 8, art.15 | AE n° 1                      |                                  | 2012_034117_0016           | 133                                       |
| LFSLD, L.O. 2007<br>chap. 8, art.15 | OC n° 001                    |                                  | 2012_034117_0016           | 133                                       |

Date de délivrance : 5 septembre 2012

Signature de l'inspecteur

Original signé par Jessica Lapensée

# 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*

Copie du titulaire de permis  Copie destinée au public

|   |   |                              |     |
|---|---|------------------------------|-----|
| <b>Nom de l'inspecteur :</b>            | JESSICA LAPENSÉE  | <b>N° d'identification :</b> | 133 |
| <b>N° de registre :</b>                 |   |                              |     |
| <b>N° du rapport d'inspection :</b>     | 2012- 054133- 0035  |                              |     |
| <b>Type d'inspection :</b>              | Inspection de suivi   |                              |     |
| <b>Date d'inspection :</b>              | 28 août, 4 et 5 septembre 2012  |                              |     |
| <b>Titulaire de permis :</b>            | Caressant Care Nursing and Retirement Homes Limited<br>264, avenue Norwich<br>Woodstock (Ontario) N4S 3V9<br>Télécopieur : 519 539-9601 |                              |     |
| <b>Foyer de soins de longue durée :</b> | Caressant Care Bourget<br>2279 Laval Street, P.O. Box 99, Bourget, ON, K0A 1E0  |                              |     |
| <b>Nom de l'administrateur :</b>        | Humphrey Jacques  |                              |     |

Aux termes du présent document, CARESSANT CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED est tenu de se conformer l'ordre suivant pour la date indiquée ci-dessous :

|  |     |                       |   |
|--|-----|-----------------------|---|
| <b>N° de l'ordre :</b>   | 001 | <b>Type d'ordre :</b> | Ordre de conformité – alinéa 153 (1) a) |
| <b>Aux termes du :</b>   |     |                       |   |
| <p>Paragraphe 17 (1) du Règlement de l'Ontario 79/10, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :</p> <p>a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;</p> <p>b) il est sous tension en tout temps;</p> <p>c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;</p> <p>d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;</p> <p>e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;</p> <p>f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;</p> <p>g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 17 (1).</p> |     |                       |   |

**Ordre :** Le titulaire de permis doit faire en sorte que le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel soit disponible dans toutes les aires du foyer auxquelles les résidents ont accès, notamment dans le salon des résidents du rez-de-chaussée, la salle à manger attenante à la cuisine du rez-de-chaussée et le parloir de l'entrée principale.

**Motifs :**

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 17 (1) e) du Règlement de l'Ontario dans la mesure où le système de communication bilatérale du foyer n'est pas disponible dans toutes les aires du foyer auxquelles les résidents ont accès.

L'inspecteur a noté que le système de communication bilatérale du foyer n'était pas accessible dans le salon des résidents du rez-de-chaussée, la salle à manger attenante à la cuisine du premier étage et le parloir de l'entrée principale. (133)

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :** 28 septembre 2012

**RÉEXAMEN ET APPELS****AVIS IMPORTANT :**

Conformément à l'article 163 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer un ordre et de suspendre celui-ci.

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

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

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

La demande écrite de réexamen doit être remise en main propre, envoyée par courrier recommandé ou transmise par télécopieur aux coordonnées suivantes :

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075 rue Bay, 11e étage  
Toronto ON M5S 2B1  
Télécopieur: (416) 327-7603

La signification par courrier recommandé est réputée avoir été reçue le cinquième jour qui suit la date de son envoi par la poste. La signification par télécopieur est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable qui suit la date de son envoi par télécopieur. Si le titulaire de permis n'a pas reçu l'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen du titulaire de permis, chaque ordre est considéré comme confirmé par le directeur et le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. La Commission d'appel et de révision des services de santé est constituée de personnes indépendantes n'ayant aucun lien avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ces personnes sont désignées par la loi afin d'examiner des cas relatifs aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de la décision du directeur, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

**Commission d'appel et de révision des services de santé** et

À l'attention du greffier  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 2T5

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075 rue Bay, 11e étage  
Toronto ON M5S 2B1  
Télécopieur: (416) 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

|                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Date de délivrance :</b>          | 5 septembre 2012                     |
| <b>Signature de l'inspecteur :</b>   |                                      |
| <b>Nom de l'inspecteur :</b>         | Jessica Lapensée                     |
| <b>Bureau régional de services :</b> | Bureau régional de services d'Ottawa |