



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

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

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., 4th Floor
Ottawa ON K1S 3J4

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

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

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

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

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

Copie du titulaire de permis

Copie destinée au public

Date(s) d'inspection	Numéro d'inspection	Type d'inspection
21, 22 et 26 mars 2012	2012-054133-0011	Incident grave
Titulaire de permis CHARTWELL MASTER CARE LP 100 Milverton Drive, bureau 700, MISSISSAUGA (ONTARIO), L5R 4H1		
Foyer de soins de longue durée CHATEAU GARDENS LANCASTER LONG TERM CARE CENTRE 105 MILITARY ROAD NORTH, C.P. 429, LANCASTER (ONTARIO), K0C 1N0		
Inspecteur(s) JESSICA LAPENSÉE (133)		
Résumé de l'inspection		
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre d'un incident grave.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur du foyer, le directeur des soins et l'adjoint au directeur des soins.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné la documentation concernant l'enquête sur l'incident grave signalé, la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro pour les mauvais traitements et la négligence, intitulée « Abuse » et révisée en mars 2012, ainsi que le dossier de santé d'un résident actuel et d'un ancien résident.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> • prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles. <p><input checked="" type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</p>		

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 la LFSLD, chap. 8, article 20 (Politique visant à promouvoir la tolérance zéro).

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

par. 20 (2) Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

- a) prévoit que les mauvais traitements et la négligence ne doivent pas être tolérés;
- b) établit clairement ce qui constitue un mauvais traitement et de la négligence;
- c) prévoit un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence qui est conforme aux règlements;
- d) contient une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24;
- e) comprend une marche à suivre pour enquêter sur les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitement et de négligence envers des résidents et y répondre;
- f) énonce les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents;
- g) est conforme aux exigences que prévoient les règlements relativement aux questions visées aux alinéas a) à f);
- h) traite de toute question supplémentaire que prévoient les règlements. 2007, chap. 8, par. 20 (2).

Constatations :

1. La politique écrite du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence des résidents, intitulée « Abuse » (mauvais traitement) et révisée en mars 2012, n'énonce pas clairement ce qui constitue un mauvais traitement et une négligence.

La politique ne fait pas la distinction entre un mauvais traitement d'ordre physique infligé par un résident à un autre résident et un mauvais traitement d'ordre physique infligé à un résident par une personne autre qu'un résident et n'indique pas que l'administration ou la privation de médicaments à une fin inappropriée est également considérée comme un mauvais traitement d'ordre physique.

La politique ne précise pas le fait que le consentement d'un résident à des attouchements, à des comportements ou à des remarques de nature sexuelle de la part d'un titulaire de permis ou d'un membre du personnel (sauf exceptions) n'empêche pas la constatation d'un mauvais traitement d'ordre sexuel. La politique ne fait pas la distinction entre un mauvais traitement d'ordre sexuel infligé à un résident par un titulaire de permis ou un membre du personnel et un mauvais traitement d'ordre sexuel infligé à un résident par une personne autre qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel.

La politique donne une définition d'un mauvais traitement d'ordre verbal qui ne correspond pas à celle donnée à l'article 2 du Règl. de l'Ont. 79/10 et ne fait pas la distinction entre un mauvais traitement d'ordre verbal de la part d'un résident envers un autre résident et un mauvais traitement d'ordre verbal envers un résident par une personne autre qu'un résident.

La politique donne une définition d'un mauvais traitement d'ordre affectif qui est essentiellement celle d'un mauvais traitement d'ordre verbal donnée à l'article 2 du Règl. de l'Ont. 79/10 et elle ne fait pas la distinction entre un mauvais traitement d'ordre affectif de la part d'un résident envers un autre résident et un mauvais traitement d'ordre affectif envers un résident par une personne autre qu'un résident. [LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 20 (2) b)]

2. La politique écrite du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence des résidents, intitulée « Abuse » (mauvais traitement) et révisée en mars 2012, ne contient pas d'explication en ce qui concerne le devoir aux termes de l'article 24 de la Loi de présenter les rapports obligatoires. [LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 20 (2) d)]

3. La politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence des résidents, intitulée « Abuse » (mauvais traitement) et révisée en mars 2012, n'aborde pas les questions supplémentaires comme le prévoient les règles, particulièrement celles énoncées à l'article 98 du Règl. de l'Ont. 79/10.

« Notification : police ». À la page 5 de 9, la politique indique que l'administrateur, le directeur des soins ou la personne désignée prévendra [traduction] « la police si indiqué dans le cas d'un mauvais traitement d'ordre physique ou sexuel, d'une fraude ou après consultation auprès du directeur de Chartwell ». De plus, la politique prévoit que « la police doit être prévenue si le mauvais traitement résulte d'une blessure infligée à un résident qui nécessite le transport du résident à l'hôpital. »

L'article 98 du Règl. de l'Ont. exige que le service de police compétent soit immédiatement prévenu de tout incident de mauvais traitement ou de négligence allégué, soupçonné ou observé à l'égard d'un résident que le titulaire de permis soupçonne de constituer une infraction criminelle. [LFSLD, L.O. 2007, chap. 8, alinéa 20 (2) h)]

AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règl. de l'Ont. 79/10, article 96 (Politique visant à promouvoir la tolérance zéro).

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que sa politique écrite, prévue à l'article 20 de la Loi, visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents réunisse les conditions suivantes :

- a) elle contient des marches à suivre et des mesures d'intervention visant à aider et à appuyer les résidents qui ont ou auraient été victimes de mauvais traitements ou de négligence;
- b) elle contient des marches à suivre et des mesures d'intervention visant à composer avec les personnes qui ont ou auraient infligé des mauvais traitements à des résidents ou commis une négligence envers eux, selon ce qui est approprié;
- c) elle indique les mesures à prendre et les stratégies à suivre pour prévenir les mauvais traitements et la négligence;
- d) elle indique la façon dont sera menée l'enquête sur les allégations de mauvais traitements et de négligence, notamment qui sera chargé de l'enquête et qui en sera avisé;
- e) elle indique les exigences en matière de formation et de recyclage visant tous les membres du personnel, notamment en ce qui concerne ce qui suit :
 - (i) le lien entre le déséquilibre du pouvoir entre les membres du personnel et les résidents et le risque que soient infligés des mauvais traitements et que soit commise une négligence par ceux qui sont en situation de confiance et d'autorité et chargés des soins des résidents;
 - (ii) les circonstances qui peuvent entraîner des mauvais traitements et la négligence et la façon de les prévenir. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 96.

Constatations :

1. politique écrite du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence des résidents, intitulée « Abuse » (mauvais traitement) et révisée en mars 2012, ne précise pas les exigences en matière de formation et de recyclage visant tous les membres du personnel en ce qui concerne le lien entre le déséquilibre du pouvoir entre le personnel et les résidents et le risque que soient infligés des mauvais traitements et que soit commise une négligence par ceux qui sont en situation de confiance et d'autorité et chargés des soins des résidents. [Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 96 (e) i)]

Date de délivrance: **27 mars 2012****Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs**

Original signé par Jessica Lapensée