



**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

**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

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 du titulaire de permis

☒ Copie destinée au public

Date(s) d'inspection 24, 25, 28, 29, 30 et 31 mai et 1 ^{er} juin 2012	Numéro d'inspection 2012_034117_0019	Type d'inspection Plainte
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) LYNE DUCHESNE (117)		
Résumé de l'inspection		

Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec le directeur régional/administrateur par intérim de Caressant Care, le conseiller en soins de longue durée/directeur des soins par intérim de Caressant Care, le directeur des services environnementaux, le coordonnateur de l'instrument d'évaluation des résidents (RAI), le directeur des activités, plusieurs infirmières autorisées (IA), plusieurs préposés aux services de soutien personnel (PSSP), un responsable de l'entretien ménager et plusieurs résidents.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé de plusieurs résidents identifiés et passé en revue deux rapports d'incident grave.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :

- dignité, liberté de choisir et vie privée;
- prévention des mauvais traitements, négligence et représailles;
- présence d'un personnel suffisant.

☒ 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 3 (Charte des droits des résidents) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8.

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

par. 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements.
3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision.
10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. Le résident a le droit :
 - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
 - ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
 - iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
 - iv. de voir respecter, conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.
12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.
13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.
14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.
16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou

hospitalisé.

17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :

i. le conseil des résidents,

ii. le conseil des familles,

iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,

iv. les membres du personnel,

v. les représentants du gouvernement,

vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.

19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.

20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.

21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.

22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.

23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.

24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.

25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.

26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.

27. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 3 (1) 2 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, dans la mesure où quatre résidents identifiés n'ont pas été protégés contre les mauvais traitements d'ordre psychologique, physique et verbal de la part du personnel.

1- Le résident n° 05 a reçu un mauvais traitement d'ordre physique de la part de deux membres du personnel durant la prestation des soins. Quatre membres du personnel interrogés, n°s 05, 06, 07 et 17, affirment que le résident était en pleurs et agité. Ils ont rapporté avoir entendu dire par le résident que deux membres du personnel identifiés, n°s 08 et 20, l'avaient lavé brusquement. Ils ont affirmé que le résident n° 05 avait exprimé un sentiment de détresse pendant la prestation des soins. Ils ont ajouté que ceci s'était produit fin mars ou début avril 2012. Ils ont affirmé avoir signalé l'incident à la personne qui était alors directeur des soins.

L'un des membres du personnel identifiés – n° 08 – a affirmé au cours d'un entretien avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD que le résident n° 05 n'aimait pas recevoir des soins personnels mais qu'il ou elle – le membre du personnel n° 08 – était capable de le laver. Le membre du personnel n° 08 a également indiqué que le résident n'aimait pas qu'il/elle et un autre membre du personnel – l'employé n° 19 – fournissent des soins parce qu'ils veillent à ce que le résident n° 05 soit lavé correctement. Les notes d'évolution consignées au dossier de santé du résident n° 05 indiquent que le résident avait été très bouleversé par les agissements du personnel à deux reprises en avril 2012 [registre n° O-001179-12].

2- Le résident n° 03 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique de la part du personnel en mai 2012. Au cours de la soirée, le résident n° 03 a demandé de l'aide aux toilettes. Le membre du personnel n° 08 a grondé le résident qui s'était sali et lui a tenu des propos méprisants.

Le jour suivant, le résident n° 03 a signalé l'incident à l'IA de l'unité de soins. Il est noté qu'à ce moment-là le résident était encore bouleversé par les événements de la veille. L'IA a signalé l'incident à l'administration du foyer, qui a entrepris une enquête. Les membres du personnel n°s 13 et 17 ont également signalé l'incident à l'administration du foyer. Au cours de divers entretiens avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD, les membres du personnel n°s 13 et 17 ont affirmé que le résident avait été bouleversé par les propos méprisants tenus par le membre du personnel no 08. Au cours de l'entretien du 28 mai 2012 avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD, le résident no 03 a exprimé la détresse qu'il avait éprouvée à la suite de l'incident. Il est noté que l'actuelle administration du foyer de soins de longue durée a terminé son enquête et que des mesures disciplinaires internes ont été prises. Le foyer a présenté un rapport d'incident grave au directeur en mai 2012 à la suite de ces événements [registre n° O-001179-12].

3- Le résident no 04 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique de la part d'un membre du personnel infirmier durant la prestation des soins. Selon les dossiers de santé de mai 2012, le résident no 04 a exprimé ses inquiétudes à l'infirmière auxiliaire autorisée au sujet d'un membre du personnel identifié de qui il reçoit des mauvais traitements d'ordre verbal si ses produits pour incontinence ne sont pas changés avant une telle heure de la journée. Il est indiqué dans les notes d'évolution que les inquiétudes du résident ont été signalées au directeur des soins le même jour. Trois membres du personnel, n°s 07, 08 et 14, ont affirmé à l'inspecteur n° 117 du MSSLD que le résident n° 04 leur avait signalé les mauvais traitements d'ordre verbal qu'il recevait du membre du personnel n° 19 si ses produits pour incontinence n'étaient pas changés avant une telle heure de la journée. Les membres du personnel no 07 et 14 ont affirmé avoir vu le membre du personnel n° 19 infliger des mauvais traitements d'ordre verbal parce que le résident n'avait pas demandé à faire changer son produit pour incontinence. Les deux membres du personnel ont affirmé que le produit pour incontinence du résident était sec et que le résident n'avait pas demandé d'aide à cet égard [registre n° O-001179-12].

4- Le résident no 02 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique et physique de la part d'un membre du personnel en avril 2012. Ce jour d'avril 2012, le résident no 02 a informé un membre de sa famille que le membre du personnel n° 19 avait menacé de ne pas lui fournir de soins. Le même soir, le résident no 02 a demandé de l'aide aux toilettes. Le résident no 02 a eu une selle, ce à la suite de quoi il est resté sans aide de 19 h à 21 h 40. Le membre de sa famille a affirmé que le membre du personnel n° 19 était conscient des besoins du résident et était venu plusieurs fois donner des soins aux autres résidents avec qui il partage sa chambre. Le membre de la famille du résident no 02 a expliqué au foyer que le résident avait peur de cet employé et que lui-même prenait très au sérieux la menace par laquelle il risquait d'être privé de soins.

Le directeur des soins du foyer a mené une enquête et signalé l'incident au directeur dans un rapport d'incident grave. Des mesures disciplinaires internes ont été imposées au membre du personnel identifié [registre n° O-001120-12, inspection de référence n° 2012-034117-0018].

Autres mesures requises :

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

AE no 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 23 (Obligation du titulaire de permis d'enquêter, de répondre et d'agir) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8.

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

par. 23 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) les incidents suivants qui sont allégués, soupçonnés ou identifiés et dont il a connaissance ou dont il lui est fait rapport font l'objet d'une enquête immédiate :

- (i) le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit,
- (ii) la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel,
- (iii) tout autre acte que prévoient les règlements;

b) les mesures appropriées sont prises en réponse à chaque incident;

c) les exigences que prévoient les règlements relativement aux enquêtes et aux réponses exigées aux termes des alinéas a) et b) sont respectées. 2007, chap. 8, par. 23 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 23 (1) a (i) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, aux termes duquel il doit faire immédiatement enquête à la suite du mauvais traitement allégué, soupçonné ou observé d'un résident de la part de qui que ce soit, que le titulaire de permis en ait conscience ou que l'incident lui ait été signalé.

Le résident no 04 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique de la part d'un membre du personnel infirmier durant la prestation des soins. Selon les dossiers de santé d'un jour de mai 2012, le résident no 04 a exprimé ses inquiétudes à l'infirmière auxiliaire autorisée de l'équipe de jour à propos d'un membre du personnel identifié qui lui infligeait des mauvais traitements d'ordre verbal si ses sous-vêtements pour incontinence n'étaient pas changés avant une telle heure de la journée. Il est indiqué dans les notes d'évolution que les inquiétudes de ce résident ont été signalées au directeur des soins le même jour.

Trois membres du personnel, nos 07, 08 et 14, ont affirmé à l'inspecteur n° 117 du MSSLD que le résident n° 04 leur avait effectivement raconté que le membre du personnel n° 19 lui infligeait des mauvais traitements d'ordre verbal si ses produits pour incontinence n'étaient pas changés avant une telle heure de la journée. Les membres du personnel nos 07 et 14 ont déclaré avoir vu le membre du personnel n° 19 infliger des mauvais traitements d'ordre verbal parce que le résident n'avait pas demandé à faire changer son produit pour incontinence. Les deux membres du personnel ont affirmé que le produit pour incontinence du résident était sec et que le résident n'avait pas demandé d'aide à cet égard [registre n° O-001179-12].

Le résident n° 05 a reçu un mauvais traitement d'ordre physique de la part de deux membres du personnel durant la prestation des soins. Quatre membres du personnel interrogés, nos 05, 06, 07 et 17, affirment que le résident était en pleurs et agité. Ils ont rapporté avoir entendu dire par le résident que deux membres du personnel identifiés, nos 08 et 20, l'avaient lavé brusquement. Ils ont affirmé que le résident n° 05 avait exprimé un sentiment de détresse pendant la prestation des soins. Ils ont ajouté que ceci s'était produit fin mars ou début avril 2012. Ils ont affirmé avoir signalé l'incident à la personne qui était alors directeur des soins.

L'un des membres du personnel identifiés – n° 08 – a affirmé au cours d'un entretien avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD que le résident n° 05 n'aimait pas recevoir des soins personnels mais qu'il ou elle – le membre du personnel n° 08 – était capable de le laver. Le membre du personnel n° 08 a également indiqué que le résident n'aimait pas qu'il/elle et un autre membre du personnel – l'employé n° 19 – fournissent des soins parce qu'ils veillent à ce que le résident n° 05 soit lavé correctement. Les notes d'évolution consignées au dossier de santé du résident n° 05 indiquent que le résident avait été très bouleversé par les agissements du personnel à deux reprises en avril 2012 [registre n° O-001179-12].

Le directeur des soins et l'administrateur du foyer n'ont pas ouvert d'enquête à la suite de la déclaration de deux incidents d'allégations de mauvais traitements infligés à des résidents par des membres du personnel. Il est noté que l'administrateur a quitté son emploi au foyer à la mi-avril 2012 et que le directeur des soins a quitté le sien au début de mai 2012. Au moment de cette inspection, le directeur régional et le conseiller en soins de longue durée du foyer n'ont trouvé aucun renseignement dans les bureaux administratifs du foyer au sujet des incidents précités.

Date de délivrance : 1^{er} juin 2012

Signature de l'inspecteur

Original signé par Lyne Duchesne

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
Nom de l'inspecteur :	Lyne Duschesne	N° d'identification :	117
N° du registre :			
N° du rapport d'inspection :	2012_034117_0019		
Type d'inspection :	Plainte		
Date d'inspection :	24, 25, 28, 29, 30 et 31 mai et 1 ^{er} juin 2012		
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		
Nom de l'administrateur :	Wendy Patterson		

Aux termes du présent document, CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED est tenu de se conformer à chacun des ordres suivants pour la date indiquée ci-dessous :

N° de l'ordre :	001	Type d'ordre :	Ordre(s) de conformité, alinéa 153 (1) b)
Aux termes de : la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8</i>, par. 3 (1) : Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents : 1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité. 2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements. 3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel. 4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins. 5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre. 6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques. 7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit. 8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels. 9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision. 10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du			

mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.

11. Le résident a le droit :

- i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
- ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
- iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
- iv. de voir respecter, conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.

12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.

13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.

14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.

15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.

16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.

17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :

- i. le conseil des résidents,
- ii. le conseil des familles,
- iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,
- iv. les membres du personnel,
- v. les représentants du gouvernement,
- vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.

19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.

20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.

21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.

22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels,

si un hébergement convenable est disponible.

23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.

24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.

25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.

26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.

27. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

Ordre : Le titulaire de permis est tenu de mettre en œuvre un plan visant à assurer que le droit des résidents d'être protégés contre les mauvais traitements durant la prestation des soins soit bien compris des PSSP n^{os} 08, 19 et 20 et que ceci soit démontré durant la prestation des soins aux résidents. De plus, une formation doit être offerte à tous les PSSP en ce qui concerne les droits des résidents en général et particulièrement à l'égard des mauvais traitements aux résidents. Enfin, un système de contrôle doit être mis en place afin que le personnel autorisé exerçant une supervision directe du personnel non autorisé fournisse le leadership nécessaire pour assurer en permanence l'observation des règlements pertinents. Ce plan doit être adressé par écrit à l'inspecteur Lyne Duchesne, au 347, rue Preston, 4^e étage, Ottawa (Ontario), K1S 3J4, ou par télécopieur au 613 569-9670, d'ici le 8 juin 2012.

Motifs : 1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 3 (1) 2 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, dans la mesure où quatre résidents identifiés n'ont pas été protégés contre les mauvais traitements d'ordre psychologique, physique et verbal de la part du personnel.

1- Le résident n^o 05 a reçu un mauvais traitement d'ordre physique de la part de deux membres du personnel durant la prestation des soins. Quatre membres du personnel interrogés, n^{os} 05, 06, 07 et 17, affirment que le résident était en pleurs et agité. Ils ont rapporté avoir entendu dire par le résident que deux membres du personnel identifiés, n^{os} 08 et 20, l'avaient lavé brusquement. Ils ont affirmé que le résident n^o 05 avait exprimé un sentiment de détresse pendant la prestation des soins. Ils ont ajouté que ceci s'était produit fin mars ou début avril 2012. Ils ont affirmé avoir signalé l'incident à la personne qui était alors directeur des soins.

L'un des membres du personnel identifiés – n^o 08 – a affirmé au cours d'un entretien avec l'inspecteur n^o 117 du MSSLD que le résident n^o 05 n'aimait pas recevoir des soins personnels mais qu'il ou elle – le membre du personnel n^o 08 – était capable de le laver. Le membre du personnel n^o 08 a également indiqué que le résident n^o 05 n'aimait pas qu'il/elle et un autre membre du personnel – l'employé n^o 19 – fournissent des soins parce qu'ils veillent à ce que le résident n^o 05 soit lavé correctement. Les notes d'évolution consignées au dossier de santé du résident n^o 05 indiquent que le résident avait été très bouleversé par les agissements du personnel à deux reprises en avril 2012 [registre n^o O-001179-12].

2- Le résident n^o 03 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique de la part du personnel en mai 2012. Au cours de la soirée, le résident n^o 03 a demandé de l'aide aux toilettes. Le membre du personnel n^o 08 a grondé le résident qui s'était sali et lui a tenu des propos méprisants.

Le jour suivant, le résident n° 03 a signalé l'incident à l'IA de l'unité de soins. Il est noté qu'à ce moment-là le résident était encore bouleversé par les événements de la veille. L'IA a signalé l'incident à l'administration du foyer, qui a entrepris une enquête. Les membres du personnel n°s 13 et 17 ont également signalé l'incident à l'administration du foyer. Au cours de divers entretiens avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD, les membres du personnel n°s 13 et 17 ont affirmé que le résident avait été bouleversé par les propos méprisants tenus par le membre du personnel n° 08. Au cours de l'entretien du 28 mai 2012 avec l'inspecteur n° 117 du MSSLD, le résident no 03 a exprimé la détresse qu'il avait éprouvée à la suite de l'incident. Il est noté que l'actuelle administration du foyer de soins de longue durée a terminé son enquête et que des mesures disciplinaires internes ont été prises. Le foyer a présenté un rapport d'incident grave au directeur en mai 2012 à la suite de ces événements [registre n° O-001179-12].

3- Le résident no 04 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique de la part d'un membre du personnel infirmier durant la prestation des soins. Selon les dossiers de santé de mai 2012, le résident no 04 a exprimé ses inquiétudes à l'infirmière auxiliaire autorisée au sujet d'un membre du personnel identifié de qui il reçoit des mauvais traitements d'ordre verbal si ses produits pour incontinence ne sont pas changés avant une telle heure de la journée. Il est indiqué dans les notes d'évolution que les inquiétudes du résident ont été signalées au directeur des soins le même jour. Trois membres du personnel, n°s 07, 08 et 14, ont affirmé à l'inspecteur n° 117 du MSSLD que le résident n° 04 leur avait signalé les mauvais traitements d'ordre verbal qu'il recevait du membre du personnel n° 19 si ses produits pour incontinence n'étaient pas changés avant une telle heure de la journée. Les membres du personnel no 07 et 14 ont affirmé avoir vu le membre du personnel n° 19 infliger des mauvais traitements d'ordre verbal parce que le résident n'avait pas demandé à faire changer son produit pour incontinence. Les deux membres du personnel ont affirmé que le produit pour incontinence du résident était sec et que le résident n'avait pas demandé d'aide à cet égard [registre n° O-001179-12].

4- Le résident no 02 a reçu un mauvais traitement d'ordre psychologique et physique de la part d'un membre du personnel en avril 2012. Ce jour d'avril 2012, le résident no 02 a informé un membre de sa famille que le membre du personnel n° 19 avait menacé de ne pas lui fournir de soins. Le même soir, le résident no 02 a demandé de l'aide aux toilettes. Le résident no 02 a eu une selle, ce à la suite de quoi il est resté sans aide de 19 h à 21 h 40. Le membre de sa famille a affirmé que le membre du personnel n° 19 était conscient des besoins du résident et était venu plusieurs fois donner des soins aux autres résidents avec qui il partage sa chambre. Le membre de la famille du résident no 02 a expliqué au foyer que le résident avait peur de cet employé et que lui-même prenait très au sérieux la menace par laquelle il risquait d'être privé de soins.

Le directeur des soins du foyer a mené une enquête et signalé l'incident au directeur dans un rapport d'incident grave. Des mesures disciplinaires internes ont été imposées au membre du personnel identifié [registre n° O-001120-12, inspection de référence n° 2012-034117-0018]. (117)

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :	30 juin 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. du commis aux appels
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
 8^e étage, bureau 800
 55, avenue St. Clair Ouest
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2

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

et Directeur
 a.s. du commis aux appels
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
 8^e étage, bureau 800
 55, avenue St. Clair Ouest
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2
 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.

Date de délivrance : 1^{er} juin 2012	
Signature de l'inspecteur :	
Nom de l'inspecteur :	Lyne Duchesne
Bureau régional de services :	Bureau régional de services d'Ottawa