

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 24 octobre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1529-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Board of Management for the District of Nipissing West

Foyer de soins de longue durée et ville : Au Chateau, Sturgeon Falls

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 23 au 27 septembre et le 1^{er} octobre 2024

L'inspection concernait :

- Une demande liée aux soins des résidents;
- Une demande liée aux chutes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Prévention et gestion des chutes

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établisse des directives claires pour une intervention précise.

Justification et résumé

L'inspectrice ou l'inspecteur a observé une personne résidente qui recevait une intervention qui différait de ce qui était prévu dans son programme de soins écrit. Après avoir recueilli plus de renseignements, on a constaté que plusieurs aspects du programme de soins de la personne résidente indiquaient des exigences différentes pour la même intervention.

Ne pas fournir de directives claires pour les exigences du programme de soins d'une personne résidente posait un risque modéré pour cette dernière.

Sources : Observations; entretiens avec le personnel; programme de soins d'une personne résidente.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 6 (10) b) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente soit révisé lorsque ses besoins en matière de soins ont changé.

Justification et résumé

Une demande de modification du programme de soins d'une personne résidente a été reçue. Toutefois, plusieurs mois plus tard, l'intervention était encore présente dans certaines parties du programme.

Un membre du personnel a confirmé que l'intervention précise aurait dû être mise à jour au moment de la demande.

Ne pas réviser le programme de soins quand les besoins en matière de soins d'une personne résidente ont changé posait un risque faible pour la personne résidente.

Sources : Dossiers du foyer; programme de soins d'une personne résidente; entretien avec le personnel.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 54 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Prévention et gestion des chutes

Paragraphe 54 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le résident qui fait une chute fasse l'objet d'une évaluation et à ce qu'une évaluation postérieure à sa chute soit effectuée au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour les chutes. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 54 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 11.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ayant fait une chute fasse l'objet d'une évaluation, conformément au programme de prévention et de gestion des chutes du foyer.

Le titulaire de permis qui devait avoir un programme de prévention et de gestion des chutes n'a pas veillé à ce que ce programme soit respecté, conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Justification et résumé

Une politique faisant partie du programme de prévention et de gestion des chutes du foyer mentionnait des évaluations précises qui devaient être consignées une fois terminées, après la chute d'une personne résidente.

L'examen des évaluations précises pour la personne résidente a révélé qu'il manquait de la documentation.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

La directrice des soins a confirmé qu'on s'attendait à ce que ces évaluations soient consignées.

Ne pas consigner ces évaluations a posé un risque modéré pour la personne résidente.

Sources : Entretiens avec le personnel; dossiers de soins d'une personne résidente; politique et programme du foyer.

AVIS ÉCRIT : Diététiste agréé

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 80 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Diététiste agréé

Paragraphe 80 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer soit présent au foyer pendant au moins 30 minutes par mois pour chaque résident afin d'exercer des fonctions liées aux soins cliniques et aux soins alimentaires.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un diététiste professionnel soit présent au foyer pendant au moins 30 minutes par mois par personne résidente afin d'exercer des fonctions liées aux soins cliniques et aux soins alimentaires.

Justification et résumé

Un membre du personnel du foyer a confirmé que le diététiste professionnel du foyer ne travaillait pas sur place.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Ne pas avoir un diététiste professionnel sur place a posé un risque modéré pour les personnes résidentes.

Sources : Entretien avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 74 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

a) l'élaboration et la mise en œuvre, en consultation avec un diététiste agréé faisant partie du personnel du foyer, de politiques et de marches à suivre ayant trait aux soins alimentaires, aux services de diététique et à l'hydratation;

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :

Le titulaire de permis doit :

a. Effectuer un examen documenté du programme de soins alimentaires et d'hydratation du foyer. Veiller à ce que les politiques et les procédures en place dans le cadre du programme soient pertinentes pour le foyer et la population résidente. Il doit aussi veiller à ce que les rôles et les responsabilités de chaque domaine sur le plan de l'accomplissement des tâches requises soient décrits. Conserver un registre écrit indiquant la date de l'examen, le nom des personnes y ayant participé et les changements apportés au programme.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

b. Donner à tout le personnel concerné et précisé une séance de recyclage sur le programme de soins alimentaires et d'hydratation et les rôles et responsabilités dans le cadre de ce programme.

c. Élaborer un processus de vérification pour s'assurer que les évaluations nutritionnelles sont réalisées, comme il est indiqué dans le programme. Effectuer des vérifications hebdomadaires en utilisant le processus élaboré durant au moins six semaines. Conserver un registre écrit du processus de vérification comprenant le nom des personnes ayant effectué les vérifications, les résultats de chaque vérification et les mesures prises (s'il y en a) en fonction des résultats.

d. Élaborer un processus de vérification pour s'assurer que les personnes résidentes du foyer reçoivent les interventions précises appropriées. Effectuer des vérifications hebdomadaires en utilisant le processus élaboré durant au moins six semaines. Conserver un registre écrit du processus de vérification comprenant le nom des personnes ayant effectué les vérifications, les résultats de chaque vérification et les mesures prises (s'il y en a) en fonction des résultats.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les programmes de soins alimentaires et de services de diététique et d'hydratation comprennent la mise en œuvre des politiques et des procédures se rapportant à des évaluations précises.

Justification et résumé

Les politiques du programme de soins alimentaires et d'hydratation du foyer décrivaient des évaluations précises qui devaient être effectuées ainsi que les exigences relatives à la réalisation de ces évaluations. Toutefois, lors de l'examen des évaluations de plusieurs personnes résidentes, on a constaté que les évaluations n'avaient pas été réalisées conformément aux exigences de la politique.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Un membre du personnel du foyer a confirmé que les évaluations n'étaient pas réalisées conformément aux exigences de la politique.

Ne pas réaliser les évaluations conformément aux exigences de la politique a posé un risque élevé pour ces personnes résidentes.

Sources : Entretien avec le personnel; dossiers de soins de personnes résidentes; politiques et programmes du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le

19 décembre 2024

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.