

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public modifié Page couverture (M2)

Date d'émission du rapport modifié : 26 septembre 2024

Date d'émission du rapport initial : 2 août 2024

Numéro d'inspection : 2024-1279-0004 (M2)

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : MacGowan Nursing Homes Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Braemar Retirement Centre, Wingham

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport d'inspection a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 001 a été annulé à la suite d'un examen du directeur, DREV-0026

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public modifié (M2)

Date d'émission du rapport modifié : 26 septembre 2024

Date d'émission du rapport initial : 2 août 2024

Numéro d'inspection : 2024-1279-0004 (M2)

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : MacGowan Nursing Homes Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Braemar Retirement Centre, Wingham

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport d'inspection a été modifié pour :

L'OC n° 001 a été annulé à la suite d'un examen du directeur, DREV-0026

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 3 au 5 et du 8 au 11 juillet 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00117208 – Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Demande n° 00117732 – Prévention et gestion des chutes
- Demande n° 00119202 – Plainte portant sur la prévention et la gestion des chutes ainsi que sur les soins alimentaires

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Comportements réactifs
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et gestion des chutes
Admission, absences et mises en congé

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect : du paragraphe 24 (1) de la *LRSLD* (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements infligés par une autre 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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Justification et résumé

Aux fins de la définition du terme « mauvais traitements », « mauvais traitements d'ordre sexuel » s'entend :

soit d'attouchements, de comportements ou de remarques de nature sexuelle non consensuels ou d'une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une autre personne qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel.

Un travailleur en soins de rétablissement a vu une personne résidente toucher une autre personne résidente de manière inappropriée. Il a immédiatement fait sortir cette dernière de la zone et l'a emmenée dans sa chambre. Le travailleur en soins de rétablissement a signalé l'incident à une infirmière autorisée (IA).

Sources : Notes d'enquête, notes d'évolution de la personne résidente, vidéo de surveillance, entretien avec le travailleur en soins de rétablissement, l'IA et la directrice des soins.

AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique du foyer visant la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes soit respectée, de mauvais traitements d'ordre sexuel ayant été constatés et signalés.

Justification et résumé

La politique visant la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes, datée de janvier 2023, stipulait que si

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

un membre du personnel ou un bénévole a connaissance d'un incident de mauvais traitement ou de négligence potentiels ou réels envers une personne résidente, ou soupçonne un tel incident, que ce soit de la part d'un membre du personnel, d'un bénévole, d'un membre de la famille, d'un collègue, d'un étudiant ou d'une autre personne résidente, les étapes suivantes doivent être suivies.

Infirmière responsable de service :

1. Évaluer les blessures et documenter à chaque quart de travail pendant au moins 72 heures après l'incident;
2. En fonction de l'incident, déterminer si une évaluation plus approfondie de la tête aux pieds est nécessaire;
3. Informer la famille/le représentant/le mandataire spécial d'un cas de mauvais traitement présumé;
4. Recueillir les déclarations de tous les témoins et documenter leur récit de l'incident;
5. Rappeler au témoin la nécessité de préserver la confidentialité de l'incident ainsi que celle de la personne résidente et de l'agresseur présumé;
6. Informer le médecin ou l'infirmière praticienne.

Une personne résidente a été vue en train de toucher une autre personne résidente de manière inappropriée. L'incident a été signalé à une IA qui n'a pas respecté la politique visant la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence.

L'IA n'ayant pas respecté la politique en matière de mauvais traitements, il était difficile de savoir quelles étaient les conséquences pour la personne résidente et quel était le suivi nécessaire.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Sources : Notes d'évolution des personnes résidentes, politique visant la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (révisée en janvier 2023) et entretiens avec l'IA et d'autres membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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

Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel ayant des motifs raisonnables de soupçonner des mauvais traitements d'ordre sexuel entre personnes résidentes signale immédiatement au directeur ces soupçons et les renseignements sur lesquels ils étaient fondés. Conformément au paragraphe 154 (3), le titulaire de permis était responsable du fait d'autrui pour les membres du personnel qui ne se conforment pas au paragraphe 28 (1).

Justification et résumé

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Un travailleur en soins de rétablissement a vu une personne résidente toucher un co-résident de manière inappropriée. Le travailleur en soins de rétablissement a signalé l'incident à une IA, qui a omis de le signaler au gestionnaire de service.

La directrice des soins a reçu un courriel le lendemain matin, a signalé le mauvais traitement présumé au directeur et a ouvert une enquête.

Le fait de ne pas avoir signalé immédiatement les préoccupations a retardé la réaction du foyer et augmenté le risque qu'un incident similaire arrive à une autre personne résidente. Le retard dans le rapport au directeur peut avoir retardé sa réponse à l'incident.

Sources : Rapport du Système de rapport d'incidents critiques, avertissement écrit à l'intention de l'IA, entretiens avec l'IA et la directrice des soins.

(M2) Appel/Examen du directeur n° : DREV-0026

L'ordre suivant a été annulé : OC n° 001

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Exigences : mise en congé d'un résident

Non-respect : du paragraphe 161 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences : mise en congé d'un résident

Paragraphe 161 (2) Avant de donner son congé à un résident en vertu du paragraphe 157 (1), le titulaire de permis fait ce qui suit :

- a) il s'assure que des solutions de rechange à la mise en congé ont été prises en considération et essayées si cela était approprié;
- b) en collaboration avec le coordonnateur des placements compétent et d'autres organismes de services de santé, il prend d'autres arrangements pour fournir l'hébergement, les soins et l'environnement sûr dont le résident a besoin;

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

c) il veille à ce que le résident et son mandataire spécial, s'il en a un, ainsi que toute personne que l'un ou l'autre désigne soient tenus au courant, à ce qu'ils aient la possibilité de participer à la planification de la mise en congé et à ce que les désirs du résident soient pris en considération;

d) il remet au résident et à son mandataire spécial, s'il en a un, ainsi qu'à toute personne que l'un ou l'autre désigne un avis écrit donnant une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état du résident et à ses besoins en matière de soins, qui justifie la décision du titulaire de permis de donner son congé au résident.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

- 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.