

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

Date d'émission du rapport : 21 mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1279-0002

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

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 5 au 7, du 14 au 16 et le 20 mai 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : 13 mai 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00142225 liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence,
- Demande n° 00146517, plainte portant sur les déclarations des droits des résidents.

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Soins palliatifs
Droits et choix des personnes résidentes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

AVIS ÉCRIT : Soins palliatifs

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 61 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins palliatifs

Paragraphe 61 (4) Le titulaire de permis veille à ce que, compte tenu de l'évaluation des besoins du résident en matière de soins palliatifs, les options en matière de soins palliatifs mises à la disposition du résident comprennent au moins ce qui suit :

b) la gestion des symptômes;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une évaluation complète de la douleur et une échelle de performance des soins palliatifs soient effectuées pour une personne résidente afin d'assurer une gestion adéquate des symptômes.

Sources : dossier médical électronique de la personne résidente, notes d'enquête sur un incident critique, entretien avec une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) et la directrice des soins.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 108 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

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

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une enquête appropriée soit menée ou à ce qu'une réponse soit apportée conformément à la disposition 3 dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte. La plainte, déposée par un membre du personnel, a été portée à l'attention de deux membres du personnel. Deux personnes résidentes ont exprimé leur inquiétude et leur mécontentement quant à leurs droits de citoyen.

Sources : Entretiens avec deux personnes résidentes, trois membres du personnel, la directrice des soins et l'administrateur.

AVIS ÉCRIT : Système de gestion des médicaments

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 123 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (2) Le titulaire de permis veille à ce que des politiques et des protocoles écrits soient élaborés pour le système de gestion des médicaments afin de veiller à ce que tous les médicaments utilisés au foyer soient acquis, préparés, reçus, entreposés, administrés, détruits et éliminés de façon rigoureuse.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments d'une personne résidente soient conservés conformément à la politique d'administration des médicaments du foyer (*Administration of Medication*), lorsqu'ils étaient laissés au chevet de la 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

Sources : dossiers médicaux d'une personne résidente, politique d'administration des médicaments du foyer (*Administration of Medication*) (révision : 13 décembre 2024), notes d'enquête sur l'incident critique n° 4, entretien avec un membre du personnel et la directrice des soins.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Déclaration des droits des résidents

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 15 du paragraphe 3 (1) de la *LRSLD* (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 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 :

15. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à se conformer à la disposition 15 du paragraphe 3 (1) de la *LRSLD* (2021) [*LRSLD* (2021), alinéa 155 (1) b] :

Le titulaire de permis doit préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à garantir que toutes les personnes résidentes ont la possibilité d'exercer leur droit de vote démocratique lors d'une élection. Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

1) La personne qui sera désignée pour élaborer une procédure écrite visant à garantir que les personnes résidentes ont la possibilité d'exercer leurs droits démocratiques de voter lors d'une journée d'élection. Le processus doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

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

- a) Les personnes qui seront chargées de l'assistance et de l'organisation avant et pendant le jour de l'élection.
 - b) Activités avant le jour de l'élection pour promouvoir et informer les personnes résidentes du jour de l'élection à venir qui sont compatibles avec la cognition et la compréhension des personnes résidentes.
 - c) Les mesures prises et les réponses apportées seront documentées.
- 2) Le type de formation nécessaire, y compris la personne responsable de la formation et les personnes qui devront être formées.
- 3) Prévoir des actions pour assurer la durabilité de ce plan en cours.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection n° 2025-1279-0002 avant le 4 juin 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les droits de citoyen de deux personnes résidentes soient respectés et promus.

Le fait que les deux personnes résidentes n'aient pas eu la possibilité de voter lors des dernières élections fédérales constitue une violation de leurs droits en tant que citoyens et de l'obligation du foyer de garantir un accès équitable au vote à ceux qui ont besoin d'une assistance. En conséquence, les personnes résidentes se sont senties contrariées.

Sources : Entretiens avec deux personnes résidentes, trois membres du personnel, la directrice des soins et l'administrateur.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 4 juin 2025.

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;
- 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.

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

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.