

Rapport public

Date d'émission du rapport : 29 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2025-1384-0001

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare Brant, Burlington

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 21, 23, 24, 27, 28 et 29 janvier 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00126174 – Rapport d'incident critique en lien avec l'obligation de protéger de même que la prévention et la gestion des chutes
- Dossier : n° 00128035 – Rapport d'incident critique en lien avec les soins fournis aux personnes résidentes et le programme de soins
- Dossier : n° 00132352 – Plainte en lien avec l'obligation de protéger, la prévention et la gestion des chutes, les services d'entretien de même que le système de communication bilatérale
- Dossier : n° 00135589 – Rapport d'incident critique en lien avec l'obligation de protéger

On a mené à bonne fin les dossiers suivants au cours de cette inspection :

- Dossier : n° 00127237 – Rapport d'incident critique en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Dossier : n° 00129055 – Rapport d'incident critique en lien avec la prévention et la gestion des chutes

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

Services de soins et de soutien à l'intention des personnes résidentes

Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect de : l'alinéa 3(1)1 de la LRSLD

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 :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on traite une personne résidente avec courtoisie et respect lorsqu'un membre du personnel a fait un commentaire déplacé.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; notes d'enquête; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 6(7) de la LRSLD

Programme de soins

Paragraphe 6(7) – Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on place une personne résidente dans la position qu'indiquait le programme de soins de cette personne.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; notes d'enquête; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligations précises : propreté et bon état

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 19(2)c) de la LRSLD

Services d'hébergement

Paragraphe 19(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on entretienne le foyer, en particulier les plinthes, les portes et les dalles de plafond, de sorte qu'il soit en bon état.

Sources : Démarches d'observation réalisées dans le foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Présélection

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 81(1) de la LRSLD

Présélection

Paragraphe 81(1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'une présélection ait lieu conformément aux règlements avant d'embaucher du personnel et d'accepter des bénévoles.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une présélection ait lieu conformément aux règlements avant d'embaucher un membre du personnel.

Le paragraphe 252(1) du Règl. de l'Ont. 246/22 s'applique si une vérification de dossiers de police est exigée avant qu'un titulaire de permis embauche un membre du personnel ou accepte une ou un bénévole, comme l'énonce le paragraphe 81(2) de la LRSLD.

On a embauché un membre du personnel en 2023. Cependant, le dossier de cette personne ne faisait mention d'aucune vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Sources : Dossier d'un membre du personnel; entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'un membre du personnel utilise des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'il a aidé une personne résidente par lui-même.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; notes d'enquête; entretiens avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 108(2)e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108(2) – Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le dossier documenté à propos de quatre plaintes reçues en 2024 comprenne les dates auxquelles des réponses ont été fournies à l'auteur des plaintes ou une description de ces réponses.

Sources : Examen du registre des plaintes et des modèles d'enquête; entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 108(3)a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108(3) – Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

a) le dossier documenté est examiné et analysé pour déceler les tendances au moins une fois chaque trimestre.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on consigne toutes les plaintes reçues en 2024 dans le registre des plaintes, à ce qu'on inclue celles-ci dans l'examen trimestriel ou à ce qu'on les analyse pour déceler les tendances.

Sources : Examen des notes sur l'évolution de la situation concernant une personne résidente; examen de certaines parties du registre des plaintes de 2024; examen des analyses des plaintes des troisième et quatrième trimestres de 2024; entretien avec un membre du personnel.