

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 (Ontario)
N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial	
Date d'émission du rapport : 3 juin 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1114-0003	
Type d'inspection : Incident critique	
Titulaire de permis : Caessant-Care Nursing and Retirement Homes Limited	
Foyer de soins de longue durée et ville : Caessant Care Fergus Nursing Home, Fergus	
Inspectrice principale/Inspecteur principal Bernadette Susnik (120)	Signature numérique de l'inspectrice/Signature numérique de l'inspecteur  Bernadette Susnik Signé numériquement par Bernadette Susnik Date : 2024.06.10 10:53:50 -04'00'
Autres inspectrices ou inspecteurs	

RÉSUMÉ D'INSPECTION
L'inspection a été menée sur place aux dates suivantes : 23 mai 2024 L'inspection suivante concernait : Plainte : n° 00107881 relative à un incident critique de négligence d'une personne résidente par le personnel.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :
Foyer sûr et sécuritaire (Safe and Secure Home)

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 (Ontario)
N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

Problème de conformité n° 001 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 12(1) 1. iii. A. du Règl. de l'Ont. 246/22.

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

1. Toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer, à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les résidents n'ont pas accès, doivent être, à la fois :

iii. dotées d'une alarme sonore qui permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation et qui :
A. est branchée sur le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel.

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré que toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer, à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les résidents ont accès soient branchées sur le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel.

Justification et résumé

Deux portes menant à une zone extérieure non sécuritaire du foyer et deux portes menant à des escaliers dans le foyer, qui étaient toutes accessibles aux personnes résidentes, n'étaient pas branchées sur le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel. Lorsque les portes étaient déverrouillées et tenues ouvertes pour activer une alarme, l'emplacement des portes ne s'affichait pas sur la console de bureau située au poste infirmier le plus près de la porte utilisée par le personnel pour déterminer l'emplacement des portes ouvertes. Lorsque le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel a été remplacé par un nouveau système en avril 2019, le titulaire de permis ne s'est pas assuré que l'installateur branche les portes susmentionnées à ce système.

Sources : Essai des portes, entrevue avec le directeur des opérations du bâtiment, examen de la politique S12-10.0 « Sonnette d'appel – personnes résidentes ». [120]

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 002 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 20(g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

par. 20. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les

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 (Ontario)
N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

conditions suivantes :

(g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre.

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré que le foyer était doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui, dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, était calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre.

Justification et résumé

Le titulaire de permis a chargé un entrepreneur d'installer un nouveau système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel en avril 2019; un nombre insuffisant de haut-parleurs ont alors été ajoutés pour s'assurer que l'alarme sonore était calibrée également dans toute la zone du foyer (deuxième étage).

Le couloir nord, près du salon, et le couloir central, près de la sortie vers la terrasse extérieure, ne disposaient pas d'autres sources d'alarmes sonores que la console de bureau à chacun des deux postes infirmiers. La console de bureau possède des boutons qui peuvent être utilisés par le personnel pour réduire ou augmenter le volume de l'alarme. Même au réglage le plus élevé, le timbre sonore qui provenait de la console de bureau lorsqu'une sonnerie au poste était activée ne pouvait pas être entendu si l'on se trouvait dans les deux parties de couloir. Les bruits concurrents provenant des purificateurs d'air et des climatiseurs qui fonctionnent, ainsi que les personnes qui parlent, étouffent le son.

Une enquête menée auprès de la directrice des soins infirmiers le 8 février 2024 a révélé qu'aucune alerte audible n'était entendue lorsque les deux postes de sonnerie étaient activés. À partir du 13 février 2024, un employé de l'entretien a informé que le problème était pris en charge et qu'un haut-parleur supplémentaire serait installé. Le 13 mai 2024, le haut-parleur n'avait pas été installé. À la date de l'inspection, un haut-parleur avait été commandé et le foyer était en attente de la livraison et de l'installation.

Sources : Entrevue avec le directeur des opérations du bâtiment, un employé de l'entretien; examen de la correspondance et bon de commande du fournisseur d'équipement; essai du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel. [120]

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien Problème de conformité
n° 003 Avis écrit remis aux termes de la LRSLD, 2021, al. 154(1)1. **Non-respect**
de la disposition : 96(1)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

par. 96(1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1)c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :
b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

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 (Ontario)
N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19(1)c) de la Loi, le titulaire de permis ne s'est pas assuré que des calendriers et des marches à suivre soient prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

Conformément à l'alinéa 11(1)a) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit appliquer tout calendrier et toute marche à suivre qui sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas appliqué sa politique « Sonnette d'appel – personnes résidentes » datée du 19 janvier 2024 et révisée le 12 avril 2024.

Justification et résumé

Pendant l'inspection, environ cinq cordons à tirer pour appeler le poste étaient manquants et environ cinq se sont délogés facilement du boîtier lorsque tirés. Un bouton à pousser au bout d'un cordon d'appel pour un lit dans la chambre d'une personne résidente identifiée ne déclenchait pas d'alarme.

Un examen du système de maintenance que le personnel utilise pour signaler les défaillances et les défauts de l'équipement comportait quatre rapports entre le 1^{er} janvier et le 23 mai 2024. Les quatre rapports comprenaient des cordons d'appel manquants.

Aucune des portes menant aux escaliers ou vers des zones extérieures non sécuritaires auxquelles les personnes résidentes avaient accès ne disposait d'alarme de porte fonctionnelle. Il a été relevé que les alarmes étaient du type qui peut se coincer dans un cadre de porte ou à la surface de la porte.

La politique du titulaire de permis pour le maintien du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel ou du système de sonnette d'appel tel qu'identifié dans la politique du titulaire de permis nécessitait qu'une vérification soit effectuée chaque trimestre pour chaque poste d'appel. Les vérifications exigeaient que la personne de l'entretien ou son représentant vérifie les luminaires au plafond, les cordons, l'affichage de la console de bureau et le son au poste infirmier. La même politique comprenait également une vérification à effectuer pour les alarmes de portes afin de s'assurer que l'emplacement de la porte s'affiche au poste infirmier et qu'une alarme sonne. Aucune vérification n'a été réalisée en 2024 ou en 2023.

Sources : Essai du système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, examen de la politique S12-10.0 « Sonnette d'appel – personnes résidentes », rapports d'entretien et vérifications existantes, entrevues avec le directeur des opérations du bâtiment, des membres du personnel de soins au hasard et des personnes résidentes. [120]

AVIS ÉCRIT : Construction et rénovation de foyers

Problème de conformité n° 004 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : Règl. de l'Ont. 246/22, sous-alinéa 356 (3) 2.

Construction et rénovation de foyers

par. 356(3) Le titulaire de permis ne peut pas commencer les travaux suivants sans avoir

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 (Ontario)
N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

préalablement obtenu l'approbation du directeur :

2. Les autres travaux relatifs au foyer ou à son équipement, si le fait d'effectuer ces travaux peut déranger les résidents de manière importante ou leur causer des incon vénients importants.

Le titulaire de permis n'a pas reçu l'approbation de la directrice avant de commencer des travaux sur son équipement qui auraient pu déranger les personnes résidentes de manière importante.

Justification et résumé

Le titulaire de permis a installé un nouveau système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel en avril 2019. Aucun plan de travail ni de spécifications décrivant la manière dont les travaux allaient être réalisés n'a été soumis, y compris de quelle façon les personnes résidentes seraient affectées et quelles seraient les étapes à prendre pour remédier aux effets négatifs sur les personnes résidentes.

Après l'installation, l'entrepreneur a dû installer un nouveau câblage externe et de nouveaux postes d'appel dans chaque chambre de personne résidente, salle de bain, espace commun et zones de bains. Ce processus exigeait que l'entrepreneur soit sur place pendant plus d'une semaine, passant plus d'une heure dans la chambre et la salle de bain de chaque personne résidente, obligeant ainsi les personnes résidentes à sortir de leurs chambres pendant que les travaux étaient réalisés. Pour certaines personnes résidentes, la présence de l'entrepreneur et le fait de devoir rester en dehors de leur chambre pendant un certain temps peuvent avoir contribué à certains comportements et, par conséquent, pourraient leur avoir causé des dérangements importants.

Sources : Entrevue avec le directeur des opérations du bâtiment, observations du nouveau système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel. [120]