

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1114-0003

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Caressant-Care Nursing and Retirement Homes Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Caressant Care Fergus Nursing Home, Fergus

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 29 et 30 avril, de même que 1^{er} et 5 au 9 mai 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00143131 et dossier : n° 00144282 – Dossiers en lien avec des éclosions de maladie au foyer
- Dossier : n° 00143797 – Dossier en lien avec de mauvais traitements d'ordre physique de la part d'une personne résidente à l'endroit d'une autre personne résidente
- Dossier : n° 00143896 et dossier : n° 00144313 – Dossiers en lien avec des cas de négligence de la part de membres du personnel à l'endroit de personnes résidentes
- Dossier : n° 00145789 – Dossier en lien avec une plainte au sujet de préoccupations quant aux soins fournis à une personne résidente

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

Soins de la peau et prévention des plaies

Alimentation, nutrition et hydratation

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

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 : Programme de soins

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 6(9)2 de la LRSLD

Programme de soins

Paragraphe 6(9) – Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

2. Les résultats des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que des membres du personnel documentent les résultats des soins prévus dans un programme de soins.

Une personne résidente a refusé à plusieurs reprises de recevoir des soins, mais les personnes préposées aux services de soutien personnel ont omis de consigner ces refus correctement parmi les tâches inscrites dans le dossier du système de points de service.

Sources : Dossier des tâches du système de points de service et notes sur l'évolution de la situation qui concernent la personne résidente; entretiens avec une personne résidente et des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins personnels

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

Non-respect de : l'article 36 du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins personnels

Article 36 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer reçoive tous les jours des soins personnels individualisés, notamment les soins d'hygiène et le toilettage.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne résidente reçoive des soins personnels individualisés à une date donnée en mars 2025.

Sources : Rapport d'incident critique; programme de soins et dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec 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 Centre-Ouest

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

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56(2)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne résidente ayant des problèmes d'incontinence ait un plan individuel, fondé sur une évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence vésicale, et à ce que ce plan soit mis en œuvre.

L'évaluation réalisée auprès d'une personne résidente a montré que celle-ci était une bonne candidate pour une intervention donnée; cependant, on a omis de mettre cette intervention en œuvre et on a plutôt fourni une directive différente.

Sources : Démarches d'observation; évaluations de la peau, des plaies et de la continence d'une personne résidente; programme de soins; entretiens avec une personne résidente et un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56(2)g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

g) les résidents qui ont besoin de produits pour incontinence disposent d'assez de produits de rechange pour demeurer propres et au sec et se sentir en confort.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que deux personnes résidentes disposent d'assez de produits de rechange pour demeurer propres et au sec et se sentir en confort à une date donnée en avril 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 (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Sources : Dossiers cliniques des personnes résidentes; entretiens avec des membres du personnel; rapport d'incident critique; notes de l'enquête interne du foyer.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Non-respect de : l'alinéa 102(2)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102(2) – Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102(2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on mette en œuvre les normes délivrées par la directrice ou le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Aux termes de l'article 4.3 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (la « Norme »), révisée en septembre 2023, le titulaire de permis doit voir à ce qu'une fois résolu un cas d'éclosion de maladie, l'équipe de gestion des éclosions et l'équipe interdisciplinaire de prévention et de contrôle des infections tiennent une séance de compte rendu pour évaluer les pratiques de prévention et de contrôle des infections qui ont été efficaces et inefficaces dans la lutte contre l'éclosion.

La personne responsable de la prévention et du contrôle des infections a indiqué qu'après l'éclosion de norovirus, dont on a déclaré la fin le 29 mars 2025, et l'éclosion de parainfluenza, dont on a déclaré la fin le 20 avril 2025, on a omis de tenir une séance de compte rendu.

Sources : Rapports d'incidents critiques; la Norme (septembre 2023); entretien avec la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Non-respect de : l'alinéa 102(9)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102(9) – Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

b) les symptômes sont consignés et les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour réduire la transmission, isoler les résidents et les mettre en groupe au besoin. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102(9).

Lorsqu'on a consigné les symptômes au cours de l'éclosion d'une maladie, le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on prenne des mesures immédiatement pour réduire la transmission et isoler une personne résidente.

Sources : Notes sur l'évolution de la situation concernant la personne résidente; liste des personnes concernées par l'éclosion; entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

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

Non-respect de : l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on respecte les recommandations formulées par le médecin hygiéniste en chef. En effet, le foyer a omis d'effectuer des vérifications hebdomadaires de prévention et de contrôle des infections pendant des éclosions de maladie confirmées du 22 au 29 mars et du 4 au 20 avril 2025.

Aux termes de l'article 4 des Recommandations pour la prévention et le contrôle des éclosions dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif (février 2025), la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections doit procéder à des vérifications hebdomadaires en matière de prévention et de contrôle des infections pendant toute la durée d'une éclosion et l'équipe de gestion des éclosions, pour sa part, doit examiner les résultats de ces vérifications.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

Sources : Rapport d'incident critique; entretien avec la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections.