

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Rapport public original

Date de publication du rapport : 26 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1343-0005

Type d'inspection :

Système de rapport d'incidents critiques

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Hamilton (Hamilton)

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place à la date ou aux dates suivantes : Du 7 au 8 novembre 2024 et du 12 au 14 novembre 2024.

La ou les plaintes suivantes ont été examinées :

- Registre 00129848/Incident critique (IC) 2858-000022-24 et Registre 00130164/IC 2858-000023-24 étaient liés à la prévention et à la gestion des chutes.

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

inspection : Prévention et contrôle des infections

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Cas de non-conformité corrigé

Un cas de non-conformité a été constaté au cours de cette inspection, et le titulaire

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

de permis y a **remédié** avant la conclusion de l'inspection. L'inspecteur était convaincu
que :

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

la non-conformité respectait l'intention de l'alinéa 154(2) et n'exigeait aucune autre

mesure. Cas de NC 001 corrigé en vertu de la LRSLD, 2021, a. 154(2)

Non-conformité à l'égard de : LRSLD, 2021, a. 6 (10) (b)

Programme de soins

a. 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

(b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Une observation de la chambre d'un résident a indiqué qu'une procédure d'intervention mise à jour en matière de prévention et de gestion des chutes était en place.

Un examen du programme de soins du résident ne reflétait la mise à jour de la procédure de prévention et de gestion des chutes en place.

Le personnel a reconnu que la procédure d'intervention actuelle en matière de prévention et de gestion des chutes en place n'avait pas été mise à jour dans le programme de soins du résident.

L'omission de s'assurer que le programme de soins a été mis à jour grâce à des procédures d'intervention correctes en matière de prévention et de gestion des chutes peut faire en sorte que les résidents ne reçoivent pas le bon niveau de soins.

Plus tard, il a été constaté que la procédure d'intervention avait été mise à jour dans le programme de soins du résident.

Sources : Observation, programme de soins actuel, entrevue avec

le personnel. Date de mise en œuvre de la procédure de

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

redressement : 12 novembre 2024

AVIS ÉCRIT : programme de soins

Avis écrit de non-conformité n° 002 aux termes de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 1.

Non-conformité à l'égard de : LRSLD, 2021, alinéa 6 (1) c)

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Programme de soins

- a. 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :
- (c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des directives claires soient fournies au personnel dans le cadre du programme de soins d'un résident;

Justification et résumé

Un résident présentait un risque de chute et avait besoin d'une aide précise pour réduire son risque de chute. Le programme de soins du résident fournissait des directives au personnel sur les soins requis par le résident.

Le personnel a reconnu que les directives fournies n'étaient pas claires.

L'omission de s'assurer que les directives pour les soins énoncées dans le programme de soins du résident sont claires pourrait entraîner un manque de soins pour le résident, l'exposant ainsi à un risque de préjudice.

Sources : notes d'évolution, entrevues avec le personnel, programme de soins du résident.

AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur

Avis écrit de non-conformité n° 003 aux termes de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 1.

Non-conformité à l'égard de : Règl. de l'Ont. 246/22, disposition 53 (1) 4.

Programmes obligatoires

- a. 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :
4. Un programme de gestion de la douleur visant à déceler la douleur chez les résidents et à la gérer. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 53 (1); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 10.

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique d'identification et de gestion de la douleur soit respectée.

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Justification et résumé

Un jour donné, le personnel ne s'est pas conformé à la politique du foyer en matière d'identification et de gestion de la douleur qui visait à assurer qu'une évaluation de la douleur était effectuée lorsqu'un résident se plaignait de douleur.

Le personnel a reconnu qu'une évaluation aurait dû être effectuée lorsque le personnel a pris conscience de la douleur du résident.

Le non-respect de la politique écrite du foyer a entraîné l'omission d'évaluer et de déceler la présence de douleur.

Sources : Politique du Programme d'identification et de gestion de la douleur, dossiers des résidents, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Avis écrit de NC n° 004 en vertu de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 1.

Non-conformité à l'égard de : Règl. de l'Ont. 246/22, a. 55

(2) (b) (i)

soins de la peau et des plaies

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

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un résident dont l'intégrité de la peau était altérée soit évalué.

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Justification et résumé

Un résident a subi une altération de la peau, mais aucune évaluation pertinente n'a été

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

effectuée.

Un membre du personnel a reconnu que l'évaluation pertinente n'avait pas été effectuée.

L'omission d'effectuer une évaluation de la peau pourrait exposer le résident à une infection et une altération de l'intégrité de la peau.

Sources : Dossiers des résidents, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Évaluation de la douleur

Avis écrit de non-conformité n° 005 aux termes de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 1.

Non-conformité à l'égard de : Règlement de l'Ont. 246/22, a. 57 (2)

Gestion de la douleur

57 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents, lorsque leur douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales, soient évalués au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique du foyer en matière d'identification et de gestion de la douleur soit respectée.

Justification et résumé

Un résident a fait une chute et a subi une blessure à la suite de laquelle il a éprouvé de la douleur. Un examen du dossier du résident a révélé que ce dernier n'avait pas fait l'objet d'une évaluation régulière conformément à son programme de soins.

Le personnel a reconnu que les évaluations de la douleur requises n'avaient pas été effectuées.

L'omission d'effectuer des évaluations complètes de la douleur a exposé le résident à un risque de douleur non contrôlée ou non traitée.

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Sources : entrevues avec le personnel, dossiers des résidents, politique du FSLD en matière d'identification et de

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

gestion de la douleur.

AVIS ÉCRIT : Tenue de dossiers

Avis écrit de non-conformité n° 006 aux termes de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 1.

Non-conformité à l'égard de : Règlement de l'Ont. 246/22, a. 274 (b)

Dossiers des résidents

- a. 274. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :
- b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

Le titulaire n'a pas veillé à ce que le dossier d'un résident soit à jour.

Justification et résumé

Un examen du dossier d'un résident a révélé des documents incomplets liés à la santé du résident.

Le personnel a reconnu que les renseignements sur la santé du résident auraient dû être documentés et mis à jour.

L'omission de s'assurer que les dossiers des résidents sont à jour pourrait avoir une incidence sur la continuité des soins pour les résidents, ce qui entraînerait un manque de soins ou de traitement.

Sources : Dossier du résident, entrevues avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Soins de la peau et des plaies

Ordonnance de conformité NC n° 007 en vertu de la LRSLD, 2021, a. 154 (1) 2.

Non-conformité à l'égard de : Règlement de l'Ont. 246/22, a. 55 (2) b) (iv)

soins de la peau et des plaies

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

- b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,

11^e étage Hamilton (Ontario),

L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

(2.1), si cela s'impose sur le plan clinique.

**L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de
conformité [LRSLD, 2021, disposition 155 (1) a] :**

Le titulaire de permis doit :

- 1) Fournir une formation à tout le personnel inscrit, en particulier sur l'utilisation d'un instrument d'évaluation cliniquement approprié pour les évaluations initiales et hebdomadaires des soins de la peau et des plaies des résidents qui présentent des signes d'altération de l'intégrité épidermique.
- 2) Tenir à jour la documentation de la formation, notamment les noms du personnel, leur désignation, la date à laquelle la formation a été offerte et qui a dispensé la formation.
- 3) Effectuer des vérifications hebdomadaires pendant quatre semaines dans toutes les unités afin d'assurer qu'un instrument d'évaluation cliniquement approprié est en cours de réalisation par le personnel inscrit pour évaluer tous les nouvelles régions d'altération de l'intégrité épidermique, suivies de réévaluations à tout le moins hebdomadaires.
- 4) Tenir à jour la documentation des vérifications, notamment la date à laquelle la vérification a été effectuée, qui a effectué la vérification, les résultats et les mesures correctives prises.

Motifs

- a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique reçoive au moins une évaluation cutanée hebdomadaire.

Justification et résumé

Un résident a subi une altération de la peau, mais aucune évaluation hebdomadaire pertinente n'a été effectuée.

Un membre du personnel a reconnu que les évaluations hebdomadaires

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

pertinentes n'avaient pas été effectuées.

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

L'omission de s'assurer qu'un résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique a été évalué au moins une fois par semaine peut exposer le résident à un risque de ne pas recevoir les soins appropriés de la peau et des plaies.

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Sources : Dossiers des résidents, entrevue avec le personnel.

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un résident présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique reçoive des évaluations cutanées hebdomadaires.

Justification et résumé

Un autre résident a fait une chute et a subi une altération de la peau, mais aucune évaluation hebdomadaire pertinente n'a été effectuée.

Un membre du personnel a reconnu que les évaluations hebdomadaires pertinentes n'avaient pas été effectuées.

L'omission de s'assurer que chaque blessure avait été évaluée chaque semaine peut avoir exposé le résident à un risque de ne pas recevoir les soins appropriés des plaies.

Sources : entrevues avec le personnel, dossiers des résidents.

Cet ordre doit être respecté au plus tard le 21 février 2025

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION ET 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.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des soins de
longue durée du ministère des Soins de

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,

11^e étage Hamilton (Ontario),

L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

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.

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

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

(Ontario) M5S 1S4

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

**Ministère des Soins de longue
durée**

Division des opérations relatives aux

District de

Hamilton 119, rue King Ouest,
11^e étage Hamilton (Ontario),
L8P 4Y7 Téléphone : 800 461-

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des 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

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.