

**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 de London**130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775**Rapport public initial****Date d'émission du rapport :** 11 octobre 2024**Numéro d'inspection :** 2024-1518-0004**Type d'inspection :**Plainte  
Incident critique**Titulaire de permis :** Tri-County Mennonite Homes**Foyer de soins de longue durée et ville :** Greenwood Court, Stratford**RÉSUMÉ D'INSPECTION**L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 1<sup>er</sup> au 4 octobre 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00120378/Système de rapport d'incidents critiques – Liée à une personne résidente disparue et blessée.
- Demande n° 00121144 – Plainte portant sur les soins aux personnes résidentes.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention et contrôle des infections

**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 de London**130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775**RÉSULTATS DE L'INSPECTION****AVIS ÉCRIT : Politique sur les portes dans le foyer**

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 12 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée une politique écrite qui traite des périodes pendant lesquelles les portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur doivent être déverrouillées ou verrouillées pour permettre ou empêcher, selon le cas, leur accès non supervisé par les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à adopter une politique écrite qui traite des périodes pendant lesquelles les portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur doivent être déverrouillées ou verrouillées pour contrôler leur accès non supervisé par les personnes résidentes.

**Justification et résumé**

La politique du foyer en matière de portes menant à des aires extérieures sécurisées stipulait que le personnel devait veiller à ce que toutes les portes donnant sur des aires extérieures sécurisées soient fermées à clé à des « heures précises ». La politique du foyer ne précisait pas les heures auxquelles les portes devaient être déverrouillées ou verrouillées.

L'absence de politique écrite précisant quand les portes menant à des aires extérieures sécurisées devaient être déverrouillées ou verrouillées augmentait le risque que les personnes résidentes ne soient pas surveillées lors de l'accès aux

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

aires extérieures, ce qui pourrait entraîner une fugue ou une exposition à des conditions météorologiques extrêmes.

**Sources :** Examen de la politique du foyer en matière d'aires extérieures sécurisées et entretiens avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

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

### **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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée, datée d'avril 2022, délivrée par le directeur soit mise en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un membre du personnel retire l'équipement de protection individuelle (EPI) de façon appropriée à la sortie d'une chambre d'une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires, comme l'exige le point f) de la section 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* concernant les précautions supplémentaires.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Justification et résumé**

Un membre du personnel a été observé en train de sortir de la chambre d'une personne résidente qui faisait l'objet de précautions supplémentaires. Le membre du personnel n'a pas retiré son EPI en respectant la façon appropriée. Lors d'un entretien, le membre du personnel n'a pas été en mesure d'indiquer la façon appropriée de retirer l'EPI.

Le membre du personnel n'a pas démontré ou expliqué la façon appropriée de retirer l'EPI à la sortie d'une chambre de personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires, ce qui a augmenté le risque de se contaminer et de propager une maladie potentiellement infectieuse.

**Sources :** Observation d'un membre du personnel en train de retirer l'EPI et entretiens avec le personnel.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Portes dans le foyer**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la sous-disposition 1 i du paragraphe 12 (1) 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 :

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

i. gardées fermés et verrouillés,

**L'inspectrice ou inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)]:**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

- 1) Élaborer un processus écrit pour s'assurer que la cour A est sécurisée après tout entretien.
  
- 2) Réviser la politique du foyer en matière de portes menant à des aires extérieures sécurisées afin d'y inclure ce qui suit :
  - a) Les heures précises auxquelles la porte de la cour A doit être déverrouillée ou verrouillée, y compris l'heure du jour et la période de l'année;
  - b) la façon dont les personnes résidentes sont surveillées lorsqu'elles se trouvent dans la cour A;
  - c) un processus de vérification de la sécurité de la cour A avant de déverrouiller la porte de la cour pour permettre aux personnes résidentes d'y accéder.
  
- 3) Former à nouveau l'ensemble du personnel infirmier concerné à la politique révisée en matière de portes menant à des aires extérieures sécurisées.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une porte menant à une aire extérieure non sécurisée soit maintenue fermée et verrouillée, ce qui a permis à une personne résidente de s'enfuir du foyer.

**Justification et résumé**

Le portail extérieur de la cour A a été laissé déverrouillé après la fin des travaux d'entretien. La personne résidente est entrée dans l'aire extérieure non sécurisée

**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 de London**130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

par une porte non verrouillée et s'est enfuie du foyer par le portail extérieur non verrouillé. La personne résidente s'est blessée alors qu'elle manquait à l'appel dans le foyer.

La porte non verrouillée menant à la cour A, qui était une aire non sécurisée au moment de l'incident, a entraîné des conséquences négatives pour une personne résidente en lui permettant de s'enfuir du foyer et donc de subir des blessures. En laissant la porte menant à la cour A non verrouillée, il y avait un risque de fugue pour les personnes résidentes qui vivaient dans la section accessible aux personnes résidentes adjacente à la cour A.

**Sources :** Examen des notes d'enquête sur les incidents du foyer et des dossiers médicaux d'une personne résidente, ainsi que des entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**

22 novembre 2024

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Portes dans le foyer**

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 2 du paragraphe 12 (1) 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 :

2. Toutes les portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a] :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1) S'assurer que les deux portes menant à la cour B sont équipées de serrures.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux portes menant à une aire extérieure sécurisée soient munies de serrures afin d'en restreindre l'accès non supervisé.

**Justification et résumé**

Deux portes menant à la cour B, une aire extérieure sécurisée, n'étaient pas verrouillées. Plusieurs membres du personnel ont déclaré que les portes n'étaient pas équipées de serrures pour empêcher l'accès non surveillé à l'aire extérieure.

L'absence de serrures sur les portes menant à l'extérieur a augmenté le risque que les personnes résidentes se trouvent sans surveillance à l'extérieur, ce qui pourrait entraîner une fugue ou une exposition à des conditions météorologiques extrêmes.

**Sources** : Observations de la cour B et entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**

6 décembre 2024

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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;

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

- 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).