

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2025-1382-0002

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : S & R Nursing Homes Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Heron Terrace Long Term Care
Community, Windsor

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 21, 23, 24, 27, 29 et 30 janvier 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00137289 – Inspection proactive de la conformité – 2025

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Conseils des résidents et des familles
Gestion des médicaments
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Amélioration de la qualité

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Normes de dotation, de formation et de soins
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la propreté d'une salle à manger lors de l'observation d'un repas, où l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que les murs et les plinthes de la salle à manger n'étaient pas propres.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que les procédures d'entretien et de nettoyage soient mises en œuvre dans la salle à manger a exposé les personnes résidentes à un risque d'infection et ne leur a pas offert un environnement sécuritaire et propre.

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Le 23 janvier 2025, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que la salle à manger était propre.

Sources : observations dans la salle à manger, entretiens avec une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) et l'administratrice.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 23 janvier 2025

Problème de conformité n° 002 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 271 (1) d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Site Web

Paragraphe 271 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'il y ait un site Web accessible au public qui comprend au moins les renseignements suivants :

d) le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le site Web du foyer comprenne le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet du foyer.

Sources : site Web du foyer Heron Terrace de Steeves & Rozema, entretien avec l'administratrice.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 27 janvier 2025

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

Non-respect : de l'alinéa 271 (1) g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Site Web

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 271 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'il y ait un site Web accessible au public qui comprend au moins les renseignements suivants :

g) la version en vigueur de la politique concernant les visiteurs prise en vertu de l'article 267,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le site Web du foyer comprenne la version en vigueur de la politique concernant les visiteurs prise en vertu de l'article 267.

Sources : site Web du foyer Heron Terrace de Steeves & Rozema, entretien avec l'administratrice.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 27 janvier 2025

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des résidents

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 63 (3) de la *LRSLD* (2021)

Pouvoirs du conseil des résidents

Paragraphe 63 (3) Si le conseil des résidents l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 6 ou 8 du paragraphe (1), le titulaire de permis lui répond par écrit au plus tard 10 jours après avoir été informé de ces sujets de préoccupation ou recommandations.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à répondre par écrit au conseil des résidents au plus tard 10 jours après avoir été informé de sujets de préoccupation consignés dans le procès-verbal de la réunion du conseil.

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Lors d'un entretien avec le travailleur social et responsable de la liaison avec le conseil des résidents, celui-ci a souligné que le foyer ne disposait pas d'une procédure selon laquelle il devait répondre par écrit au conseil au plus tard 10 jours après avoir été informé de sujets de préoccupation ou de recommandations.

Sources : procès-verbal de la réunion du conseil des résidents, entretien avec le travailleur social et responsable de la liaison avec le conseil des résidents.

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 3 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 :

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la porte menant à un escalier soit fermée et verrouillée lorsqu'elle n'est pas surveillée. L'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que la porte de secours menant à l'escalier était ouverte. Aucun membre du personnel n'était présent, et il a été établi que l'alarme avait été désactivée.

Sources : observation et entretiens avec le superviseur de l'environnement et l'administratrice.

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Article 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 conditions suivantes :

a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel du foyer soit aisément visible et accessible par les personnes résidentes, le personnel et les visiteurs dans les sections accessibles aux résidents, y compris les aires communes, et dans les aires du foyer où l'on a constaté que les panneaux du système de communication bilatérale n'étaient pas accessibles.

Sources : procès-verbal de la réunion du conseil des résidents, observations, entretien avec l'administratrice et le directeur des services environnementaux.

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 007 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 20 e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Article 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 conditions suivantes :

e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel du foyer soit disponible lorsque l'inspectrice ou l'inspecteur a aperçu des personnes résidentes dans un salon situé dans une aire du foyer qui n'était pas munie d'un système de communication bilatérale.

Sources : observations, entretien avec l'administratrice et le directeur des services environnementaux.

AVIS ÉCRIT : Substances dangereuses

Problème de conformité n° 008 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'article 97 du Règl. de l'Ont. 246/22

Substances dangereuses

Article 97. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les substances dangereuses du foyer soient étiquetées de façon appropriée et gardées hors de la portée des résidents en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toutes les substances dangereuses du foyer soient gardées hors de la portée des personnes résidentes lorsqu'une inspectrice ou un inspecteur a constaté trois aires du foyer où des produits chimiques étaient entreposés et à la portée des personnes résidentes.

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^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Sources : observation des sections accessibles aux résidents, entretiens avec une aide en diététique et l'administratrice.