

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 décembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1524-0002

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Haliburton Highlands Health Services Corporation

Foyer de soins de longue durée et ville : Highland Wood, Haliburton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place du 18 au 21 novembre 2024.

Six demandes liées à des allégations de mauvais traitements infligés à une personne résidente ont fait l'objet d'une inspection.

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 24 (1) de la *LRSLD* (2021)

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

L'inspectrice ou 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 :

- a) Procéder à un examen interdisciplinaire des politiques du foyer en matière de mauvais traitements pour s'assurer qu'elles sont conformes à toutes les exigences énoncées à l'article 103 du Règlement de l'Ontario 246/22. Veiller à ce que le personnel responsable de la nutrition, les personnes préposées aux services de soutien personnel et le personnel autorisé participent à cet examen.
- b) Fournir une formation d'appoint sur les politiques récemment mises à jour du foyer en matière de mauvais traitements à l'ensemble du personnel administrant des soins directs et indirects, ainsi qu'au personnel d'agence.
- c) La formation d'appoint sur les mauvais traitements comprendra une description opérationnelle de la manière dont le personnel doit intervenir immédiatement pour protéger les personnes résidentes contre les mauvais traitements, en particulier lors d'incidents où le mandataire spécial de la personne résidente, un membre de la famille ou un visiteur est impliqué.
- d) Conserver un registre écrit de toutes les exigences en vertu des alinéas a), b) et c).

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à protéger une personne résidente contre les mauvais traitements infligés dans le cadre d'un certain nombre d'incidents, au cours desquels le personnel n'est pas intervenu.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Sources : Rapports d'incidents critiques (RIC); enquête interne du foyer; politique du foyer sur la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (*Zero Tolerance of Abuse and Neglect Policy*), approuvée le 10 mai 2024; dossiers de santé électroniques d'une personne résidente; entretien avec le directeur des soins et d'autres membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 12 février 2025

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Obligation de faire rapport
au directeur dans certains cas**

Problème de conformité n° 002 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 28 (1) de la *LRSLD* (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

L'inspectrice ou 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 :

a) Procéder à un examen interdisciplinaire des politiques du foyer en matière de mauvais traitements pour s'assurer qu'elles sont conformes à toutes les exigences énoncées à l'article 25 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue*

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

durée (LRSLD) (2021). Veiller à ce que le personnel responsable de la nutrition, les personnes préposées aux services de soutien personnel et le personnel autorisé participent à cet examen.

b) Fournir une formation d'appoint sur les politiques récemment mises à jour du foyer en matière de mauvais traitements à l'ensemble du personnel administrant des soins directs et indirects, ainsi qu'au personnel d'agence.

c) Élaborer et mettre en œuvre un plan visant à faire en sorte que le directeur des soins ou la personne désignée se conforment à la procédure établie par le foyer pour signaler les incidents critiques au directeur.

d) Conserver un registre écrit de toutes les exigences en vertu des alinéas a), b) et c).

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel impliqué dans un certain nombre d'incidents et ayant des motifs raisonnables de soupçonner qu'une personne résidente est victime de mauvais traitements fasse immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés.

Sources : Rapports d'incidents critiques (RIC); dossiers de santé électroniques d'une personne résidente; politiques du foyer sur la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (*Zero Tolerance of Abuse and Neglect Policy*) et sur les rapports d'incidents critiques (*Critical Incident Reporting*), toutes deux approuvées le 10 mai 2024; entretien avec le directeur des soins et d'autres membres du personnel

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 12 février 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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : 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;
- 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.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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 (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^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.