

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 23 avril 2024

Numéro d'inspection : 2024-1523-0002

Type d'inspection :
Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : The Ottawa Jewish Home for the Aged

Foyer de soins de longue durée et ville : Hillel Lodge, Ottawa

Inspectrice principale
Megan MacPhail (551)

Signature numérique de l'inspectrice

Megan K MacPhail
Signé numériquement par Megan K MacPhail
Date : 2024.05.02 08:51:45 -04'00'

Autres inspectrices ou inspecteurs
Margaret Beamish (000723)

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 22, 25, 26, 27 et 28 mars 2024, et 2, 3, et 9 avril 2024.

Les inspections concernaient :
le registre : n° 00111867 ayant trait à une inspection proactive de conformité.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Par. 6 (7). Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les soins prévus dans le programme de soins pour une personne résidente concernant spécifiquement une consistance de liquide recommandée fussent fournis à la personne résidente tel que le précisait le programme.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Justification et résumé

On a observé dans la salle à manger une personne résidente qui buvait des liquides de consistance ordinaire. Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a déclaré qu'il incombait aux PSSP de servir les boissons et de consulter le kardex d'une personne résidente, qui faisait partie du programme de soins, pour savoir à quelle ordonnance de régime alimentaire se conformer.

Le programme de soins de la personne résidente et sa plus récente évaluation par la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel (Dt.P.) indiquaient que la personne résidente nécessitait une consistance particulière de liquides épaissis.

Une ou un aide en diététique et la ou le Dt.P. ont reconnu que la personne résidente devait recevoir des liquides épaissis conformément à son ordonnance de régime alimentaire actuelle.

Ne pas se conformer au programme de soins de la personne résidente a eu pour effet qu'on lui a servi des liquides d'une consistance contraire à ses besoins évalués en l'exposant à un risque de préjudice.

Sources : Dossier médical d'une personne résidente, observations, et entretien avec une ou un aide en diététique et une ou un Dt.P. [000723]

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 : Portes dans le foyer

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition 12 (1) 3 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.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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

Le titulaire de permis veille à ce que toutes les portes donnant sur des aires non résidentielles soient dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les personnes résidentes, et à ce que ces portes doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel. Il doit :

- A) élaborer et effectuer des vérifications quotidiennes, y compris les fins de semaine et les jours fériés, et lors de postes de travail différents, pour veiller à ce que toutes les portes donnant sur des aires non résidentielles soient gardées fermées et verrouillées (sauf si elles sont directement supervisées par le personnel);
- B) consigner les vérifications quotidiennes et veiller à ce que toute personne qui effectue une vérification signe et date le document de vérification;
- C) prendre immédiatement des mesures correctrices si l'on trouve des portes donnant sur des aires non résidentielles déverrouillées et non directement supervisées par le personnel, mesure qui doit comprendre un suivi auprès du membre du personnel responsable de verrouiller la ou les portes;
- D) effectuer les vérifications quotidiennes jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre;
- E) consigner dans un dossier les points A, B, C et D.

Motifs :

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toutes les portes donnant sur des aires non résidentielles fussent verrouillées quand elles n'étaient pas supervisées par le personnel.

Justification et résumé

On a remarqué que les portes suivantes donnant sur des aires non résidentielles étaient déverrouillées et qu'aucun membre du personnel ne supervisait les portes dans la zone :

- A) une porte du corridor de service :

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 d'Ottawa
347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

À plusieurs reprises, dans une aile, la porte menant de l'aire d'habitation des personnes résidentes au corridor de service était déverrouillée. Il était possible pour les personnes résidentes d'avoir librement accès aux portes déverrouillées du corridor de service, et notamment à une salle des services d'entretien ménager contenant des produits chimiques, à des salles de rangement des articles propres et souillés, et à la salle de la descente de linge avec accès à cette dernière. Lors de l'inspection, on faisait l'entretien de la porte, et d'après la ou le chef de l'entretien, on l'avait rajustée et elle fermait plus étroitement.

B) des portes de la lingerie du linge propre :

Dans deux ailes, les portes de la lingerie du linge propre étaient déverrouillées à plusieurs reprises.

C) des portes des salles à manger :

Il y avait cinq salles à manger dans le foyer. Les portes de chacune d'elles donnaient sur les dépenses où l'on entreposait la viande et les produits laitiers, et après les dépenses il y avait des corridors de service qui menaient à plusieurs salles. Aux deuxième et troisième étages, les dépenses et le corridor de service étaient communs aux ailes est et ouest.

Dans chaque aile, les portes des salles à manger donnant sur les dépenses et plus loin sur le corridor de service étaient déverrouillées, à plusieurs reprises.

Il était possible pour les personnes résidentes d'avoir librement accès aux dépenses, car les portes n'étaient pas constamment verrouillées, et plus loin au corridor de service où plusieurs portes étaient déverrouillées, notamment les salles des services d'entretien ménager qui contenaient des produits chimiques, les salles de rangement des articles propres et souillés, les locaux d'entreposage, les lingerie et les salles de descente de linge avec accès à cette dernière.

L'administratrice ou l'administrateur a déclaré que les portes des salles à manger donnant sur les dépenses et le corridor de service auraient dû être verrouillées après les services des repas. Il ou elle a déclaré que des mécanismes de clé intelligente étaient en cours d'installation à toutes les portes des salles à manger.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Les personnes résidentes étaient susceptibles d'avoir un accès non supervisé à des aires non résidentielles présentant un risque élevé.

Sources : Observations en entretiens avec la ou le chef de l'entretien et l'administratrice ou l'administrateur. [551]

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le 17 mai 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 licence 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 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

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 (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

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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.