

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 22 août 2024

Numéro d'inspection : 2024-1117-0005

Type d'inspection : Suivi
d'un incident critique

Titulaire de permis : peopleCare Communities Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : peopleCare Hilltop Manor
Cambridge, Cambridge

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 7 au 9, du 13 au 16, et le 19 août 2024

Les inspections concernaient :

Plainte : n° 00116290 - n° de suivi : 1 - Par. 286 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22
Plainte : n° 00116291 - n° de suivi : 1 - 24 (1) de la LRSLD (2021)

Plainte : n° 00116292 - n° de suivi : 1 - sous-al. 27 (1) (a) (i) de la LRSLD (2021)

Plainte : n° 00116293 - n° de suivi : 1 - Par. 105 du Règl. de l'Ont. 246/22
Plainte : n° 00116294 - n° de suivi : 1 - 28 (1) 4 de la LRSLD (2021)

Plainte : n° 00114869 - relativement à l'administration des

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Plainte : n° 00116321 - relativement à la prévention et
à la gestion des chutes. Plainte : n° 00116451 -
relativement à de mauvais traitements.
Plainte : n° 00124270 - relativement à la dotation de personnel et à
la formation.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de
conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 004 découlant de l'inspection n° 2024-1117-0003 relativement à
la disposition 286 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22, réalisée par Robert
Spizzirri (705751)

Ordre n° 005 de l'inspection n° 2024-1117-0003 relativement à la
disposition 24 (1) adé la LRSLD (2021), réalisée par Robert Spizzirri
(705751)

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1117-0003 relativement à la
disposition 27 (1) i) de la LRSLD (2021),
réalisée par Robert Spizzirri (705751)

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2024-1117-0003 relativement à la
disposition 105 du Règl. de l'Ont. 246/22, réalisé par Robert Spizzirri
(705751)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2024-1117-0003 relativement à la
disposition 28 (1) 4 de la LRSLD (2021), réalisée par Robert Spizzirri
(705751)

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant
cette inspection : Gestion des médicaments (Medication Management)
Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and
Control) Prévention des mauvais traitements et de la négligence
(Prevention of Abuse and Neglect) Normes en matière de
dotation, de formation et de soins (Staffing, Training and Care
Standards) Prévention des chutes (Falls Prevention and
Management) Frais des résidents et comptes en fiducie (Resident
Charges and Trust Accounts)

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Comptes en fiducie

Problème de conformité n° 001 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de la disposition : 241 (10) du Règl. de l'Ont. 79/10

Comptes en fiducie

par. 241 (10) Le titulaire de permis fait vérifier chaque compte en fiducie constitué en application du paragraphe

(1) une fois par année :

(a) soit par un expert-comptable titulaire d'un permis délivré en vertu de la *Loi de 2004 sur l'expertise comptable*;

(b) soit, dans le cas d'un foyer municipal ou d'un foyer commun approuvé aux termes de la partie VIII de la Loi, par le vérificateur municipal qui vérifie les livres comptables et les grands livres du foyer. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 241(10).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que chaque compte en fiducie soit vérifié annuellement.

Le directeur de l'information comptable et financière a dit qu'un vérificateur indépendant, BDO Canada s.r.l., effectue la vérification annuelle des comptes en fiducie des personnes résidentes.

Le vérificateur indépendant sélectionnerait un échantillon de personnes résidentes qui possèdent un compte en fiducie, mais il ne vérifie toutefois pas chaque compte en fiducie. En 2021, il a sélectionné 34 personnes résidentes sur environ 174 qui possédaient un compte en fiducie.

Lorsqu'il y a des comptes en fiducie qui ne sont pas vérifiés annuellement, il y a un risque que des divergences en ce qui concerne les fonds ou les procédures soient ignorées.

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 Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Sources : Rapport du vérificateur indépendant, demandes du
vérificateur, et entretien avec le directeur de l'information comptable
et financière.
[705751]

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 002 - avis écrit remis aux termes de la
disposition 154(1)1 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de la disposition : 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration de médicaments

par. 140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments
soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé
par le prescripteur. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140(2).

Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient
administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le
prescripteur.

Une personne résidente s'est fait prescrire une quantité précise
d'oxygène au moyen d'une pince nasale pour une condition médicale.

Un jour déterminé, le débit d'oxygène était mal réglé et a fait que la
personne résidente a eu besoin de soins médicaux.

Un autre jour, le réservoir était vide alors qu'il était en usage.
L'état de santé de la personne résidente s'est détérioré et
nécessitait des soins médicaux.

Le directeur des soins infirmiers (DSI) n° 114 a admis les deux
incidents et a affirmé que pour le dernier, la personne préposée aux
services de soutien personnel (PSSP) était au courant des besoins en
oxygène de la personne résidente, mais qu'elle avait transféré la
personne résidente avec un réservoir d'oxygène vide.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le défaut de s'assurer qu'une personne résidente recevait l'oxygène dont elle avait besoin a mis sa santé, sa sécurité ou son bien-être à risque et l'a mise à risque de préjudice.

Sources : Rapport d'incident critique, notes d'évolution, examen du programme de soins, observations de la personne résidente et entretiens avec le personnel et le DSI.

[532]

ORDRE DE CONFORMITÉ ICO n° 001 Présélection

Problème de conformité n° 003 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154(1)2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 81 (1) de la LRSLD (2021)

Présélection

par. 81 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'une présélection ait lieu conformément aux règlements avant d'embaucher du personnel et d'accepter des bénévoles.

L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155(1)a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

a) Élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure pour veiller à ce que tous les membres du personnel d'agence fassent l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, comme requis.

b) Éduquer tous les membres du personnel possédant un rôle ou une responsabilité dans le cadre de cette politique et procédure. Un dossier de la formation doit être tenu dans le foyer aux fins d'examen. Le dossier doit inclure les noms des membres du personnel, la formation reçue, la date et leurs signatures pour l'exécution.

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 Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

c) Une fois la politique et la procédure mises en œuvre, réaliser une vérification pour tous les membres du personnel d'agence actuellement à l'emploi du foyer, ainsi que pour tous les membres du personnel d'agence en emploi dans les 30 jours suivant la mise en œuvre. La vérification doit être consignée et tenue dans le foyer aux fins d'examen. La vérification doit comprendre les noms des membres du personnel, la confirmation qu'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables a été reçue et révisée, ainsi que les mesures prises si nécessaires.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la présélection ait lieu conformément aux règlements avant d'embaucher du personnel.

La disposition 252 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22 s'applique si une vérification de dossiers de police est exigée avant qu'un titulaire de permis embauche un membre du personnel ou accepte un bénévole comme l'énonce le paragraphe 81 (2) de la Loi.

Conformément au Règl. de l'Ont. 246/22, par. 252 (3), la vérification du dossier de police doit être une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables visées à la disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*. Elle vise à déterminer si la personne est apte à être membre du personnel ou bénévole dans un foyer de soins de longue durée et à protéger les personnes résidentes contre les mauvais traitements et la négligence.

Le foyer a eu recours une agence, Home Instead, pour le personnel chargé des soins seul à seul. Il n'y avait pas de dossiers de présélection pour ces membres du personnel dans le foyer. Le DSI n° 108 a dit faire confiance à l'agence pour présélectionner le personnel et qu'il n'y avait pas de processus mis en œuvre à ce moment-là pour que le foyer examine ces renseignements.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le DSI n° 108 a demandé à Home Instead de fournir les documents pertinents pour la présélection de trois membres du personnel. Le constat était que ce n'étaient pas tous les membres du personnel d'agence qui avaient fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, comme requis.

Lorsque le foyer ne s'est pas assuré que les vérifications des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables aient lieu comme requis, il y avait un risque accru que les personnes résidentes subissent de mauvais traitements ou de la négligence.

Sources : Communication par courriel, manque de dossiers, entretien avec le DSI n° 108 et d'autres membres du personnel.

[705751]

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 septembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ ICO n° 002 Formation

Problème de conformité n° 004 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154(1)2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 82 (1) de la LRSLD (2021)

Formation

par. 82 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que tout le personnel du foyer ait reçu la formation exigée par le présent article.

L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155(1)a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

a) Élaborer et mettre en œuvre une politique et une procédure pour veiller à ce que tous les membres du personnel d'agence reçoivent l'orientation et la formation supplémentaire requises aux termes de l'article 82 de la Loi avant d'exécuter leurs responsabilités.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

- b) Éduquer tous les membres du personnel possédant un rôle ou une responsabilité dans le cadre de cette politique et procédure. Un dossier de la formation doit être tenu dans le foyer aux fins d'examen. Le dossier doit inclure les noms des membres du personnel, la formation reçue, la date et leurs signatures pour l'exécution.
- c) Une fois que la politique et la procédure seront mises en œuvre, effectuer une vérification pour tous les membres du personnel d'agence actuellement à l'emploi du foyer, ainsi que pour tous les membres du personnel d'agence en emploi dans les 30 jours suivant la mise en œuvre. La vérification doit être consignée et tenue dans le foyer aux fins d'examen. La vérification doit inclure les noms des membres du personnel, les exigences en matière d'orientation et de formation, son exécution, et les mesures prises si nécessaire.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les membres du personnel de Home Instead, fournissant des services de soins en seul à seul, reçoivent la formation comme l'exige le présent article.

Un membre du personnel chargé des soins seul à seul n'avait reçu aucune formation au foyer. Il a dit n'avoir reçu qu'une orientation d'une journée, ce qui comprenait de suivre une PSSP prodiguant des soins à la personne résidente.

Il n'y avait pas de dossier dans le foyer indiquant qu'un membre du personnel chargé des soins seul à seul de Home Instead avait reçu la formation requise au présent article.

Le DSI n° 108 a dit faire confiance à Home Instead pour fournir la formation. Il n'y avait pas de processus pour s'assurer du contenu pédagogique ni de savoir si elle avait été dispensée ou non.

Lorsque le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel reçoive l'orientation et la formation requises, il y avait un risque que les lois, les règlements, les politiques et les procédures ne

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 Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

soient pas respectés et que les soins fournis ne soient pas compétents.

Sources :

Communication par courriel, manque de dossiers, entretien avec le personnel d'agence, le DSI n° 108 et d'autres membres du personnel.

[705751]

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 septembre 2024

**ORDRE DE CONFORMITÉ ICO N° 003 Qualités requises
des préposés aux services de soutien personnel**

Problème de conformité n° 005 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154(1)2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 52 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Qualités requises des préposés aux services de soutien personnel par. 52 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque personne qu'il embauche comme préposé aux services de soutien personnel ou pour fournir de tels services, indépendamment de son titre :

(a) ait terminé avec succès un programme à l'intention des préposés aux services de soutien personnel qui satisfait aux exigences du paragraphe (2);

(b) lui ait fourni une preuve d'obtention de diplôme délivrée par le fournisseur du programme d'enseignement. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 52(1).

L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155(1)a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

a) Élaborer et mettre en œuvre une politique et procédure pour s'assurer que tous les membres du personnel d'agence, embauchés comme

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) ou pour fournir des services de soutien personnel, sans égard au titre, sont qualifiés.

b) Éduquer tous les membres du personnel possédant un rôle ou une responsabilité dans le cadre de cette politique et procédure. Un dossier de la formation doit être tenu dans le foyer aux fins d'examen. Le dossier doit inclure les noms des membres du personnel, la formation reçue, la date et leurs signatures pour l'exécution.

c) Une fois la politique et la procédure mises en œuvre, réaliser une vérification pour tous les membres du personnel d'agence actuellement à l'emploi du foyer, ainsi que pour tous les membres du personnel d'agence en emploi dans les 30 jours suivant la mise en œuvre. La vérification doit être consignée et tenue dans le foyer aux fins d'examen. La vérification doit inclure les noms des membres du personnel, leur titre d'emploi, l'examen de leurs qualifications, ainsi que les mesures prises si nécessaire.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel d'agence chargé des soins seul à seul ait suivi avec succès un programme de préposé aux services de soutien personnel et que l'attestation d'obtention du diplôme délivrée par le fournisseur des services d'éducation soit fournie au titulaire de permis.

Le DSI n° 108 a dit que tous les membres du personnel chargé des soins seul à seul de Home Instead fournissent des services de soutien personnel parce que ce sont des préposés aux services de soutien personnel (PSSP).

Un membre du personnel d'agence chargé des soins seul à seul a dit avoir reçu les directives du foyer pour fournir des services de soutien personnel à une personne résidente. Ce n'était pas un PSSP.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le DSI n° 108 a dit compter sur Home Instead pour s'assurer que le personnel embauché était qualifié. Il a dit que les dossiers n'étaient pas demandés ni examinés avant d'en prendre connaissance pendant l'inspection.

Lorsque le foyer ne s'est pas assuré que le personnel était qualifié avant de fournir des services de soutien personnel, il y avait un risque que des soins inadéquats ou incompetents soient fournis.

Sources :

Communication par courriel, absence de dossiers des employés, entretien avec des membres du personnel d'agence, le DSI n° 108 et d'autres membres du personnel.

[705751]

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 septembre 2024

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

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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
du ministère des Soins de longue
durée
438, avenue University,
8^e étage, Toronto, ON M7A 1N3

Courriel : MSLD.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

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 suivants 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.

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 Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Commission d'appel et de révision des services de la santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9e étage,
Toronto, ON M5S 1S4

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, ON M7A 1N3

Courriel : MSLD.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.