

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

Date d'émission du rapport : 18 juin 2025.

Numéro d'inspection : 2025-1002-0003

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Omni Quality Living (East) Limited Partnership by its general partner, Omni Quality Living (East) GP Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Kentwood Park, Picton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 9 au 13 et du 16 au 18 juin 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00148457 – IC n° 0893-000014-25 – cas allégué de mauvais traitements ou de négligence envers une personne résidente de la part d'un membre du personnel;
- le registre n° 00148528 – plainte ayant trait à des soins à des personnes résidentes;
- le registre n° 00148699 – IC n° 0893-000015-25 – hypoglycémie d'une personne résidente;
- le registre n° 00149175 – IC n° 0893-000016-25 – décès inattendu d'une personne résidente.

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

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies
Gestion des médicaments
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Gestion de la douleur
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Participation du résident

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

Non-respect du paragraphe 6 (5) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (5). Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la mandataire ou le mandataire spécial (MS) d'une personne résidente eût la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins de la personne résidente.

On n'a pas informé la ou le MS d'une personne résidente lorsque l'on a apporté des modifications à son programme de soins lors de trois dates distinctes en mai 2025.

Sources : Notes d'évolution d'une personne résidente dans PointClickCare (PCC) et

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

entretiens avec une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA), une ou un physiothérapeute et la directrice générale ou le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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

Non-respect de la disposition 28 (1) 2 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.

Le titulaire de permis, lorsque quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que se sont produits des mauvais traitements infligés à une personne résidente par qui que ce soit, ou une négligence envers une personne résidente de sa part ou de la part du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à une personne résidente, n'a pas veillé à faire immédiatement rapport au directeur.

L'équipe de gestion a été mise au courant de l'incident allégué un jour de mai 2025, et ce cas a été soumis le lendemain au directeur en tant qu'incident allégué de mauvais traitements ou de négligence.

Sources : Examen du rapport d'incident critique, et un entretien avec la directrice

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

générale ou le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition 53 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, pour une personne résidente, au respect de sa politique intitulée évaluation de la peau (*Skin Assessment*).

Conformément à l'alinéa 11 (1) b du Règl. Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que sa politique écrite relative aux soins de la peau et des plaies soit respectée.

Plus précisément, la politique du titulaire de permis intitulée évaluation de la peau indiquait que l'on doit faire rapport aussitôt au personnel autorisé des résultats des constatations pour une déchirure de la peau aux fins de documentation de l'évaluation dans l'application de la peau et des plaies sur un iPad ou sur un PC. Une personne résidente avait des altérations de la peau documentées lors de deux dates distinctes de mai 2025. Cette politique n'a pas été respectée lorsque les évaluations des altérations de la peau d'une personne résidente au moyen de l'application pour la peau et les plaies n'ont été effectuées pour la première fois que

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

sept jours plus tard.

Sources : Notes d'évolution et évaluations des plaies d'une personne résidente dans PCC, politique du titulaire de permis n° OTP-HLHS-3.3, intitulée évaluation de la peau (*Skin Assessment*), révisée le 23 mai 2024, notes d'enquête du foyer et entretiens avec une ou un IA et la directrice générale ou le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition 53 (1) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

4. Un programme de gestion de la douleur visant à déceler la douleur chez les résidents et à la gérer. Paragraphe 53 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22; article 10 du Règl. de l'Ont. 66/23.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, pour une personne résidente, au respect de sa politique intitulée gestion de la douleur (*Pain management*).

Conformément à l'alinéa 11 (1) b du Règl. Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller au respect de sa politique écrite relative à la gestion de la douleur.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**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

Plus précisément, la politique du titulaire de permis intitulée gestion de la douleur (*Pain management*) indiquait que le personnel des soins infirmiers dirige vers les membres de l'équipe interdisciplinaire une personne résidente qui a un changement dans son état de santé avec apparition d'une douleur. Lors de plusieurs dates en mai 2025, une personne résidente a eu un changement dans son état de santé avec douleur. Cette politique n'a pas été respectée lorsque le premier aiguillage à la physiothérapie pour le changement d'état de santé de la personne résidente a été envoyé dix jours plus tard.

Sources : Notes d'évolution d'une personne résidente et aiguillages vers la physiothérapie figurant dans PCC, politique du titulaire de permis n° OTP-PM-5.1 intitulée gestion de la douleur (*Pain management*) révisée le 9 juillet 2024, et entretien avec une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA), une ou un IA, une ou un physiothérapeute, et la directrice générale ou le directeur général.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Programme des soins

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

Non-respect de l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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 doit s'assurer de ce qui suit :

1. Établir un programme de soins écrit qui indique clairement comment on communiquera les modifications du statut de transfert d'une personne résidente à tous les membres du personnel qui lui fournissent des soins directs. Ce programme doit inclure le nom de la personne qui met à jour le programme de soins écrit, le Kardex et le pictogramme de transfert quand on modifie le statut de transfert.
2. Donner de la formation à toutes les PSSP sur la façon de repérer les mises à jour dans le programme de soins d'une personne résidente quand il y a un changement dans le statut de transfert d'une personne résidente.
3. Conserver de la documentation sur la formation, et notamment les noms des membres du personnel, leur titre, et la date à laquelle la formation a été donnée.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que fût adopté pour une personne résidente un programme de soins écrit qui établissait des directives claires à l'intention du personnel et d'autres personnes qui fournissaient des soins directs à la personne résidente.

Un jour de mai 2025, une personne résidente avait besoin d'un transfert, et des PSSP l'avaient alors transférée au moyen d'un transfert en pivot avec deux personnes. Au moment de l'incident, le programme de soins écrit de la personne résidente et le pictogramme de transfert dans sa chambre indiquaient que l'on devait la transférer au moyen d'un verticalisateur mécanique.

La plus récente évaluation de physiothérapie indiquait que l'on avait évalué la

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**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

personne résidente comme étant un cas de transfert en pivot avec deux personnes. Deux PSSP ont indiqué qu'au moment de l'incident, le statut de transfert de la personne résidente était celui d'un transfert en pivot avec deux personnes. Une ou un IAA et une ou un IA ont indiqué qu'au moment de l'incident la personne résidente devait être transférée au moyen d'un verticalisateur. Une ou un IA a indiqué que la dernière évaluation de la personne résidente par la physiothérapie indiquait qu'il s'agissait d'un cas de transfert par pivot avec deux personnes, et ne pas savoir exactement pourquoi le programme de soins provisoire indiquait qu'elle devait être transférée au moyen d'un verticalisateur mécanique.

La directrice générale ou le directeur général a déclaré qu'au cours de leur enquête, la personne qui effectuait le transfert de la personne résidente pensait qu'il s'agissait d'un transfert en pivot avec deux personnes. La directrice générale ou le directeur général a déclaré qu'il n'y a pas eu de suivi de l'évaluation de la ou du physiothérapeute ni de directives claires à l'égard du personnel concernant le statut de transfert de la personne résidente.

Un jour de mai 2025, la personne résidente a ressenti de la douleur, et neuf jours plus tard on a diagnostiqué qu'elle avait une fracture.

Sources : Programme de soins et évaluation de physiothérapie d'une personne résidente sur PCC, notes d'enquête du foyer, et entretiens avec des PSSP, une ou un IAA, des IA, une ou un physiothérapeute, et la directrice générale ou le directeur général.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 30 juillet 2025.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

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

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.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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

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

<https://www.hsarb.on.ca/>