

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public modifié Page couverture (M1)

Date d'émission du rapport modifié : 7 août 2024

Date d'émission du rapport initial : 17 juillet 2024

Numéro d'inspection : 2024-1495-0003 (M1)

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Knollcrest Lodge

Foyer de soins de longue durée et ville : Knollcrest Lodge, Milverton

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour :

Remplacer les termes « some residents » par « residents » sous la rubrique « Avis écrit n° 003 » du rapport initial en anglais.

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 10, 11 et 15 juillet 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00119434 -Plainte portant sur la température ambiante dans le foyer.

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

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention et contrôle des infections

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement

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

Non-respect : du paragraphe 23 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

Paragraphe 23 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit élaboré par écrit à l'intention du foyer, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes, un plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur qui répond aux besoins des résidents. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit élaboré par écrit à l'intention du foyer, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes, un plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur qui répond aux besoins des personnes résidentes, puisque leurs programmes de soins ne prévoyaient pas d'interventions particulières découlant d'une évaluation des risques liés à la chaleur.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règlement de l'Ontario 246/22, le plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur à l'intention des personnes résidentes, révisé en juin 2024, indiquait qu'une évaluation (définie par l'utilisateur) des risques liés à la chaleur devait être effectuée chaque année en vue de la mise en œuvre d'un programme de soins. Après avoir terminé l'évaluation des risques, une planification des soins aux personnes résidentes devait prévoir des interventions appropriées pour gérer les risques accrus, réels ou potentiels, par temps chaud.

Justification et résumé

Les résultats de l'évaluation des risques liés à la chaleur ou les interventions

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

correspondant à ces résultats (par exemple, risques faibles, modérés, élevés) n'ont pas été documentés dans le programme de soins des personnes résidentes.

Le personnel a déclaré qu'il déterminerait le niveau des risques de maladies liées à la chaleur des personnes résidentes et les interventions requises en fonction de leur cardex Point of Care.

La direction a déclaré que le personnel déterminait les besoins en matière de soins des personnes à partir de leur cardex Point of Care et que les soins découlant d'une évaluation des risques liés à la chaleur devaient être personnalisés et figurer dans le programme des personnes résidentes.

Lorsque le foyer ne consigne pas les risques de maladies liées à la chaleur et les interventions personnalisées dans le programme de soins des personnes résidentes, il est possible que le personnel ne prodigue pas les soins nécessaires à ces dernières.

Sources :

Examen du dossier clinique d'une personne résidente; entretiens avec le personnel et plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur à l'intention des personnes résidentes, révisé en juin 2024 [706119]

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 23 (2) e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

Paragraphe 23 (2) Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur doit, au minimum :

e) comprendre un protocole pour communiquer de manière appropriée le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur aux résidents, au personnel, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des résidents du foyer, au conseil des familles du foyer, s'il y en a, et à d'autres

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

personnes si cela est approprié. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 3 (1).

Dans son plan en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur à l'intention des personnes résidentes, le foyer n'a pas inclus de protocole pour communiquer celui-ci de manière appropriée aux personnes résidentes, au personnel, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des personnes résidentes et au conseil des familles du foyer et à d'autres personnes, le cas échéant.

Justification et résumé

L'examen du plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur à l'intention des personnes résidentes, révisé en juin 2024, a révélé que celui-ci ne comprenait pas de protocole pour permettre aux personnes résidentes, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des personnes résidentes et au conseil des familles du foyer de le passer en revue.

Le personnel a déclaré que les avertissements de chaleur étaient uniquement transmis au personnel par courriel et qu'aucun panneau n'était affiché dans le foyer pour en informer les personnes résidentes, les bénévoles, les mandataires spéciaux, les visiteurs, le conseil des personnes résidentes ou le conseil des familles.

En l'absence d'un protocole visant à communiquer les interventions de prévention des maladies liées à la chaleur à des personnes autres que les membres du personnel, les personnes résidentes risquaient de ne pas être informées des avertissements de chaleur et des interventions potentielles nécessaires pour lutter contre les maladies liées à la chaleur.

Sources :

Examen du plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur à l'intention des personnes résidentes, révisé en juin 2024;
entretiens avec le personnel
[706119]

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 24 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (4) Outre les exigences prévues au paragraphe (2), le titulaire de permis veille à ce que, en ce qui concerne chaque chambre à coucher de résidents non dotée d'une climatisation opérationnelle et en bon état, la température soit mesurée et consignée une fois par jour, l'après-midi, entre 12 et 17 heures :

- a) tous les jours entre le 15 mai et le 15 septembre;
- b) un jour sur deux au cours duquel la température extérieure prévue par Environnement et Changement climatique Canada pour la zone où se trouve le foyer est de 26 degrés Celsius ou plus à un moment quelconque de la journée.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante de la chambre de chaque personne résidente concernée soit mesurée et consignée une fois par jour, l'après-midi, entre 12 h et 17 h, lorsque le système de climatisation du foyer n'est pas en bon état de fonctionnement.

Justification et résumé

Le système de climatisation du foyer étant tombé en panne, les chambres des personnes résidentes en ont été privées.

La direction ne savait pas exactement à quel moment le système de climatisation était tombé en panne, mais a confirmé que l'aire du foyer était restée sans climatisation fonctionnelle pendant un jour et demi. La température dans les chambres des personnes résidentes n'a pas été mesurée et consignée pendant cette période.

Le foyer n'ayant pas mesuré et consigné la température dans les chambres des personnes résidentes pendant la panne du système de climatisation, le personnel n'a pas été sensibilisé au risque de températures élevées, ce qui aurait pu entraîner des conséquences sur les personnes résidentes souffrant de maladies liées à la chaleur.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Sources :

Examen des registres de température pour l'aire d'habitation des personnes résidentes de Country View; entretiens avec le personnel.
[706119]

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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

Non-respect : de l'alinéa g6 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe g6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

c) les installations de chauffage, de ventilation et de climatisation sont nettoyées et en bon état et sont inspectées au moins tous les six mois par un particulier agréé, et une documentation est conservée au sujet de l'inspection;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les installations de climatisation soient nettoyées, en bon état, et inspectées au moins tous les six mois par un particulier agréé, et qu'une documentation soit conservée au sujet de l'inspection.

Justification et résumé

Le personnel de la direction a déclaré que la démarche du foyer consistait à organiser l'entretien préventif du système de climatisation du foyer deux fois par an avec un fournisseur externe. Le directeur a indiqué que le foyer ne disposait d'aucune politique en matière d'entretien préventif ni de contrats d'entretien préventif des climatiseurs avec des fournisseurs externes.

Lorsque le système de climatisation du foyer s'est révélé défectueux, aucun entretien préventif n'avait été effectué par un fournisseur externe pour la saison estivale.

Comme le foyer n'a pas veillé à ce qu'un entretien préventif de son système de climatisation soit effectué tous les six mois par un professionnel agréé, il a peut-être laissé passer une occasion d'empêcher le système de climatisation de tomber en panne.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Sources :

Examen des courriels adressés au fournisseur externe; entretien avec le personnel.
[706119]

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

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 sous-disposition 2 ii du paragraphe 115 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115 (3) Le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

2. Un risque environnemental qui a une incidence sur la fourniture de soins ou sur la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents pendant une période de plus de six heures, notamment :

ii. une panne d'un équipement important ou d'un système au foyer,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur soit informé d'une panne d'un équipement ou d'un système important au foyer au plus tard un jour ouvrable après une panne du système de climatisation dans une aire du foyer.

Justification et résumé

Selon une plainte déposée auprès de la Ligne ACTION du ministère des Soins de longue durée pour le soutien aux familles, le système de climatisation dans l'aire d'habitation d'une personne résidente ne fonctionnait pas.

L'examen du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) du ministère des Soins de longue durée n'a révélé aucun incident grave signalé par le foyer concernant cette situation.

Au cours d'un entretien, le directeur, Connaissances, soins et conformité a déclaré qu'ils auraient dû signaler la panne du système de climatisation au

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

directeur.

Lorsque le foyer ne signale pas une panne d'un équipement important au sein du foyer, la réponse du directeur peut être retardée.

Sources :

Examen du Système de rapport d'incidents critiques; Ligne ACTION du ministère des Soins de longue durée pour le soutien aux familles; entretien avec le directeur, Connaissances, soins et conformité.

[706119]

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence

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

Non-respect : de la sous-disposition 1 ix du paragraphe 268 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (4) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. La façon de faire face aux situations d'urgence, notamment :
ix. la perte d'un ou de plusieurs services essentiels,

Le foyer n'a pas veillé à mettre en œuvre son plan de mesures d'urgence lors de la perte d'un ou de plusieurs services essentiels, en n'appliquant pas la politique en cas de code gris, alors que le système de climatisation dans l'aire d'habitation d'une personne résidente était en panne.

Justification et résumé

Le système de climatisation du foyer fonctionnait mal.

Selon les dispositions prévues dans la politique sur les mesures d'urgence du foyer (entrée en vigueur en mai 2023) lors de la perte de la climatisation, un code gris doit être lancé et le personnel doit répondre suivant un protocole précis.

Le personnel a déclaré qu'il n'était pas au courant de la panne du système de

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

climatisation du foyer jusqu'à ce qu'il se rende dans l'aire touchée et remarque qu'il faisait chaud.

Le gestionnaire des services d'entretien a déclaré qu'un code gris n'avait pas été lancé lors de la panne du système de climatisation, conformément à la politique sur les mesures d'urgence du foyer, et qu'il aurait dû l'être.

Le fait de ne pas mettre en œuvre les dispositions prévues dans la politique sur les mesures d'urgence du foyer lors de la perte d'un service essentiel peut entraîner des conséquences sur les personnes résidentes, tout le personnel n'étant pas informé de la mise en œuvre des protocoles décrits en cas de code gris.

Sources :

Examen de la politique sur les mesures d'urgence du foyer lors de la perte de la climatisation (date d'entrée en vigueur : mai 2023); entretiens avec le personnel.
[706119]