

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 : 9 mai 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1142-0002	
Type d'inspection : Plainte	
Titulaire de permis : 2063412 Ontario Limited en tant qu'associé commandité de 2063412 Investment LP	
Foyer de soins de longue durée et ville : Creedan Valley Community, Creemore	
Inspectrice principale/Inspecteur principal Kim Byberg (729)	Signature numérique de l'inspectrice/Signature numérique de l'inspecteur Kimberly Byberg <small>Signé numériquement par Kimberly Byberg Date : 2024.05.23 09:25:14 -04'00'</small>

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a été menée sur place aux dates suivantes : Du 16 au 19 avril, 22, 23 et 29 avril 2024.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur à la date suivante : Les 22 et 24 avril 2024.

Les inspections concernaient :

- Plainte/incident : N° 00113390 – liée au congé d'un résident d'un foyer de soins de longue durée.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection : Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Comportements réactifs (Responsive Behaviours)
Admission, absences et congés

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 : Comportements réactifs

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 : 58(4)(c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

58(4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

(c) des mesures soient prises pour répondre à ses besoins, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et à ce que les réactions de la personne résidente aux interventions soient documentées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsqu'une personne résidente a manifesté des comportements réactifs, des mesures soient prises pour répondre à ses besoins, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et à ce que les réactions de la personne résidente aux interventions soient documentées.

Justification et résumé

Sur admission au foyer, on a empêché à la personne résidente de participer aux activités précisées. Cette décision a amené la personne résidente à avoir des comportements réactifs. Des interventions ont été mises en place pour répondre aux comportements de la personne résidente, toutefois, ces interventions ont exacerbé davantage les comportements de la personne résidente.

Le foyer n'a pas effectué d'évaluation pour déterminer si la personne résidente pouvait participer à certaines activités en toute sécurité. De plus, le foyer n'a procédé à aucune réévaluation lorsqu'il a constaté que les interventions mises en place pour répondre aux comportements réactifs de la personne résidente étaient inefficaces.

Le fait de ne pas autoriser le résident à participer aux activités spécifiées lui a donné l'impression d'être en prison.

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

Les limitations ont entraîné une escalade des comportements, ce qui a conduit à des altercations avec le personnel et avec d'autres personnes.

Sources : Référence aux Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), note de progrès, plan de soins, entrevue avec la personne résidente, et directrice ou directeur adjoint des soins infirmiers (DASI). [729]

AVIS ÉCRIT : Quand le titulaire de permis peut donner congé

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 : 157(2)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Conditions de mise en congé par le titulaire de permis

s. 157 (2) Pour l'application du paragraphe (1), le titulaire de permis devra être informé par, (b) dans le cas d'une personne résidente absente du foyer, le médecin du résident ou un infirmier autorisé de la classe élargie qui s'occupe de la personne résidente.

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce que, lorsqu'une personne résidente est admise à l'hôpital, le médecin qui s'occupe de lui soit celui qui lui a donné son congé du foyer de soins de longue durée.

Justification et résumé

Une personne résidente a été envoyée à l'hôpital en raison d'une escalade de comportements réactifs. Pendant son séjour à l'hôpital, elle a été mise en congé du foyer de soins de longue durée. Le médecin qui s'occupait de la personne résidente à ce moment-là n'a pas effectué la mise en congé.

En quittant le foyer de soins de longue durée, la personne résidente n'avait plus de domicile permanent ni d'endroit où vivre.

Sources : Notes de progrès pour la personne résidente, entretien avec l'hôpital et le médecin du foyer, et avec la ou le DASI.

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

[729]

AVIS ÉCRIT : Exigences sur le titulaire de permis avant la mise en congé d'une personne résidente

Problème de conformité n° 003 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la
LRSLD (2021).

Non-respect de la disposition : 161(2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences sur le titulaire de permis avant la mise en congé d'une personne résidente

s. 161 (2) Avant la mise en congé d'une personne résidente¹⁵⁷ (1), le titulaire de permis doit,

(a) s'assurer que des solutions de rechange à la mise en congé ont été envisagées
et, le cas échéant, mises à l'essai;

(b) en collaboration avec le coordinateur de placement approprié et d'autres organisations de
services de santé, prendre d'autres dispositions pour l'hébergement, les soins et
l'environnement sécurisé dont la personne résidente a besoin;

(c) s'assurer que la personne résidente et son mandataire spécial, le cas échéant, ainsi que
toute personne que l'un ou l'autre peut désigner, soient tenus informés et aient la possibilité de
participer à la planification de la mise en congé et à ce que leurs souhaits soient pris en
considération; et

(d) fournir un avis écrit à la personne résidents, à son mandataire spécial, le cas échéant, et à
toute personne que l'un ou l'autre d'entre eux peut désigner, expliquant en détail les faits qui
justifient la décision du titulaire de permis de mettre en congé la personne résidente, dans la
mesure où ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de la personne résidente et à ses
besoins en matière de soins.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que chacune des exigences du Règl. de
l'Ont. 246/22, art. 161

(2) ont été respectées avant de mettre en congé une personne résidente du foyer de 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 du Centre-Ouest 609,
rue Kumpf, bureau 105 Waterloo
(Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Justification et résumé

Une personne résidente a été envoyée à l'hôpital en raison d'une escalade de comportements réactifs. Pendant son séjour à l'hôpital, elle a été mise en congé du foyer de soins de longue durée.

Ni la personne résidente ni son mandataire n'ont été avisés du plan du foyer de mettre en congé avant la mise en congé de la personne résidente du foyer de soins de longue durée. Elles n'ont pas été informées par écrit et n'ont pas été impliquées dans la prise d'autres mesures pour les soins de la personne résidente.

Le foyer n'a pas demandé l'aide des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), de l'hôpital ou d'autres partenaires communautaires pour travailler avec le foyer afin de trouver d'autres dispositions ou mesures d'adaptation pour la personne résidente lorsqu'elle a manifesté des comportements réactifs ou exprimé son souhait de quitter le foyer.

La personne résidente risquait de ne pas avoir d'endroit où vivre en sortant du foyer de soins de longue durée.

Sources : Note de progrès de la personne résidente, référence au SSDMC, formulaire d'ordonnance médicale, courriel entre un(e) coordonnateur(rice) de l'expérience familiale des personnes résidentes (CEFPR) et un(e) coordonnateur(rice) de placement des SSDMC. Entretien avec un ou une DASI, un ou une CEFPR et les médecins.

[729]

ORDRE DE CONFORMITÉ ICO n° 001 Déclaration des droits des résidents

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 : LRSLD, 2021, s. 3 (1) 19. i.

Déclaration des droits des résidents

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

3(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

19. Le résident a le droit :

i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,

L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer , de soumettre et de mettre en place un plan afin d'assurer la conformité à la [LRSLD (2021), al. 155 (1) b)] :

Le titulaire de permis prépare, soumet et met en œuvre un plan visant à garantir que le personnel fait participer les résidents à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'examen et à la révision de leur plan de soins.

Le plan doit comprendre notamment :

1. Le foyer veillera à ce que les personnes résidentes capables soient encouragés à participer à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'examen et à la révision de leur plan de soins.
2. Qui sera chargé de veiller à ce que les résidents capables et désireux de participer se voient offrir cette occasion.
3. Comment le foyer documentera-t-il et validera-t-il le plan de soins pour les résidents qui ne souhaitent pas participer ou qui n'ont pas la capacité d'être impliqués dans l'élaboration de leur plan de soin.
4. La manière dont le foyer conciliera les droits de la personne résidente et les souhaits du mandataire en ce qui concerne leur participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de soins.

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

Veillez soumettre par écrit le plan pour atteindre la conformité à l'inspection n°2024-1142-0002 à Kim Byberg (729), inspectrice des foyers de soins de longue durée, ministère des Soins de longue durée, par courriel à centralwestdistrict.mlrc@ontario.ca d'ici le 7 juin 2024.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels (RP)/renseignements personnels sur la santé (RPS). Le titulaire de permis doit se conformer à la s. 3 (19)(i) de la LRSLD.

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

1. Informer tous les médecins, les infirmières praticiennes, le ou la DASI, le ou la DSI, le ou la CEFPR et le directeur général des critères et du processus à suivre lors du congé d'un résident d'un foyer de soins de longue durée, conformément aux paragraphes 161 (1) et 161 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.
2. Documenter la formation comme indiqué dans la partie 1), y compris la date, le format, le personnel participant à la formation, la personne dispensant la formation. Les dossiers de formation doivent être disponibles et conservés au foyer.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de s'assurer que le droit de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'examen et à la révision de son plan de soins a été respecté.

Justification et résumé

Le plan de soins de la personne résidente, établi le jour de son admission, décrit sa journée avec un lever à une heure précise, une variation et une flexibilité dans sa routine, et la participation à des activités spécifiques qu'il pratiquait avant son admission.

Durant la conférence d'admission de la personne résidente, celle-ci a exprimé vouloir participer à certaines activités précises. On a informé la personne résidente que l'évaluation de l'infirmière déterminerait si elle il peut participer aux activités en toute sécurité.

La personne résidente refusait parfois de prendre ses médicaments lorsqu'ils lui étaient proposés et s'énervait lorsque le personnel s'approchait à nouveau d'elle après qu'il les ait refusés. Ce type de réaction s'est également produit lorsque la personne résidente a demandé à participer à des activités spécifiques qu'elle pratiquait avant d'être admise au foyer, mais qu'on lui a empêché de faire. Son plan de soins n'a pas été adapté pour inclure la participation et les préférences de la personne résidente sur la manière dont le personnel doit gérer ses soins lorsqu'ils les refusent, ou lorsque le foyer ne permet pas au résident de participer à des activités

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

spécifiques.

Le DASI a déclaré qu'il savait que la personne résidente ne voulait pas vivre dans le foyer, et que lorsque les comportements réactifs de la personne résidente se sont intensifiés, le foyer a décidé que ce n'était pas un lieu de vie approprié pour elle. Le foyer n'a pas consulté la personne résidente sur ses souhaits ou ses préférences en matière de services d'hébergement de rechange. Au lieu de cela, la personne résidente a reçu son congé pendant qu'elle était à l'hôpital, sans être prévenue et sans lui donner la possibilité de participer à la décision.

La personne résidente n'a pas eu la possibilité de participer aux processus de prise de décision qui ont eu des répercussions sur elle directement et sur son plan de soins individualisé. Le fait de ne pas impliquer la personne résidente viole son droit à participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre et à la révision de son plan de soins. La personne résidente a déclaré que cela lui donnait l'impression d'être en prison, ce qui a aggravé ses comportements réactifs et l'a conduit plus tard à l'hôpital. Elle a ensuite été mise en congé du foyer sans en avoir été informée et sans avoir participé au processus décisionnel.

Sources : Le plan de soins de la personne résidente, les notes de progrès, les évaluations, et la référence au SSDMC. Entretien avec la personne résidente, un ou une CEFPR, la personne résidente, un(e) coordonnateur(rice) de placement et la directrice ou le directeur des SSDMC.

[729]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 5 juillet 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 signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

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

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

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 1T7

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.

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 la santé

À l'attention du registraire

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

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 : 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.