

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 21 juin 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1497-0005	
Type d'inspection : Plainte Incident critique	
Titulaire de permis : Manoir Maxville	
Foyer de soins de longue durée et ville : Manoir Maxville, Maxville	
Inspectrice principale/Inspecteur principal Dee Colborne (000721)	Signature numérique de l'inspectrice
Autres inspectrices ou inspecteurs	

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 17, 18, 19, 20, 21 juin 2024.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00116077 – plainte auprès du foyer concernant l'alimentation et les collations du soir.
- Le dossier : n° 00116089 – plainte concernant la distribution des médicaments.
- Le dossier : n° 00117311 – plainte concernant une personne résidente victime de harcèlement.
- Le dossier : n° 00117538 – allégations de mauvais traitements d'ordre verbal à l'encontre d'une personne résidente.
- Le dossier : n° 00117599 – plainte concernant un congé à venir.
- Le dossier : n° 00118576 – plainte écrite auprès du foyer concernant des mauvais traitements d'ordre sexuel.
- Le dossier : n° 00118596 – plainte concernant la perturbation du conseil des familles.

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

- Conseils des résidents et des familles
- Prévention et contrôle des infections
- Protection des dénonciateurs et représailles
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Rapports et plaintes
- Admission, absences et congé

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Droits des résidents

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 18 de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Par. 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 :

18. Le résident a droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ait droit à son intimité dans le cadre de son traitement, puisqu'un troisième membre du personnel a été désigné pour se tenir près de celle-ci.

Sources : programme de soins écrit de la personne résidente, courriels du foyer, entretien avec une personne préposée aux services de soutien personnel, un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée, la directrice des soins infirmiers (DSI), la directrice générale et d'autres membres du personnel. [000721]

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 27 (1) a) de la LRSLD (2021)

Obligation du titulaire de permis d'enquêter, de répondre et d'agir

Par. 27 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) les incidents suivants qui sont présumés, soupçonnés ou observés et dont il a connaissance ou qui lui sont signalés font l'objet d'une enquête immédiate :

(i) les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit,

(ii) la négligence envers un résident de sa part ou de la part du personnel,

(iii) tout autre acte que prévoient les règlements;

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce qu'un incident présumé de mauvais traitements infligés à une personne résidente fasse l'objet d'une enquête immédiate.

Sources : rapport d'incident critique (IC), notes du foyer au conseiller juridique, entretien avec une personne résidente, la directrice générale et la DSI.

[000721]

AVIS ÉCRIT : Conseil des familles

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 65 (6) 4 de la LRSLD (2021)

Conseil des familles

Par. 65 (6) Les personnes suivantes ne peuvent pas être membres du conseil des familles :

4. L'administrateur du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'administrateur ne soit pas membre, à quelque titre que ce soit, du conseil des familles en se nommant lui-même adjoint au conseil des familles.

Sources : échange de courriels avec la directrice générale et le président ou la présidente du conseil des familles, entretien avec la directrice générale.

[000721]

AVIS ÉCRIT : Gestion des plaintes

Problème de non-conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous et au ministère*,

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients soient inclus dans la lettre de réponse fournie à la personne résidente n° 001 concernant la distribution de l'alimentation du titulaire de permis.

Sources : incident critique, lettre de réponse du foyer et entretien avec la DSI. [000721]

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients soient inclus dans la lettre de réponse fournie à une personne résidente au sujet de la distribution des médicaments.

Sources : Incident critique, lettre de réponse du foyer et entretien avec la DSI. [000721]

AVIS ÉCRIT : Plaintes

Problème de conformité n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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 (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. iii du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

iii. si le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte en application de l'alinéa 26 (1) c) de la Loi, une confirmation qu'il l'a fait.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la réponse à la plainte indique à l'auteur de la plainte que celle-ci a été transmise à la directrice, comme l'exige la loi.

Sources : incident critique, courriels et entretien avec la DSI

[000721]