

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 : 20 juin 2025.

Numéro d'inspection : 2025-1286-0003

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Land O'Lakes Community Services

Foyer de soins de longue durée et ville : Pine Meadow Nursing Home,
Northbrook

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 10 au 12, et du 16 au 18 juin 2025.

L'inspection concernait :

- les registres n° 00148430, n° 00149136 et n° 00149152 – plaintes relatives à des soins à des personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Gestion des médicaments
Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes
Admission, absences et mise en congé

RÉSULTATS DE L'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

AVIS ÉCRIT : Consentement.

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

Non-respect de l'article 7 de la LRSLD (2021)

Consentement

Article 7. La présente loi n'a pas pour effet d'autoriser un titulaire de permis à évaluer les besoins d'un résident ou à fournir des soins ou des services à un résident sans le consentement de ce dernier.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à obtenir un consentement avant de fournir des soins ou des services à une personne résidente concernant l'administration de médicaments.

On indiquait, dans le registre d'administration des médicaments (RAM) d'une personne résidente déterminée, que pendant une période donnée, on avait administré chaque soir un médicament psychotrope sans le consentement de la personne résidente ni de sa ou de son MS. Lors d'un entretien, la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) et un membre du personnel autorisé ont tous deux confirmé qu'au moment de l'admission, on n'avait pas obtenu un consentement pour l'administration du médicament.

Sources :

Examen du dossier médical de la personne résidente et entretien avec la ou le DSI et le membre du personnel autorisé.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins provisoire élaboré dans les 24 heures d'une admission

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

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

Non-respect de la disposition 27 (2) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Programme de soins provisoire élaboré dans les 24 heures d'une admission
Paragraphe 27 (2). Le programme de soins provisoire doit identifier le résident et doit comprendre au minimum les renseignements suivants à son sujet :

5. Les médicaments et traitements dont il a besoin, notamment, dans le cas de médicaments, la raison clinique sous-tendant leur utilisation si elle est connue.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins provisoire élaboré dans les 24 heures de l'admission d'une personne résidente mentionnât les raisons cliniques sous-tendant l'utilisation d'un médicament.

Sources :

Examen du dossier médical d'une personne résidente et entretien avec la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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

Non-respect du paragraphe 58 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

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

a) les comportements déclencheurs du résident sont identifiés, dans la mesure du possible;

b) des stratégies sont élaborées et mises en œuvre pour réagir à ces comportements, dans la mesure du possible;

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

c) des mesures sont prises pour répondre aux besoins du résident, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et les réactions du résident aux interventions sont documentées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, pour une certaine personne résidente qui affichait des comportements réactifs, à identifier les comportements déclencheurs, à élaborer des stratégies pour réagir à ces comportements et à documenter les mesures prises.

Lors d'un examen du dossier médical d'une personne résidente déterminée, on a remarqué qu'elle avait manifesté plusieurs comportements réactifs pendant une période donnée. Un examen du programme de soins permettait de constater que l'on n'avait noté aucun comportement déclencheur, aucune stratégie, ni aucune mesure prise documentée.

Sources :

Dossier médical de la personne résidente et entretien avec du personnel.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

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

Non-respect du paragraphe 93 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des services d'entretien ménager soient fournis sept jours par semaine.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des services d'entretien ménager fussent fournis sept jours par semaine, lors de deux dates déterminées aucun

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

service d'entretien ménager n'a été fourni dans le foyer de soins de longue durée,

Sources :

Examen du calendrier de l'entretien ménager et entretiens avec une personne résidente et du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de la disposition 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Traitement des plaintes

Paragraphe 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 :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis, lorsqu'une plainte est reçue verbalement, n'a pas veillé à fournir une réponse écrite dans les dix jours à la personne qui a fait la plainte.

Après examen des quatre plaintes verbales documentées qui concernaient des soins à des personnes résidentes, on constatait qu'aucune réponse n'avait été fournie à la personne qui avait fait la plainte. Lors d'un entretien, l'administratrice ou l'administrateur a confirmé que l'on n'avait fourni à la personne auteure de la plainte aucune réponse écrite concernant les plaintes verbales.

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

Sources : Examen des plaintes et entretien avec l'administratrice ou l'administrateur.

AVIS ÉCRIT : Système de gestion des médicaments

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de l'alinéa 123 (3) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (3). Les politiques et protocoles écrits doivent :

a) être élaborés, mis en œuvre, évalués et mis à jour conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre de sa politique écrite intitulée politique de gestion des médicaments (*Medication Management Policy*), plus précisément le point 13 de la marche à suivre de la section intitulée bilan comparatif des médicaments (*Medication Reconciliation*) pour une certaine personne résidente.

À une date déterminée, on n'avait pas réexaminé dans leur totalité les médicaments d'une certaine personne résidente figurant sur la sortie sur imprimante de la pharmacie fournie par la personne résidente lors de son admission.

Conformément au point 13.1 à la page 16 de la politique de gestion des médicaments du foyer : « l'infirmière ou l'infirmier obtient des antécédents pharmaceutiques exacts et complets en vérifiant au minimum deux sources d'information ». [Traduction non officielle] Lors de l'admission de la personne résidente au foyer, le personnel n'a pas effectué le rapprochement d'une liste complète de médicaments.

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

Source :

Point 13 de la page 16 de la politique et marche à suivre de gestion des médicaments, révisée en décembre 2019, examen du dossier médical d'une personne résidente, et entretien avec du personnel.

AVIS ÉCRIT : Régimes médicamenteux des résidents

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect du paragraphe 146 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Régimes médicamenteux des résidents

Article 146. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) lorsqu'un résident prend un médicament ou un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes, sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament font l'objet d'une surveillance et sont documentées compte tenu du niveau de risque que le résident court en l'occurrence.

Le titulaire de permis, lorsqu'une personne résidente prenait un médicament psychotrope, n'a pas veillé à ce que sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament fussent l'objet d'une surveillance et fussent documentées.

Sources :

Examen du dossier médical d'une personne résidente et entretien avec la ou le DSI et du personnel autorisé.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Bain

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

Problème de conformité n° 008 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect du paragraphe 37 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Bain

Paragraphe 37 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

1. Veiller à ce que deux personnes résidentes déterminées prennent un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de leur choix.
2. Élaborer un processus pour veiller à ce que les bains soient effectués quand il y a un changement dans les niveaux de dotation.
3. Veiller à ce que tout le personnel chargé de donner les bains reçoive une formation concernant le processus.
4. Consigner dans un dossier les exigences figurant aux points 1, 2 et 3. La documentation sur la formation doit comprendre le nom des membres du personnel, leur titre, et la date à laquelle la formation a été donnée.

Motifs

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux personnes résidentes déterminées prissent un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de leur choix.

Un examen des dossiers des personnes résidentes indiquait que pendant une certaine période elles n'avaient pas reçu plusieurs bains prévus au calendrier. Les personnes résidentes nécessitaient l'aide du personnel pour les soins.

Sources :

Examen du dossier médical des personnes résidentes et entretien avec du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 19 août 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/>

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