

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 25 juillet 2024

Numéro d'inspection : 2024-1112-0004

Type d'inspection : Plainte

Titulaire de permis : Revera Long Term Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Pinecrest Manor, à Lucknow

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : 22 et 23, 27 au 31 mai 2024; 3, 4, 7, 10, 11 juin 2024; et 9 et 10, 16 au 20 et 22 juillet 2024

L'inspection concernait :

- **Objet :** N° 00116490 – Plainte relative aux dossiers requis pour l'emploi.

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

Foyer sûr et sécuritaire

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Exceptions : formation

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

Non-respect du : paragraphe 222 (2) du Règl. de l'Ont. 79/10

Exceptions : formation

Par. 222 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les personnes visées aux alinéas (1) a) à c) reçoivent des renseignements sur les questions mentionnées aux dispositions 1, 3, 4, 5, 7, 8 et 9 du paragraphe 76 (2) de la Loi avant de fournir leurs services.

Les articles 2 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) stipulent ce qui suit :

« personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les membres du personnel qui travaillent au foyer reçoivent des renseignements sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

envers les résidents. Le rôle ne consistait pas à donner des soins directs aux résidents.

Six membres du personnel contractuel n'avaient pas reçu les renseignements d'orientation requis, y compris la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Sources : Entrevue avec le directeur général du foyer et correspondance virtuelle avec le directeur adjoint des soins du foyer.

AVIS ÉCRIT : Orientation

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

Non-respect de : la disposition 82 (2) 3 de la LRSLD (2021).

Formation

Par. 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

L'article 2 de la (LRSLD) stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les membres du personnel chargés des soins directs aient suivi une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Avant d'exercer leurs fonctions, deux des membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat n'avaient pas suivi la formation initiale sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Sources : Entrevues avec l'un des deux membres du personnel, et avec le directeur général du foyer. Les dossiers examinés comprenaient la correspondance virtuelle avec le directeur adjoint des soins du foyer et les formulaires de formation du personnel concerné.

AVIS ÉCRIT : Présélection

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

Non-respect du : paragraphe 252 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Embauche de personnel et acceptation de bénévoles

Par. 252(3) La vérification du dossier de police doit consister en une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables visée à la

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* et être effectuée afin, d'une part, d'établir si la personne est apte à devenir un membre du personnel ou un bénévole au foyer de soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les membres du personnel chargés des soins directs aux résidents fassent l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (VATPV) avant d'exercer leurs fonctions.

Au moment de l'inspection, il a été déterminé que le dossier sur la VATPV d'un membre du personnel contractuel qui travaille au foyer n'était pas valide.

Sources : Entrevues avec le personnel concerné et le directeur général du foyer; dossiers, y compris la politique du foyer sur la procédure de vérification des antécédents (n° d'identification HR2-O50.01, mise en œuvre le 31 mars 2017,

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

dernière modification le 10 avril 2023).

**ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Programme de prévention et de
contrôle des infections**

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 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 102(12) Le titulaire de permis veille à ce que soient mises en place les mesures
d'immunisation et de dépistage suivantes :

4. Le personnel doit participer à un programme de dépistage de la tuberculose et
d'autres maladies infectieuses conformément aux normes ou protocoles que délivre
le directeur en application du paragraphe (2).

**L'inspectrice/l'inspecteur 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 :

A) Revoir et réviser, au besoin, son processus visant à s'assurer que tous les
membres du personnel participent à un programme de dépistage approprié
de la tuberculose au moment de l'embauche, conformément aux pratiques
fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques,
conformément aux pratiques couramment admises, en vertu de la
disposition 102 (12) 4 du Règlement de l'Ontario 246/22.

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

B) Offrir aux gestionnaires qui peuvent embaucher du personnel d'agence une formation sur le processus révisé. Tenir un dossier où sont consignés la date de la formation, le contenu, les participants et la personne qui a offert la formation.

C) Mettre en œuvre le processus revu/révisé pour s'assurer que tous les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat ont reçu, avant d'exercer leurs fonctions, un résultat négatif valide au programme de dépistage de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises, en vertu de la disposition 102 (12) 4 du Règlement de l'Ontario 246/22.

D) Effectuer une vérification de tous les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat pour déterminer s'ils ont, avant d'exercer leurs fonctions, reçu un résultat négatif valide au programme de dépistage de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises, en vertu de la disposition 102 (12) 4 du Règlement de l'Ontario 246/22. Tenir un dossier où sont consignés la vérification, la date à laquelle elle a été réalisée, la personne qui l'a effectuée et les résultats obtenus. Veiller à ce que tout membre du personnel recensé lors de la vérification comme n'ayant pas reçu de résultat négatif valide au programme de dépistage de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises, en vertu de la disposition 102 (12) 4 du

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Règlement de l'Ontario 246/22, cesse de travailler au foyer jusqu'à ce qu'il reçoive un résultat négatif valide.

Motifs

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Selon l'article 11.2 de la Norme de prévention et de contrôle des infections, le titulaire de permis était tenu de veiller à ce que le personnel subisse un dépistage pour la tuberculose et les autres maladies infectieuses au moment de l'embauche, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

La disposition 162 (1) 2 de la LRSLD stipule ce qui suit : Le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tout le personnel subisse un dépistage pour la tuberculose conformément à une norme délivrée par le directeur.

Il a été déterminé que huit membres du personnel contractuel n'avaient pas subi de dépistage pour la tuberculose conformément aux procédures du foyer.

Sources : Entrevues, y compris avec l'un des membres du personnel et le directeur général du foyer; dossiers, y compris les ententes de services du foyer, les dossiers de présélection fournis par le personnel concerné, ainsi que la procédure de vérification des antécédents du foyer (n° d'identification HR2-O50.01, mise en œuvre le 31 mars 2017, dernière modification le 10 avril 2023) et l'outil d'évaluation de la tuberculose (n° d'identification de la politique IPC5-O10.02-T1, mise en œuvre le 23 juillet 2023).

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 30 août 2024.

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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.

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.

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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

Adresse 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

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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 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

Adresse courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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.