Ontario

Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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 Nord
159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public

Date d'émission du rapport : 20 mars 2025
Numéro d'inspection : 2025-1596-0001
Type d'inspection : Plainte Incident critique
Titulaire de permis : The Corporation of the City of Thunder Bay
Foyer de soins de longue durée et ville : Pioneer Ridge, Thunder Bay

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 5 au 7 et du 11 au 14 mars 2025.

Les inspections concernaient :
Trois plaintes concernant des éclosions;
Une plainte concernant les soins prodigués par le personnel, jugés inadéquats ou incompétents envers une personne résidente;
Une plainte relative à la chute d'une personne résidente.

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

Prévention et prise en charge des soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Prevention and Management)
Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)
Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)
Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes

Problème de conformité nº 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect de : la disposition 53 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.
Programmes obligatoires
Par. 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

1. Un programme de prévention et de gestion des chutes visant à diminuer le nombre de chutes et les risques de blessure.

Le titulaire de permis n'a pas respecté la politique du foyer sur la prévention et la gestion des chutes, car une personne résidente n'a pas été évaluée comme requis.

Conformément à la disposition 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que des politiques et des protocoles écrits soient élaborés pour le système de prévention et de gestion des chutes et s'assurer qu'ils soient respectés.

Plus précisément, le personnel n'a pas respecté le programme de prévention et de gestion des chutes du titulaire de permis en omettant d'évaluer l'état d'une personne résidente après une chute, comme l'exigeait leur politique.

Sources : Examen du dossier d'enquête du foyer intitulé « Programme de prévention et de gestion des chutes – révisé en janvier 2024 »; entretiens avec une ou un gestionnaire clinique (GC) et le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité nº 002 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect de : la disposition 53 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22.
Programmes obligatoires
Par. 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :
2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

Le titulaire de permis n'a pas appliqué la politique du foyer relative à la gestion des soins de la peau et des plaies, en ce qu'une personne résidente n'a pas bénéficié d'un suivi quotidien de l'intégrité de sa peau par le personnel.

Conformément à l'al.11 (1) b) du Règlement de l'Ontario 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que les politiques et protocoles écrits élaborés pour le programme de soins de la peau et des plaies visant à promouvoir l'intégrité de la peau, à prévenir le développement de plaies et de lésions de pression et à fournir des interventions efficaces en matière de soins de la peau et des plaies soient respectés.

Plus précisément, le personnel n'a pas appliqué le programme de soins de la peau et de gestion des plaies du titulaire de permis, en ce que l'intégrité de la peau d'une personne résidente n'a pas fait l'objet d'une surveillance quotidienne pendant une période déterminée.

Sources : Examen des politiques du foyer intitulées « Programme de soins de la peau et de gestion des

plaies – 3 septembre 2024 » et « Feuilles de suivi – septembre 2024 »; dossiers cliniques d'une personne résidente et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Rapport d'incident critique

Problème de conformité nº 003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect de : la disposition 115 (1) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22.
Rapports sur les incidents critiques
Par. 115 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille, d'une part, à immédiatement informer le directeur, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, des incidents suivants et, d'autre part, à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :
5. L'éclosion d'une maladie importante sur le plan de la santé publique ou d'une maladie transmissible au sens de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la directrice ou le directeur soit immédiatement informé d'une éclosion entérique.

Sources : Examen d'un rapport du Système d'incidents critiques (SIC) d'éclosion et entretien avec une ou un gestionnaire de cas.

ORDRE DE MISE EN CONFORMITÉ Nº 001 Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité nº 004 – ordre de mise en conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect de : la disposition 40 du Règl. de l'Ont. 246/22
Techniques de transfert et de changement de position
Art. 40 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la *LRSLD* (2021)] :
Le titulaire de permis doit s'assurer de faire ce qui suit :

1) Effectuer une analyse des causes profondes d'un incident donné.
2) Concevoir et déployer un plan visant à corriger les insuffisances révélées par l'analyse des causes profondes et à perfectionner le personnel si nécessaire.
3) Tenir un registre détaillé du perfectionnement du personnel, comportant le contenu de la formation, les dates et la liste des participants.

Motifs

Le titulaire de permis a manqué à son obligation de s'assurer que le personnel se sert d'outils ou de pratiques de transfert et de positionnement sûrs lors de l'accompagnement d'une personne résidente dans les activités de la vie quotidienne (AVQ).

Une personne résidente a subi des lésions suite à un positionnement incorrect par un membre du personnel lors d'une activité de la vie quotidienne (AVQ).

Sources : Incident critique soumis pour soins inadéquats/incompétents à une personne résidente; dossier d'enquête du foyer; dossiers cliniques d'une personne résidente; et entretien avec une ou un GC et l'administratrice ou l'administrateur.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 mai 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ nº 002 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité nº 005 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect de : la disposition 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.
Programme de prévention et de contrôle des infections
Par. 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :
b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Par. 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la *LRSLD* (2021)] :
Le titulaire de permis doit s'assurer de faire ce qui suit :

Réaliser un audit quotidien sur quatre semaines du personnel d'une unité donnée afin de vérifier que l'équipement de protection individuelle (ÉPI) est utilisé adéquatement, notamment lors de l'enfilage et du retrait, et que l'hygiène des mains (HM) est observée aux moments prescrits.
2) Concevoir et mettre en œuvre un plan documenté visant à prendre en compte les résultats de l'inspection afin de garantir que l'ensemble du personnel de l'unité reçoive de nouveau la formation sur les lacunes liées à l'utilisation de l'EPI et de l'HM.
3) Constituer un dossier des résultats de l'évaluation, du dispositif élaboré et déployé, de la liste de tous les membres du personnel qui ont reçu la formation et des dates de cette formation.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de s'assurer de la conformité à la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée, édictée par la directrice ou le directeur.

Conformément à l'exigence supplémentaire 9.1 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022, révisée en septembre 2023), le titulaire de permis a omis de s'assurer de l'application correcte des EPI, notamment pour la sélection, la pose, le retrait et l'élimination adéquats des EPI, et du respect du programme d'hygiène des mains (HM).

L'examen d'une unité en situation d'éclosion a permis de constater que les directives de PCI n'étaient pas intégralement suivies.

Sources : Observations effectuées dans une unité et entretien avec la ou le responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI).

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 mai 2025.

INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN 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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous :

Directrice ou directeur
a/s de la coordonnatrice ou du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :
a) par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir

signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de la santé
À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directrice ou directeur
a/s de la coordonnatrice ou du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8e 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 www.hsarb.on.ca.