

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 modifié Page couverture (M1)

Date de publication du rapport modifié : 6 décembre 2024.

Date de publication du rapport initial : 25 novembre 2024.

Numéro d'inspection : 2024-1508-0006 (M1)

Type d'inspection :

Incident critique

Suivi

Titulaire de permis : Soins continus Bruyère inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Résidence Saint-Louis, Ottawa

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION MODIFIÉE

Ce rapport a été modifié pour la raison suivante :

Problème de conformité n° 002 – l'avis écrit émis aux termes de la disposition 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22 a été modifié en disposition 108 (1) 3 i. du Règl. de l'Ont. 246/22 pour mettre à jour la documentation législative afin de tenir compte avec plus d'exactitude du fait que le titulaire de permis n'avait pas fourni 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.

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 modifié (M1)

Date de publication du rapport modifié : 6 décembre 2024.

Date de publication du rapport initial : 25 novembre 2024.

Numéro d'inspection : 2024-1508-0006 (M1)

Type d'inspection :

Incident critique

Suivi

Titulaire de permis : Soins continus Bruyère inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Résidence Saint-Louis, Ottawa

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION MODIFIÉE

Ce rapport a été modifié pour la raison suivante :

Problème de conformité n° 002 – l'avis écrit émis aux termes de la disposition 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22 a été modifié en disposition 108 (1) 3 i. du Règl. de l'Ont. 246/22 pour mettre à jour la documentation législative afin de tenir compte avec plus d'exactitude du fait que le titulaire de permis n'avait pas fourni 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.

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 19 au 22 novembre 2024.

L'inspection concernait le ou les incidents critiques (IC) suivants :

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 registre n° 00127576 et le registre n° 00131172 – ayant trait à des cas allégués de mauvais traitements d'une personne résidente de la part d'un membre du personnel;
- le registre n° 00127794 – ayant trait à un cas allégué de négligence envers une personne résidente.

Cette inspection de suivi concernait :

- le registre n° 00127917 – suivi de l'ordre de conformité (OC) n° 1 – aux termes de l'alinéa 74 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Ordre(s) de conformité délivré(s) antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 relatif à l'alinéa 74 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22, émis dans le cadre de l'inspection n° 2024-1508-0005.

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

Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉE

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

AVIS ÉCRIT : Services d'hébergement

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

Non-respect du paragraphe 92 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes de services d'hébergement

Paragraphe 92 (2). Si les services prévus dans le cadre des programmes sont fournis par un fournisseur de services qui n'est pas un de ses employés, le titulaire de permis veille à ce que soit conclue avec le fournisseur une entente écrite énonçant les attentes relativement aux services.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que fût conclue, pour une personne résidente, une entente écrite énonçant les attentes relativement aux services dans le cadre des programmes fournis par un fournisseur de services qui n'est pas un de ses employés.

Les notes d'un médecin rédigées à une date de septembre 2024 indiquaient qu'une personne résidente éprouvait de la difficulté après qu'un fournisseur de services externe lui avait fourni des liquides.

À une date de novembre 2024, un membre du personnel a déclaré que le foyer n'avait pas, avec les fournisseurs de services externes employés par des familles, des ententes écrites qui énonçaient les attentes en matière de prestation de services à une personne résidente.

À une date de novembre 2024, un membre du personnel a déclaré que le fournisseur de services externe d'une personne résidente n'avait pas demandé au personnel si la personne résidente était en mesure d'avoir des liquides d'une consistance ordinaire avant de les lui fournir. Le membre du personnel a également confirmé que la personne résidente ne devait recevoir que des liquides épais.

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 : Entretiens avec un membre du personnel, dossiers cliniques d'une personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Plaintes

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

Non-respect de la sous-disposition 108 (1) 3 i. 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 :

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*.

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, et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* fussent fournis à la personne auteure de la plainte.

En novembre 2024, le titulaire de permis a reçu une plainte écrite d'un membre d'une famille concernant un cas allégué de mauvais traitements d'une personne résidente. Un membre du personnel a indiqué que l'on n'avait pas fourni à la personne auteure de la plainte le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte et les coordonnées de l'ombudsman des patients.

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

Un autre membre du personnel a confirmé par courriel qu'à une autre date de novembre 2024, le titulaire de permis n'avait pas fourni les coordonnées de l'ombudsman des patients.

Sources : Entretien et communication par courriel avec des membres du personnel.

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

Problème de conformité n° 003 aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 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. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

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 s'assurer de ce qui suit :

A :

1) Donner à un membre du personnel de la formation sur la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023)* concernant les pratiques de base, en particulier le paragraphe 9.1 b) ayant trait à l'hygiène des mains, y compris, mais non exclusivement les quatre moments de l'hygiène des mains (avant de toucher la personne résidente ou son environnement, avant une intervention aseptique,

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

après un risque de contact avec un liquide organique, et après un contact avec la personne résidente ou son environnement).

2) Documenter et conserver un relevé écrit de la formation donnée, et notamment la ou les dates auxquelles elle a eu lieu, un aperçu des sujets traités, la méthode de prestation de la formation, ainsi que le nom et les titres de compétence du membre du personnel qui a donné la formation, le nom et les titres de compétence du membre du personnel qui a reçu la formation, et la signature de la personne qui a reçu la formation indiquant qu'elle a compris la formation donnée.

3) Effectuer des vérifications au hasard ciblant le membre du personnel pour l'observer en train de pratiquer l'hygiène des mains conformément aux quatre moments de l'hygiène des mains quand il fournit des soins à des personnes résidentes. On devrait effectuer un minimum de cinq (5) vérifications pendant les quarts de travail du membre du personnel.

4) Conserver un dossier des vérifications effectuées, y compris la date, le moment du quart de travail, la personne qui effectue la vérification, les observations effectuées, et le contenu de la formation donnée sur place ou toute autre mesure correctrice prise au besoin.

5) Conserver tous les dossiers jusqu'à ce que le MSLD ait considéré que le présent ordre a été respecté.

B :

1) Donner, à tous les membres du personnel déterminés qui travaillent dans une certaine unité, une formation sur les exigences en matière d'hygiène des mains pour les personnes résidentes et le personnel pendant le service des repas, y compris les exigences pour que le personnel aide les personnes résidentes à

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

pratiquer l'hygiène des mains avant les repas, conformément aux pratiques exemplaires fondées sur des données probantes.

2) Effectuer deux fois par semaine dans une unité déterminée des vérifications de l'hygiène des mains pendant le service des repas, en alternant les repas (p. ex., petit déjeuner, déjeuner et dîner). Les vérifications doivent être effectuées jusqu'à ce que l'on prouve que l'on se conforme uniformément au programme de prévention et de contrôle des infections en matière d'hygiène des mains.

3) Prendre des mesures correctrices pour remédier au non-respect du personnel concernant l'hygiène des mains comme on l'a constaté lors des vérifications.

4) Des documents écrits, qui comportent la date de la formation, les vérifications et les mesures correctrices qui ont été prises et par qui pour les points 1), 2) et 3), doivent être rédigés et conservés jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée ait estimé que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

Motifs

A. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'alinéa 9.1 b) de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023)* (Norme de PCI) émise par le directeur, fût mis en œuvre.

Plus précisément, à une date de novembre 2024, un membre du personnel n'a pas pratiqué l'hygiène des mains selon les quatre moments de l'hygiène des mains, lors

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

de contacts entre des personnes résidentes alors qu'il prodiguait des soins à deux personnes résidentes différentes.

Sources : Observations.

B. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'alinéa 9.1 b) de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023)* (Norme de PCI) émise par le directeur, fût respecté par des personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) concernant le programme d'hygiène des mains.

Plus précisément, à une date de novembre 2024, on a observé trois membres du personnel qui entraient et sortaient de la salle à manger, servaient et assistaient des personnes résidentes pour leur repas de midi sans pratiquer l'hygiène des mains. D'autres membres du personnel ont confirmé que l'on s'attendait à ce que le personnel pratique l'hygiène des mains entre les contacts avec les personnes résidentes pendant le service des repas.

Sources : Observations, entretiens avec du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 2 janvier 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

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

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

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;

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) 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
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