

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 février 2025

Numéro d'inspection : 2025-1508-0001

Type d'inspection :

Plainte
 Incident critique
 Suivi

Titulaire de permis : Soins continus Bruyère inc.

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

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 20 au 24 et du 27 au 31 janvier 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur du foyer à la date suivante : 3 février 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00132296 – ayant trait à des préoccupations relatives aux soins prodigués à une personne résidente;
- le registre n° 00132715 – ayant trait à une allégation de mauvais traitements envers une personne résidente de la part du personnel;
- le registre n° 00132925 – suivi n° 1 de l'ordre de conformité (OC) n° 001 émis dans le cadre de l'inspection n° 2024-1508-0006, ayant trait à l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, avec une date d'échéance de mise en conformité au 2 janvier 2025;
- le registre n° 00134352 – ayant trait à un incident qui a causé à une personne résidente une lésion nécessitant son transport à l'hôpital et occasionné un changement important dans son état de santé;
- le registre n° 00136145 – ayant trait à une allégation de mauvais traitements envers une personne résidente de la part du personnel;

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° 00138036 – ayant trait à une plainte concernant des préoccupations relatives aux soins prodigués à une personne résidente.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

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

Ordre n° 001 émis dans le cadre de l'inspection n° 2024-1508-0006 concernant l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Gestion de la douleur
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas.

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

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 LRSLD (2021)

Non-respect de la disposition 28 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1). Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur fût immédiatement informé d'une allégation de mauvais traitements envers une personne résidente de la part d'un membre du personnel. On a fait rapport de l'incident le lendemain.

Sources : Notes d'évolution et entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes

Problème de conformité n° 002 Avis écrit 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

Paragraphe 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 veillé à ce que le programme de prévention et de

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

gestion des chutes du foyer fût respecté. Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis était tenu de veiller au respect des politiques écrites élaborées pour le programme de prévention et de gestion des chutes. Selon la marche à suivre relative à la prévention des chutes, une évaluation postérieure à la chute devait être effectuée à des intervalles déterminés. Lors de certaines dates de mars 2024, les évaluations obligatoires n'étaient pas effectuées pour une personne résidente après sa chute.

Sources : Examen du dossier médical d'une personne résidente et de la marche à suivre relative à la gestion des chutes; entretien avec du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect du sous-alinéa 55 (2) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) le résident dont l'intégrité épidermique risque d'être altérée se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1) :

(ii) dès son retour de l'hôpital, le cas échéant.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente qui revenait au foyer après son admission à l'hôpital se fit évaluer la peau dans les 24 heures suivant son retour.

Sources : Examen du dossier médical d'une personne résidente et entretien avec du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Programme de soins

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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

Programme de soins

Paragraphe 6 (4). Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

a) l'évaluation du résident de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent.

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

a) Donner de la formation au personnel infirmier autorisé et à tout membre de l'équipe multidisciplinaire qui travaillent dans une aire déterminée du foyer dans le cadre du programme du titulaire de permis relatif à la gestion de la douleur, d'une part pour détecter et gérer la douleur des personnes résidentes, et notamment ce qui fait procéder à une évaluation de la douleur à l'aide d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin, et d'autre part pour savoir quand contacter le médecin ou bien une infirmière praticienne ou un infirmier praticien concernant la gestion de la douleur d'une personne résidente.

b) Choisir trois personnes résidentes qui ont subi un changement important dans l'état de leur douleur ou un changement important dans leur état. Effectuer une vérification hebdomadaire de chacune des trois personnes résidentes, en commençant par le changement important dans la douleur ou dans leur état, pendant quatre semaines consécutives, pour déterminer si : 1. l'on a procédé à une évaluation de la douleur lorsque cela s'imposait. 2. les membres de l'équipe

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

multidisciplinaire et les autres personnes qui participaient aux différents aspects des soins des personnes résidentes ont collaboré à l'évaluation des personnes résidentes afin que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles et se complètent.

c) Tenir un registre des vérifications, en indiquant le moment où la vérification a été effectuée, qui l'a effectuée, les constatations faites, et toute mesure correctrice qui a été prise.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel et les autres personnes qui participaient aux différents aspects des soins d'une personne résidente collaborent à l'évaluation de la personne résidente de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent après que la personne résidente avait fait une chute.

Après la chute, l'état de la personne résidente avait décliné. Cette situation a été remarquée par plusieurs membres du personnel.

Durant une période de mars 2024, la personne résidente a nécessité une gestion accrue de la douleur. En outre, plusieurs membres du personnel différents ont documenté dans des rapports une augmentation de la douleur et une détérioration de l'état de la personne résidente. Malgré cette situation, on n'a pas réévalué la douleur de la personne résidente à l'aide d'un outil d'évaluation clinique approprié. De plus, le changement important de l'état de la personne résidente et l'augmentation de sa douleur n'ont été communiqués au médecin qu'un certain nombre de jours plus tard, lorsqu'on avait ordonné des tests. On n'avait pas pris de mesures efficaces à l'égard des résultats des tests, ce qui a eu des répercussions négatives sur les soins de la personne résidente.

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 du dossier médical d'une personne résidente et entretiens avec du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 17 avril 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 002 – Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique.

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

a) Donner de la formation à tout membre du personnel infirmier autorisé désigné d'une part pour effectuer des évaluations de la peau et des plaies dans le cadre du programme du titulaire de permis relatif aux soins de la peau et des plaies, et d'autre part pour utiliser un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour les évaluations de la peau et des plaies.

b) Choisir trois personnes résidentes pour lesquelles au moins une évaluation hebdomadaire des plaies est indiquée sur le plan clinique, et procéder à une

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

vérification pour veiller à ce qui suit : 1. On a effectué au moins une évaluation hebdomadaire des plaies. 2. La personne résidente a reçu un traitement et a subi des interventions immédiatement pour réduire ou éliminer la douleur, favoriser la guérison et prévenir l'infection, selon ce qui est nécessaire.

c) Les vérifications doivent être effectuées pendant quatre semaines consécutives,

d) Tenir un registre des vérifications, en indiquant le moment où la vérification a été effectuée, qui l'a effectuée, les constatations faites, et toute mesure correctrice qui a été prise.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la plaie d'une personne résidente fût réévaluée au moins une fois par semaine. Entre certaines dates d'avril et de mai 2024, on n'a pas effectué d'évaluation de la peau et des plaies, et la personne résidente a ultérieurement nécessité d'être hospitalisée.

Sources : Examen du dossier médical d'une personne résidente et entretien avec du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 17 avril 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