

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 12 juillet 2024

Numéro d'inspection : 2024-1157-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : Tendercare Nursing Homes Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Tendercare Living Centre, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 28 juin et les 2 et 3 juillet 2024

L'inspection concernait :

- Registre en lien avec une inspection proactive de la conformité

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

Gestion des médicaments
Alimentation, nutrition et hydratation
Foyer sûr et sécuritaire

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Amélioration de la qualité
Gestion de la douleur
Prévention et gestion des chutes
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Conseils des résidents et des familles
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Droits et choix des résidents
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Justification et résumé

Au cours de cette inspection proactive de la conformité, des registres sur la température de l'air couvrant une période donnée ont été communiqués à l'inspectrice.

La température de l'air a été enregistrée toutes les heures dans seize différentes

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

zones du foyer. Pendant plusieurs jours, la température de l'air a été inférieure à 22 degrés Celsius, atteignant parfois même 18 degrés Celsius, et ce, durant plusieurs heures. Sur une période de plusieurs jours, la température de l'air enregistrée dans la salle de loisirs a toujours été inférieure à 22 degrés Celsius.

On a observé pendant l'inspection que des personnes résidentes réunies dans la salle de loisirs lors d'une activité portaient des chandails, des vestes, des gilets et des couvertures. Au deuxième étage, la personne préposée aux services de soutien à la personne (PSSP) n° 110 portait un cardigan par-dessus son uniforme et a indiqué qu'elle trouvait qu'il faisait frais dans le foyer.

Le directeur administratif a reconnu que la température de l'air dans certaines zones était inférieure à 22 degrés Celsius. Il a également confirmé que les chambres dont les numéros figuraient dans les registres sur la température de l'air étaient occupées par des personnes résidentes et que la salle des loisirs était une pièce du niveau principal où avaient lieu diverses activités pour les personnes résidentes. Le directeur administratif a indiqué, par ailleurs, qu'il était difficile de réguler les températures dans un établissement de cette taille et précisé que le foyer avait fait l'acquisition de chauffe-couvertures et de chauffe-serviettes pour chaque zone du foyer, afin que le personnel puisse fournir une couverture chaude si une personne résidente avait froid.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que la température du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius a exposé les personnes résidentes à un risque d'inconfort.

Sources : Registres sur la température de l'air du foyer, entretiens avec le directeur administratif et la PSSP n° 110, observations.

[706026]

AVIS ÉCRIT : Comité d'amélioration constante de la qualité

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 4 du paragraphe 166 (2) du Règl. de l'Ontario 246/22

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Comité d'amélioration constante de la qualité

Paragraphe 166 (2) Le comité d'amélioration constante de la qualité se compose d'au moins les personnes suivantes :

4. Tous les responsables désignés du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toutes les personnes responsables désignées du foyer soient membres du comité d'amélioration constante de la qualité (ACQ).

Justification et résumé

Un examen du procès-verbal de la dernière réunion du comité d'ACQ du foyer a révélé que plusieurs personnes responsables désignées n'étaient pas présentes.

Le directeur administratif a reconnu qu'il n'y avait pas d'autres documents visant à identifier les membres invités à la dernière réunion du comité d'ACQ du foyer et confirmé que toutes les personnes responsables désignées du foyer, y compris les personnes responsables des soins de rétablissement, des loisirs et activités sociales, des bénévoles, de la formation et de l'orientation, ne faisaient pas partie du comité d'ACQ.

En n'intégrant pas toutes les personnes responsables désignées du foyer dans le comité d'ACQ, on a renoncé à la possibilité d'apporter une contribution dans des domaines qui touchent les personnes résidentes.

Sources : Procès-verbaux des réunions du comité de l'ACQ et entretien avec le directeur administratif. [751]

AVIS ÉCRIT : Rapport sur l'amélioration constante de la qualité

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Non-respect : du paragraphe 168 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapport sur l'amélioration constante de la qualité

Paragraphe 168 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée rédige un rapport sur l'initiative d'amélioration constante de la qualité pour le foyer à l'égard de chaque exercice au plus tard trois mois après la fin de l'exercice. Sous réserve de l'article 271, il publie chaque rapport sur son site Web.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer publie sur son site Internet un rapport sur son initiative d'amélioration constante de la qualité (ACQ).

Justification et résumé

Un examen du site Web du foyer et un entretien avec le directeur administratif ont tous deux permis de confirmer que le site Web du foyer n'avait pas été révisé pour inclure les rapports sur l'initiative d'ACQ.

En ne publiant pas le rapport sur l'initiative d'ACQ sur le site Web, on a renoncé à la possibilité de diffuser des informations aux parties prenantes externes.

Sources : Site Web du foyer, entretien avec le directeur

administratif. [751]

AVIS ÉCRIT : Rapport sur l'amélioration constante de la qualité

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 168 (2) du Règl. de l'Ontario 246/22

Rapport sur l'amélioration constante de la qualité

Paragraphe 168 (2) Le rapport exigé au paragraphe (1) doit comprendre les renseignements suivants :

1 Le nom et le poste du responsable désigné pour l'initiative d'amélioration constante de la qualité.

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 Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le rapport sur l'initiative d'ACQ du foyer comprenne le nom et le poste de la personne responsable désignée en ce qui concerne l'initiative d'ACQ.

Justification et résumé

Le directeur administratif et le directeur des soins du foyer ont tous deux indiqué que ce dernier était la personne responsable du comité de l'initiative d'ACQ. Un examen du rapport sur l'initiative d'ACQ du foyer et un entretien avec le directeur administratif ont tous deux permis de confirmer que ce rapport ne mentionnait pas le nom du directeur des soins du foyer en tant que personne responsable du comité d'ACQ.

En ne mentionnant pas le nom du directeur des soins en tant que personne responsable dans le rapport sur l'initiative d'ACQ, on a renoncé à la possibilité de diffuser des informations aux personnes résidentes et aux familles.

Sources : Rapport sur l'initiative d'ACQ du foyer, entretiens avec le directeur administratif et le directeur des soins.

[751]