

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 16 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1094-0003

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Lutheran Homes Kitchener-Waterloo

Foyer de soins de longue durée et ville : Trinity Village Care Centre, Kitchener

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 8 au 11 et les 15 et 16 avril 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00138203, liée à des préoccupations concernant l'alimentation d'une personne résidente.
- Demande n° 00139402, liée à une allégation de négligence envers une personne résidente.
- Demande n° 00139420, liée au décès inattendu d'une personne résidente.
- Demande n° 00139651, liée à des préoccupations concernant des soins administrés de façon inappropriée à une personne résidente.
- Demande n° 00140421, liée à une blessure d'une personne résidente de cause inconnue.
- Demande n° 00140796, liée à une plainte portant sur de mauvais traitements présumés infligés à une personne résidente.
- Demande n° 00142041, liée à une chute d'une personne résidente
- Demande n° 00142995, liée à une plainte portant sur un refus d'admission.
- Demande n° 0143837, liée à une chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et gestion des chutes
Admission, absences et mises en congé

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect : de la disposition 6 du paragraphe 79 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

6. Suffisamment de temps pour que chaque résident mange à son propre rythme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel laisse suffisamment de temps à une personne résidente pour manger.

Sources : Notes d'enquête, entretien avec le personnel

ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 Autorisation d'admission à un foyer

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 51 (9) de la *LRSLD* (2021)

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

- a) le ou les motifs de son refus;
- b) une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins;
- c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus;
- d) les coordonnées du directeur.

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

Le titulaire de permis doit :

En ce qui concerne le refus d'approuver l'admission de l'auteur de la demande, fournir à ce dernier et au coordonnateur des placements compétent un avis conforme au paragraphe 51 (9) de la *LRSLD*. L'avis écrit doit contenir :

1. le ou les motifs de son refus;
2. une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins;
3. une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus;
4. les coordonnées du directeur.

Veiller à ce l'avis écrit soit envoyée à l'auteur de la demande et au coordonnateur des placements compétent, à ce qu'une copie de l'avis soit conservée au foyer et à ce qu'elle puisse être fournie à une inspectrice ou un inspecteur sur demande.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas respecté le paragraphe 51 (9) de la *LRSLD* lorsqu'il a remis à l'auteur d'une demande et au coordonnateur des placements compétent un avis écrit de refus d'approbation qui n'énonçait pas a) le ou les motifs du refus; b) une explication détaillée des faits à l'appui de la décision, tels qu'ils se rapportent à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins; c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus; et d) les coordonnées du directeur.

Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte concernant le refus d'approuver l'admission au foyer de l'auteur de la demande par le titulaire de permis.

Dans l'avis écrit fourni à l'auteur de la demande, le foyer a déclaré que les besoins de soins de l'auteur de la demande ne pouvaient pas être pris en charge dans le foyer. La lettre faisait référence à des renseignements relatifs à l'auteur de la demande qui étaient, selon le coordonnateur des placements, une représentation inexacte de ses besoins en matière de soins. Après que le coordonnateur des placements a discuté de cette anomalie avec le titulaire de permis, une autre lettre a été envoyée à l'auteur de la demande en vue de la rectifier.

La lettre modifiée a été envoyée à l'auteur de la demande et au coordonnateur des placements. Elle indiquait que le refus d'approbation était motivé par le fait que le personnel ne disposait pas de l'expertise en soins infirmiers nécessaire pour répondre aux besoins de l'auteur de la demande en matière de soins. L'avis écrit ne fournissait pas d'explication détaillée des faits à l'appui, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins, pour justifier le refus d'approbation. Aucune des lettres fournies ne contenait les coordonnées du directeur.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

En conséquence, le coordonnateur des placements a déclaré que l'auteur de la demande avait subi un impact important lié au refus d'admission par le foyer.

Sources : Lettres de refus, entretiens avec le coordonnateur des placements et le personnel

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 16 mai 2025.

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-Ouest

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.

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-Ouest

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 du
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.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 www.hsarb.on.ca.