

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 27 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1365-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare West Williams, Kitchener

RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : du 12 au 14 et du 18 au 22 novembre 2024.

Les cas suivants ont fait l'objet d'une inspection en raison d'une plainte :

- Le cas n° 00127696 et n° 00128053 – Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence, Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien, Alimentation, nutrition et hydratation, Services de soins et de soutien aux personnes résidentes et Comportements réactifs

Les cas suivants ont fait l'objet d'une inspection en raison d'un incident critique :

- Le cas n° 00124726, n° 00127187, n° 00130016 – Prévention et contrôle des infections
- Le cas n° 00126295 – Techniques de transfert et de changement de position
- Le cas n° 00126620 et n° 00130008 – Prévention et gestion des chutes
- Le cas n° 00129336 – Comportements réactifs

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Le cas n°00132054 – Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

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

Soins liés à l'incontinence
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et contrôle des infections
Comportements réactifs
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

1. **AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger**

Non-conformité n° 001 – avis écrit aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, art. 154 (1) 1.

Non-conformité avec la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, art. 24 (1)

Obligation de protéger

art. 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou 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 du Centre-Ouest

609, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce qu'un résident soit protégé contre les mauvais traitements.

Justification et résumé

Un résident a subi des blessures lors d'une altercation avec un autre résident.

Les résidents risquent d'être blessés s'ils ne sont pas protégés contre les mauvais traitements.

Sources : Incident critique n° 2880-000020-24, notes d'évolution, évaluations et entretien avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 – Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité n° 002 – ordre de conformité aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, art. 154 (1) 2.

Non-conformité avec le Règl. de l'Ont. 246/22, art. 40

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 peut ordonner au titulaire de permis de se

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, chemin Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

conformer à un ordre de conformité [Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, art. 155 (1) (a)] :

1. Former le personnel aux politiques et procédures du foyer en matière de levages et de transferts. Un registre de cette formation doit être conservé dans le foyer. Il doit contenir tous les documents examinés, la date à laquelle la formation a été dispensée et achevée, et être signé par le personnel ainsi que par la personne qui a dispensé la formation.
2. Effectuer, au minimum, une vérification de neuf transferts par semaine (transferts de deux personnes uniquement), effectués par le personnel dans l'aire d'habitation indiquée. Les vérifications doivent être discrètes et réalisées sur une période d'un mois. Les vérifications doivent inclure un équilibre entre les équipes de jour, de soir et de nuit, ainsi que du personnel différent lorsque c'est possible.
3. Conserver un registre des vérifications effectuées dans le foyer, y compris les dates, les personnes qui ont effectué les vérifications, les membres du personnel qui ont fait l'objet d'une vérification, les résultats et les mesures prises en réponse, le cas échéant.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise des dispositifs et des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'il a aidé deux résidents.

La politique du foyer, le programme de levages et de transfert des résidents, stipule que « le levage manuel consiste à déplacer un résident qui ne peut pas porter son

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

poids ou l'aider physiquement sans utiliser d'appareil de levage mécanique. Cette pratique est contraire à la politique. »

La politique du foyer, le programme de prévention des chutes des résidents, stipule que « le résident ne doit pas être déplacé du sol avant qu'une évaluation de la tête aux pieds n'ait été effectuée par un membre du personnel, un médecin, une infirmière praticienne ou un ambulancier paramédical. La décision de déplacer un résident se fonde sur l'évaluation de la blessure (majeure ou mineure) et sur la sécurité générale du résident dans l'environnement dans lequel il est tombé. S'il est possible de déplacer le résident du sol en toute sécurité, un appareil de levage mécanique doit être utilisé, à moins que le résident ne soit capable de se tenir debout avec une aide minimale de la part du personnel, et le transfert doit être supervisé par l'infirmière au cas où une blessure n'aurait pas été constatée lors de l'évaluation initiale. »

a) Un résident avait besoin d'une aide importante de deux personnes lors des transferts.

Un membre du personnel a aidé le résident à se déplacer, seul. Le résident est tombé et a manifesté de la douleur. Face à cette situation, le personnel et un visiteur du résident ont commencé à transférer manuellement le résident du sol vers son appareil personnel. Un autre membre du personnel est entré dans la chambre et a aidé au transfert manuel.

Trois personnes ont été requises pour aider le résident à retourner à son appareil personnel, car le résident n'était pas en mesure de se tenir debout avec une aide minimale. Le personnel autorisé n'a pas été informé de la chute avant que le résident n'ait été transféré dans son appareil 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 du Centre-Ouest

609, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Une infirmière autorisée a déclaré qu'il est important d'évaluer un résident après une chute pour s'assurer qu'il n'a pas de blessure. Il y a des risques qu'un transfert soit dangereux, car il pourrait aggraver l'état de santé du résident.

Au cours de l'enquête menée par le foyer, le personnel a déclaré qu'il était au courant de l'état de transfert du résident, mais qu'il pensait pouvoir le faire seul, car il avait déjà observé un autre membre du personnel effectuer un transfert seul. L'autre membre du personnel a déclaré qu'il avait toujours transféré le résident seul, même s'il était au courant de son statut de transfert.

Le résident a déclaré que divers membres du personnel le transféraient souvent seul, et ce, à chaque quart de travail.

Sources : Documents cliniques du résident, enquête interne du foyer, politiques et procédures du foyer (SLD-ON-200-05-04, SLD-ON-200-05-03), entrevues avec l'infirmière autorisée, le médecin légiste et d'autres membres du personnel.

b) Un résident avait besoin de l'aide de deux personnes pour tous ses transferts.

L'inspecteur a observé un employé répondre à la demande d'un résident de se rendre aux toilettes.

L'employé a effectué quatre transferts à ce moment-là sans l'aide d'un autre membre du personnel.

Le directeur des soins a déclaré que le personnel est censé vérifier l'état de transfert d'un résident avant de l'aider afin de s'assurer que les transferts sont sûrs.

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Lorsque le personnel ne s'assure pas que les dispositifs et techniques de transfert et de changement de position sont utilisés en toute sécurité, les résidents risquent de se blesser.

Sources : Observation, notes de l'enquête interne, entretien avec le directeur des soins et d'autres membres du personnel.

Cet ordre doit être respecté au plus tard :

le 10 janvier 2025

INFORMATION À PROPOS DE LA RÉVISION OU DE L'APPEL

PRENDRE AVIS que le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de sanction administrative, 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 cet ordre ou ces ordres dans l'attente de la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de sanction administrative, 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. La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans un délai de 28 jours à compter de la date à laquelle l'ordre ou l'avis de sanction administrative a été signifié au titulaire de permis.

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

La demande écrite de révision doit inclure :

- (a) les parties de l'ordre ou de l'avis de sanction administrative à l'égard desquelles la révision est demandée;
- (b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- (c) le domicile élu aux fins de signification du titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en personne, par courrier recommandé, par courrier électronique ou par service de messagerie commerciale au :

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

La signification faite par :

- (a) courrier recommandé est réputée avoir été faite le cinquième jour suivant le jour d'envoi;
- (b) par courrier électronique est réputée avoir été effectuée le jour suivant, si l'acte a été signifié après 16 h.;
- (c) par messagerie commerciale est réputée avoir été effectuée le deuxième jour ouvrable suivant la réception du document par la messagerie commerciale.

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, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans un délai de 28 jours à compter de la réception de sa demande de révision, cet (ces) ordre(s) est (sont) ou cet avis de sanction administrative est (sont) réputé(s) avoir été confirmé(s) par le directeur et, aux fins d'un recours devant la Commission d'appel et de révision des services de santé, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Conformément à l'article 170 de la Loi, le titulaire du permis a le droit de faire appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé de l'une des décisions suivantes :

- (a) Un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi.
- (b) Un avis de sanction administrative émis par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi.
- (c) La décision de révision du directeur, émise en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité de l'inspecteur (art. 155) ou l'avis de sanction administrative (art. 158).

La Commission d'appel et de révision des services de santé est un tribunal indépendant qui n'est pas lié au ministère. Elle est établie par la loi pour réviser les questions concernant les services de santé. Si le titulaire de permis décide de faire appel, il doit déposer un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'avis de sanction administrative ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être adressé à la fois à la Commission et au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de santé

**Rapport d'inspection prévu par
la 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 du Centre-Ouest

609, chemin Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8 Téléphone : 888 432-7901

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 Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Pour en savoir plus sur la Commission d'appel et de révision des services de santé, consultez le site Web www.hsarb.on.ca.