

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2025-1600-0001

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Municipalité régionale de York

Foyer de soins de longue durée et ville : York Region Maple Health Centre, Maple

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 6, 7, 8 et 9 janvier 2025

Les inspections concernaient :

- Une plainte était liée aux soins et aux services de soutien d'une personne résidente
- Une plainte était liée au personnel, aux soins, aux activités récréatives et au conseil des familles.
- Une plainte était liée à de la négligence.

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

Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : la disposition 6 (7) de la LRSLD (2021).

Programme de soins

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, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins de la personne résidente lui soient fournis tel que le précise le programme.

Bien que le traitement de la personne résidente n'ait pas été appliqué lors d'une observation, le programme de soins, y compris le dossier d'administration des médicaments (MAR), avait été signé comme si c'était le cas.

Sources : Plainte, observations, ordonnances du médecin de la personne résidente et programme de soins, entretien avec la personne PSSP.

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des familles

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

Non-respect de : la disposition 66 (3) de la LRSLD (2021)

Pouvoirs du conseil des familles

66 (3) Si le conseil des familles l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 8 ou 9 du paragraphe (1), le titulaire de permis lui répond par écrit au plus tard 10 jours après avoir été informé de ces sujets de préoccupation ou recommandations.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, lorsque le conseil des familles l'a informé de préoccupations ou de recommandations en vertu des dispositions 8 ou 9 du paragraphe (1), à ce qu'il réponde par écrit au conseil des familles dans les 10 jours suivant la réception de l'avis.

Le procès-verbal du conseil des familles d'une certaine date dressait une liste de plusieurs préoccupations; cependant, aucune preuve de réponses écrites n'a été constatée. L'administratrice adjointe ou l'administrateur adjoint et l'adjointe administrative ou l'adjoint administratif ont tous deux indiqué qu'il n'existait pas de processus formel pour répondre par écrit au conseil des familles.

Sources : Plainte, procès-verbaux des réunions du conseil des familles et entretiens avec l'administratrice adjointe ou l'administrateur adjoint et l'adjointe administrative ou l'adjoint administratif.

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 (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

AVIS ÉCRIT : Administration de médicaments

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

Non-respect de : la disposition 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Administration des médicaments

140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Par. 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments soient administrés à la personne résidente conformément aux instructions d'utilisation du prescripteur.

La personne résidente, sous surveillance pour une condition de santé et présentant des symptômes, avait reçu une prescription pour un traitement. Pourtant, une observation a démontré que ce traitement n'avait pas été appliqué comme prévu.

Sources : Plainte, procès-verbaux des réunions du conseil des familles, ordonnances du médecin et programme de soins de la personne résidente, entretien avec la personne PSSP.

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

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

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

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 ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

1) Le responsable de la PCI veillera à ce que l'ensemble du personnel, y compris celui d'agence, travaillant dans un secteur précis du foyer, reçoive une formation adéquate sur la manière d'enfiler et de retirer correctement les EPI. La ou le responsable de la PCI doit mener à bien la révision de la politique sur l'EPI, en

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, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

précisant les exigences pour une couverture adéquate du visage lors du port du masque. Veuillez conserver la documentation du dossier de formation.

La ou le responsable de la PCI ou la direction placera une affiche indiquant les signes et symptômes des maladies infectieuses à des fins d'autosurveillance dans tout le foyer, ainsi que les étapes à suivre en cas de suspicion ou de confirmation d'une maladie infectieuse chez une personne. Conservera un dossier documentant l'endroit où ces affiches sont placées dans l'ensemble du foyer.

3. Tous les dossiers seront conservés et mis à la disposition des inspectrices ou des inspecteurs qui en font la demande.

Motifs

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les normes ou protocoles émis par la directrice ou le directeur en matière de prévention et de contrôle des infections soient respectés.

Conformément à la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée émise par la directrice ou le directeur, révisée en septembre 2023, section 11.6.

L'inspectrice ou l'inspecteur a observé qu'un membre du personnel dans l'unité touchée par une écloison, en l'occurrence une préposée ou un préposé aux services de soutien à la personne (PSSP), ne portait pas de masque lors du service des repas dans la salle à manger. Au moment de l'observation, des personnes résidentes se trouvaient tout autour de la salle à manger

Une utilisation inappropriée des EPI et les pratiques de manipulation observées pendant ces inspections présentent un risque d'infection pour les personnes résidentes.

Sources : Observation, entretiens avec la personne PSSP.

2) Le titulaire de permis n'a pas veillé au respect des normes ou des protocoles que délivre la directrice ou le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections.

Conformément à la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée émise par le directeur, révisée en septembre 2023, section 9.1 f).

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, 4e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Les affiches à l'entrée principale du foyer visaient à fournir de l'information générale concernant les personnes présentant des symptômes de maladie. Cependant, ces affiches ne fournissaient pas d'informations sur la COVID-19 ou d'autres maladies infectieuses, telles que leurs signes et symptômes, la nécessité de s'auto-surveiller ou la marche à suivre en cas de suspicion ou de confirmation d'une maladie infectieuse chez un individu. Par ailleurs, aucune affiche indiquant les signes et symptômes des maladies infectieuses à des fins d'auto-surveillance et les étapes à suivre en cas de suspicion ou de confirmation d'une maladie infectieuse chez une personne n'avait été placée dans le foyer.

La personne résidente a peut-être été exposée à un risque accru de maladie infectieuse lorsqu'il n'y avait pas d'affiches indiquant les signes et symptômes des maladies infectieuses à des fins d'auto-surveillance, ainsi que la marche à suivre en cas de suspicion ou de confirmation d'une maladie infectieuse chez une personne.

Sources : Observations entretien avec le personnel infirmier responsable de la PCI.

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 7 mars 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-Est

33, rue King Ouest, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN 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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous :

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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

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, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de la santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

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, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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.