

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : 7 février 2025

Numéro d'inspection : 2025-1434-0001

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : United Mennonite Home for the Aged

Foyer de soins de longue durée et ville : United Mennonite Home, Vineland

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 28 au 31 janvier 2025, du 3 au 5 et le 7 février 2025

Les inspections concernaient :

- Plainte n° 00134426/Incident critique (IC) n° 2951-000019-24 - liée à la prévention et à la gestion des chutes.
- Plainte n° 00131640 - liée à l'admission, aux absences et au congé.

Les plaintes suivantes ont été traitées lors de cette inspection :

- Plainte n° 00130341/IC n° 2951-000016-24 relativement à la prévention et à la gestion des chutes.
- Plainte n° 00132482, liée à l'admission, aux absences et au congé.

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

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

Admission, absences et congés (Admission, Absences and Discharge)

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-conformité rectifiée

Des cas de non-conformité ont été recensés pendant cette inspection et ont été **rectifiés** par le titulaire de permis avant la conclusion de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur est satisfait(e) de la rectification des cas de non-conformité dans l'esprit du paragraphe 154(2) et n'exige aucune autre mesure.

Problème de conformité n° 001 - rectification réalisée conformément à la disposition 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 6 (9) 1 de la *LRSLD* (2021).

Programme de soins

6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis a omis de s'assurer que le personnel consignait l'exécution des soins prescrits dans le programme de la personne résidente, plus précisément en ce qui concerne les mesures de prévention des chutes, à la date mentionnée.

L'absence d'un espace dédié pour la consignation des informations relatives à cette section du programme de soins a entravé le travail du personnel. Cette déficience a été corrigée par l'ajout d'un tel espace dans la documentation, le 3 février 2025.

Date de mise en œuvre de la rectification : 3 février 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 002 - 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

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.

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

Le titulaire a omis de veiller à ce que le personnel dispense les soins prescrits dans le programme de soins d'une personne résidente, particulièrement en ce qui concerne les protocoles de prévention des chutes, durant une période où les mesures d'intervention prévues n'étaient pas en place.

Sources : Observation de la personne résidente, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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 55 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

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 :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive une évaluation de la peau à l'aide d'un instrument d'évaluation cliniquement approprié conçu pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, entretien avec le 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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 004 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : de la disposition 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

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 un membre du personnel infirmier autorisé, si cela s'impose sur le plan clinique.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente présentant une altération de l'intégrité de la peau reçoive une évaluation hebdomadaire de la peau à l'aide d'un instrument d'évaluation cliniquement approprié conçu pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, entretien avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Conditions de mise en congé par le titulaire de permis

Problème de conformité n° 005 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 157 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Conditions de mise en congé par le titulaire de permis

157 (2) Pour l'application du paragraphe (1), le titulaire de permis est informé,

b) dans le cas d'un résident qui est absent du foyer, par son médecin ou par une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de la catégorie supérieure qui le traite.

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)

L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

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

Le titulaire de permis doit :

1. Informer l'administrateur ou l'administratrice, le directeur ou la directrice des soins infirmiers, les directeurs adjoints ou les directrices adjointes des soins infirmiers et le directeur ou la directrice médicale de l'art. 157 (1) et de l'art. 157 (2) du Règlement de l'Ontario 246/22. La séance d'information doit être dispensée par un membre du siège social du titulaire de permis;
2. Tenir un registre de la séance d'information, précisant la date de chaque séance de formation, l'identité du formateur, ainsi que les signatures des participants, confirmant leur compréhension du contenu. Ce registre sera mis à la disposition de l'inspecteur ou de l'inspectrice des FSLD pour examen.
3. À l'examen des règlements, le titulaire de permis doit mener une réévaluation approfondie de sa politique en matière de mise en congé afin de veiller à ce qu'elle s'harmonise à toutes les exigences réglementaires présentées dans le Règl. de l'Ont. 246/22 en matière de mise en congé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'avant de donner congé à une personne résidente absente du foyer, il soit informé par le médecin traitant de la personne résidente que les exigences en matière de soins de cette dernière avaient changé et que, par conséquent, le foyer ne pouvait pas fournir un environnement suffisamment sûr pour assurer la sécurité de la personne résidente ou la sécurité des personnes qui entrent en contact avec la personne résidente.

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

Un membre du personnel de gestion a déclaré, et les documents examinés lors de la plainte ont confirmé que le congé avait été donné par le foyer pendant que la personne résidente était à l'hôpital et que le foyer n'avait pas été informé par le médecin ou une infirmière autorisée de la catégorie élargie s'occupant de la personne résidente à l'hôpital.

Sources : Entretien avec le personnel, dossiers cliniques de la personne résidente provenant du foyer et de l'hôpital.

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 21 mars 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 002 Exigences imposées au titulaire de permis avant de donner congé à une personne résidente

Problème de conformité n° 006 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de : la disposition 161 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences sur le titulaire de permis avant la mise en congé d'un résident

161 (2) Avant de donner son congé à un résident en vertu du paragraphe 157 (1), le titulaire de permis doit :

- a) s'assurer que des solutions de rechange à la mise en congé ont été envisagées et, le cas échéant, mises à l'essai;
- b) en collaboration avec le coordinateur de placement approprié et d'autres organisations de services de santé, prendre d'autres dispositions pour l'hébergement, les soins et l'environnement sécurisé dont la personne résidente a besoin;
- c) veiller à ce que le résident et son mandataire spécial, s'il en a un, ainsi que toute personne que l'un ou l'autre désigne, soient tenus au courant, à ce qu'ils aient la possibilité de participer à la planification de la mise en congé et à ce que les désirs du résident soient pris en considération;
- d) fournir un avis écrit à la personne résidente, à son mandataire spécial, le cas échéant, et à toute personne que l'un ou l'autre d'entre eux peut désigner, expliquant en détail les faits qui justifient la décision du titulaire de permis de

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

mettre en congé la personne résidente, dans la mesure où ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de la personne résidente et à ses besoins en matière de soins.

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

Le titulaire de permis doit :

1. Informer l'administrateur ou l'administratrice, le directeur ou la directrice des soins infirmiers, les directeurs adjoints ou les directrices adjointes des soins infirmiers et le directeur ou la directrice médicale de l'art. 161 (2) du Règlement de l'Ontario 246/22. La formation doit être dispensée par un membre du siège social du titulaire de permis;
2. Tenir un registre de la formation, précisant la date de chaque séance de formation, l'identité du formateur, ainsi que les signatures des participants, confirmant leur compréhension du contenu. Ce registre sera mis à la disposition de l'inspecteur ou de l'inspectrice des FSLD pour examen.
3. À l'examen des règlements, le titulaire de permis doit mener une réévaluation approfondie de sa politique en matière de mise en congé afin de veiller à ce qu'elle s'harmonise à toutes les exigences réglementaires présentées dans le Règl. de l'Ont. 246/22 en matière de mise en congé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'avant de donner congé à une personne résidente, il envisage des solutions de rechange au congé, collabore avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des placements approprié ou d'autres organismes de services de santé, tienne le mandataire de la personne résidente informé et lui donne la possibilité de participer à la planification du congé et fournisse un avis écrit à la personne résidente.

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)

L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

À une date donnée, un incident de comportements réactifs d'une personne résidente a eu lieu. La personne résidente a été transférée à l'hôpital peu de temps après, sous la direction d'un membre du personnel de gestion du foyer.

À la même date donnée, un membre du personnel de gestion du foyer a parlé au personnel de l'hôpital par téléphone et a déclaré que la personne résidente devait rester à l'hôpital jusqu'à une date donnée ultérieure.

Le jour suivant, l'hôpital a contacté le foyer et l'a informé que la personne résidente était renvoyée au foyer. Lors d'un échange téléphonique avec une infirmière ou un infirmier autorisé(e) (IA) de l'hôpital, un membre du personnel de gestion du foyer s'est heurté à une objection quant au maintien de la personne résidente en milieu hospitalier.

Le lendemain du transfert de la personne résidente à l'hôpital, un membre du personnel de gestion a contacté le mandataire de la personne résidente par téléphone et l'a informé que la personne résidente avait reçu son congé du foyer.

Au cours d'un entretien, un membre du personnel de gestion a admis que ses collègues n'avaient pas été informés de l'envoi d'un document écrit au mandataire concernant le congé.

Au cours d'un entretien, une ou un membre du personnel de gestion a exprimé son incertitude quant à la participation effective du mandataire dans la planification du congé. La ou le membre du personnel a également rapporté que l'hôpital avait refusé de communiquer avec un planificateur de congé, et que malgré l'offre du foyer d'assister l'hôpital dans la recherche d'une alternative pour la personne résidente, cette offre avait été déclinée. Le gestionnaire de l'hôpital a catégoriquement réfuté ces affirmations et affirmé que l'hôpital était prêt à collaborer avec le foyer. Il a déploré le manque de réponse du foyer et sa décision de procéder au congé de la personne résidente, malgré son état stable.

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)

L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

L'absence de document atteste qu'il n'y a pas eu de contact récent entre le foyer et d'autres organismes de services avant le congé de la personne résidente.

Le non-respect des exigences législatives par le foyer avant le congé de la personne résidente a eu des conséquences préjudiciables. En effet, la personne résidente s'est vue refuser son retour au foyer et s'est retrouvée sans solution de logement permanente, bien qu'elle ait été jugée apte à quitter l'hôpital. Le congé de la personne résidente a occasionné un préjudice émotionnel significatif au mandataire, qui a fait état de répercussions considérables.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente et dossiers de l'hôpital, entretiens avec le personnel du foyer et de l'hôpital.

Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 21 mars 2025.

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

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

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

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

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

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

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario)

L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

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.