

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public original

Date d'émission du rapport : 26 avril 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1438-0002	
Type d'inspection : Inspection proactive de la conformité	
Titulaire de permis : Southlake Residential Care Village	
Foyer de soins de longue durée et ville : Southlake Residential Care Village, Newmarket	
Inspectrice principale Jennifer Brown (647)	Signature numérique de l'inspectrice <i>Jennifer Brown</i>
Autres inspectrices / inspecteurs Asal Fouladgar (751)	

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 2 au 5 avril, du 8 au 11 avril et le 15 avril 2024.

Les inspections concernaient :

Une inspection en lien avec une inspection proactive de conformité

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

- Alimentation, nutrition et hydratation
- Gestion des médicaments
- Foyer sûr et sécuritaire
- Amélioration 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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Recyclage

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD) (2021)*.

Non-respect : du paragraphe 82 (4) de la LRSLD (2021)

Formation

Paragraphe 82 (4) Le titulaire de permis veille à ce que les personnes qui ont reçu la formation visée au paragraphe (2) se recyclent dans les domaines visés à ce paragraphe aux moments ou aux intervalles que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les personnes qui ont reçu la formation visée au paragraphe (2) sur la prévention et le contrôle des infections (PCI) aient reçu une formation de recyclage annuelle pour 2023.

Justification et résumé

L'examen de l'achèvement du cours d'appoint pour 2023 en lien avec la PCI a montré que ce ne sont pas tous les membres du personnel qui ont terminé les

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

quatre modules.

La personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130) a confirmé que ce ne sont pas tous les employés qui ont suivi la formation annuelle obligatoire sur la PCI.

Les personnes résidentes faisaient face à des risques et des répercussions possibles parce que le personnel n'aurait peut-être pas fourni les soins et les services conformément au matériel de formation requis.

Sources : Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée, datée d'avril 2022, révisée en septembre 2023; dossiers de formation sur l'achèvement du cours d'appoint pour 2023.

[751]

Paragraphe 82 (4) Le titulaire de permis veille à ce que les personnes qui ont reçu la formation visée au paragraphe (2) se recyclent dans les domaines visés à ce paragraphe aux moments ou aux intervalles que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'ensemble du personnel se recycle sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et la négligence envers les personnes résidentes et sur l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.

Justification et résumé

Conformément au paragraphe 82 (1) et à la disposition 3 du paragraphe 82 (2) de la *LRSLD* (2021), tous les membres du personnel doivent recevoir une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence et sur l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.

Selon le dossier de formation du foyer, seulement 92,8 % du personnel a suivi 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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

formation requise pour l'année 2023.

Deux personnes occupant le poste de commis à la dotation (n° 112) et de coordonnateur de la paie (n° 114) ont indiqué que les 16 membres du personnel (7,2 %) occupaient actuellement un emploi et devaient travailler dans des zones du foyer des résidents.

Il y avait un risque que tous les membres du personnel ne connaissent pas la politique du foyer sur les mauvais traitements ainsi que leur obligation de faire rapport prévue à l'article 28 de la *LRSLD* (2021) s'ils n'avaient pas reçu la formation annuelle requise.

Sources : Dossiers de formation obligatoire du foyer pour l'année 2023; entretiens avec la personne occupant le poste de commis à la dotation et d'autres membres du personnel.

[647]

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 20 f) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Article 20. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la sonnette d'appel dans la chambre d'une personne résidente soit activée et indique clairement d'où provenait le signal lorsqu'on appuyait sur celle-ci au chevet.

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702**Justification et résumé**

Lors d'une observation dans le cadre de cette inspection proactive de conformité, les sonnettes d'appel dans la chambre et les toilettes d'une personne résidente ne fonctionnaient pas. Lorsque la personne occupant le poste d'inspecteur (n° 751) a appuyé sur la sonnette d'appel au chevet, la lumière à l'extérieur de la chambre de la personne résidente ne s'est pas allumée, et il n'y a pas eu de son pour avertir le personnel infirmier d'où provenait le signal. De plus, il était impossible d'arrêter la sonnette d'appel dans les toilettes une fois activée.

Une personne préposée aux services de soutien à la personne (n° 111) a confirmé que les sonnettes d'appel ne fonctionnaient pas correctement et a dit qu'elle aviserait le personnel d'entretien. La personne occupant le poste de gestionnaire des services environnementaux a confirmé par la suite que les sonnettes d'appel avaient été réparées le jour même.

La sécurité de la personne résidente était menacée en raison du mauvais fonctionnement du système de sonnettes d'appel.

Sources : Observations et entretiens avec le personnel.
[751]

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD) (2021)*.

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 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).

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI) puisque la responsable de la PCI n'a pas participé à la vérification et au suivi de l'achèvement de la formation annuelle obligatoire sur la PCI.

Conformément à la disposition a) de la section 7.3 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, publiée par le directeur en avril 2022 et révisée en septembre 2023, le titulaire de permis veille à ce que le responsable de la PCI planifie et mette en œuvre toute la formation en matière de PCI et ait recours à des vérifications pour déterminer si le personnel a satisfait aux exigences de la formation comme l'exigent la Loi et le Règlement.

Justification et résumé

La personne occupant le poste d'inspecteur n° 751 a examiné le dossier annuel d'achèvement du cours sur la PCI par le personnel pour l'année 2023. La responsable de la PCI au sein du foyer a mentionné que la personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130) avait la responsabilité de s'assurer que le personnel suive toute la formation annuelle requise, y compris les cours sur la PCI. Toutefois, elle n'était pas régulièrement informée du taux d'achèvement de la formation annuelle sur la PCI par le personnel. La directrice des soins a confirmé la même chose et a reconnu que, conformément à la Norme de PCI, la responsable de la PCI au sein du foyer doit suivre l'achèvement de toute la formation en matière de PCI.

La responsable de la PCI n'ayant pas suivi l'achèvement de la formation requise en matière de PCI par le personnel, cela aurait pu exposer les personnes résidentes à un risque d'infection, car tous les membres du personnel n'avaient pas la formation appropriée en la matière.

Sources : Achèvement du cours d'appoint pour les modules de PCI en 2023; description du poste de responsable de la PCI en date du 7 avril 2022; Norme 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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

PCI pour les foyers de soins de longue durée, publiée par le directeur et révisée en septembre 2023; entretiens avec la directrice des soins et la responsable de la PCI.

[751]

AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD) (2021)*.

Non-respect : de l'alinéa 259 (2) h) du Règl. de l'Ontario 246/22

Orientation

Paragraphe 259 (2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82 (2) de la Loi comprenne ce qui suit :

h) la manipulation et l'élimination des déchets biologiques et cliniques, y compris l'équipement de protection individuelle utilisé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82 (2) de la Loi comprenne la manipulation et l'élimination des déchets biologiques et cliniques, y compris l'équipement de protection individuelle utilisé.

Justification et résumé

Le contenu de la formation en matière de PCI du foyer, soit les modules intitulés « Module 1 Breaking the Chain » (briser la chaîne), « Module 2 Hand Hygiene (A Safe Pair of Hands) » (hygiène des mains), « Module 3 Routine Practices » (pratiques de base), et « Module 4 Cleaning and Disinfecting » (nettoyage et désinfection), ne comprenait pas de sujet lié à la manipulation et à l'élimination des déchets biologiques et cliniques, y compris l'équipement de protection individuelle utilisé.

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Selon la responsable de la PCI au sein du foyer, la formation liée à ce sujet faisait partie d'une autre formation appelée « 24/7 », plus précisément sous le titre « Bloodborne Pathogens » (Agents pathogènes transmissibles par le sang).

La personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130) a confirmé que la formation ci-dessus ne faisait pas partie de la séance obligatoire d'orientation ou du recyclage annuel en matière de PCI, et que le personnel n'était tenu de la suivre qu'une seule fois. Elle a ajouté que le personnel devait suivre cette formation après le début de ses responsabilités au sein du foyer.

Les personnes résidentes faisaient face à des risques et des répercussions possibles parce que le personnel n'aurait peut-être pas fourni les soins et les services conformément au matériel de formation requis.

Sources : Documents de formation en matière de PCI du foyer; entretiens avec la responsable de la PCI et la personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130).

[751]

AVIS ÉCRIT : Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs

Problème de conformité n° 005 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)* (2021).

Non-respect : de la disposition 261 (1) 2 du Règl. de l'Ontario 246/22

Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs

Paragraphe 261 (1) Pour l'application de la disposition 6 du paragraphe 82 (7) de la Loi, une formation est offerte à tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents à l'égard des autres domaines suivants :

2. Les soins de la peau et des plaies.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, conformément à la disposition 6 du paragraphe 82 (7) de la Loi, tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents ait suivi leur formation annuelle sur les soins de la peau et des plaies.

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Justification et résumé

Le dossier de formation annuel du foyer pour l'année 2023 montre que pour tout le personnel fournissant des soins directs aux résidents, les formations « Skin and Wound Care for Care Staff » (Soins de la peau et des plaies pour le personnel soignant) et « Skin and Wound Care for Registered Staff » (Soins de la peau et des plaies pour le personnel réglementé) avaient respectivement un taux d'achèvement de 91,7 % et de 92,1 %.

La personne occupant le poste de directeur adjoint des soins a confirmé que ce n'est pas tout le personnel qui a suivi la formation mentionnée ci-dessus.

Comme tout le personnel n'a pas suivi la formation requise, cela pourrait avoir une incidence sur la qualité des soins fournis aux personnes résidentes.

Sources : Dossier d'achèvement des cours sur les soins de la peau et des plaies pour le foyer en 2023; et entretien avec la personne occupant le poste de directeur adjoint des soins.

[751]

AVIS ÉCRIT : Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs

Problème de conformité n° 006 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)* (2021).

Non-respect : de la disposition 261 (1) 4 du Règl. de l'Ontario 246/22

Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs

Paragraphe 261 (1) Pour l'application de la disposition 6 du paragraphe 82 (7) de la Loi, une formation est offerte à tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents à l'égard des autres domaines suivants :

4. La gestion de la douleur, notamment le dépistage de symptômes spécifiques et non spécifiques.

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 L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, conformément à la disposition 6 du paragraphe 82 (7) de la Loi, tout le personnel qui fournit des soins directs aux résidents ait suivi leur formation annuelle sur la gestion de la douleur, notamment le dépistage de symptômes spécifiques et non spécifiques.

Justification et résumé

Le dossier de formation annuel du foyer pour l'année 2023 pour tout le personnel fournissant des soins directs aux résidents, montre que la formation « Pain Management » (gestion de la douleur) avait un taux d'achèvement de 94,8 %.

La personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130) a confirmé que ce n'est pas tout le personnel qui a suivi la formation mentionnée ci-dessus.

Comme tout le personnel n'a pas suivi la formation requise, cela pourrait avoir une incidence sur la qualité des soins fournis aux personnes résidentes.

Sources : Dossier d'achèvement des cours pour le foyer en 2023; et entretien avec la personne occupant le poste de directeur adjoint des soins (n° 130).

[751]