

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 Toronto  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## Rapport public initial

<b>Date d'émission du rapport :</b> 14 août 2024
<b>Numéro d'inspection :</b> 2024-1466-0001
<b>Type d'inspection :</b> Plainte Incident critique
<b>Titulaire de permis :</b> Arirang Age-Friendly Community Centre
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Arirang Korean Long-Term Care, Toronto

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 17, 18, 19, 22, 23 et 29 juillet 2024 et inspection hors site les 24 et 25 juillet 2024.

L'inspection suivante concernait :

- Plainte : n° 00111081 relative à un refus de lit

Les inspections sur le système de rapport d'incidents critiques (SIC) concernaient :

- Plaintes : n° 00113942 et n° 00114767 relatives à la chute d'une personne résidente entraînant une blessure

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

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## 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

par. 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 soient fournis à cette dernière, comme l'indique son programme.

Une personne résidente est tombée à une date déterminée et a subi une blessure.

Le programme de soins écrit de la personne résidente indiquait que le personnel devait utiliser un dispositif précis en bon état de fonctionnement comme intervention pour la gestion des chutes. Le personnel n'était pas en mesure de confirmer que le dispositif fonctionnait correctement lorsque la personne résidente est tombée.

Le défaut de veiller à ce que la personne résidente reçoive les soins précisés dans son programme de soins a augmenté le risque d'échec de la prévention contre les chutes.

**Sources** : Entretien avec le personnel du foyer; observation, et examen du dossier de la personne résidente.

### AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission dans un foyer

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

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Non-respect de la disposition : 51 (7) de la LRSLD (2021).**

Autorisation d'admission dans un foyer  
par. 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

- a) le foyer ne dispose pas des installations matérielles nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;
- b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;
- c) il existe des circonstances que les règlements prévoient comme constituant un motif de refus de l'approbation.

Le titulaire de permis n'a pas respecté la disposition 51 (7) de la LRSLD en refusant l'admission d'une personne au foyer pour des raisons non autorisées par la législation. Plus précisément, le titulaire de permis a refusé l'approbation de l'admission en citant des raisons comme : l'établissement ne disposait pas d'installations matérielles et le personnel du foyer n'avait pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de la personne en matière de soins; il existait des circonstances que les règlements prévoient comme constituant un motif de refus de l'approbation.

Le ministère des Soins de longue durée (MSLD) a reçu une plainte concernant le refus d'admission d'une personne. La personne avait des besoins précis en matière de soins relativement à son état de santé. Le foyer de soins de longue durée (FSLD) a refusé l'approbation de son admission.

Une lettre de refus écrite à une date déterminée indiquait que l'établissement ne disposait pas des installations matérielles et que le personnel du foyer n'avait pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de la personne en matière de soins, et il existait d'autres circonstances que les règlements

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

prévoient comme constituant un motif de refus de l'approbation. La lettre de refus n'expliquait pas en quoi les installations matérielles, les compétences en soins infirmiers ou les autres circonstances prévues aux règlements ne permettaient pas de répondre aux besoins en matière de soins de la personne pour gérer ses besoins particuliers, comme décrits ci-dessus.

La directrice des soins infirmiers (DSI) n'était pas en mesure de fournir assez d'information pour confirmer avec précision le type d'installations matérielles du foyer, les compétences en soins infirmiers du personnel ou les autres circonstances qui ne permettaient pas de répondre aux besoins de la personne. Le foyer dispose d'un programme sur les comportements réactifs pour gérer les comportements réactifs des personnes résidentes. Le foyer n'avait pas demandé d'autres renseignements auprès de Santé à domicile Ontario afin de confirmer si les conditions actuelles du foyer suffiraient pour répondre aux besoins particuliers de la personne.

Lorsque le foyer a refusé l'approbation pour l'admission de la personne sans motif valable, cette personne n'a pas été en mesure de se placer au FSLD de son choix.

**Sources** : La demande d'admission au FSLD, y compris les évaluations, la lettre de refus et entretien avec la DSI.

## **AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission dans un foyer**

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 : 51 (9) c) de la LRSLD**

Autorisation d'admission dans un foyer

par. 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 :

- c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus.

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis a refusé d'approuver l'admission lorsqu'il n'a pas donné d'avis écrit à l'auteur de la demande expliquant la raison pour laquelle les faits justifient sa décision de refuser l'admission.

#### **Justification et résumé**

Le MSLD a reçu une plainte concernant le refus d'admission d'une personne.

La personne avait des besoins précis en matière de soins relativement à son état de santé. Le FSLD a refusé l'approbation de l'admission.

Une lettre de refus écrite à une date déterminée citait que les motifs de refus de l'admission étaient que les résidents coréens actuels du foyer présentaient des comportements réactifs envers les résidents non coréens. Par conséquent, le motif du foyer pour le refus de l'admission des non-Coréens était un environnement vraisemblablement dangereux pour eux.

La lettre n'expliquait pas la raison pour laquelle les faits justifient la décision de refuser l'admission.

L'explication de la DSI selon laquelle les faits justifiaient la décision de refuser l'admission n'était pas fondée sur l'état et les exigences en matière de soins de la personne, mais sur les possibles déclencheurs de comportements réactifs des résidents coréens actuels.

Lorsque le foyer a refusé l'admission sans motif valable, l'auteur de la demande n'a pas été en mesure de se placer au FSLD de son choix.

**Sources** : La demande d'admission au FSLD, y compris les évaluations, la lettre de refus et entretien avec la DSI.

#### **AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission dans un foyer**

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

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Non-respect de la disposition : 51 (9) d) de la LRSLD (2021).**

Autorisation d'admission dans un foyer

par. 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 :

d) les coordonnées du directeur.

Le titulaire de permis a refusé d'approuver l'admission lorsqu'il n'a pas donné d'avis écrit à l'auteur de la demande en fournissant les coordonnées de la directrice ou du directeur.

**Justification et résumé**

Une lettre de refus émise à une date déterminée ne contenait pas les coordonnées du directeur ou de la directrice.

La DSI a admis que les coordonnées du directeur ou de la directrice ne se trouvaient pas dans la lettre de refus.

L'omission du foyer d'inclure les coordonnées du directeur ou de la directrice dans l'avis écrit sur le refus d'approbation de l'admission a désavantagé la personne pour ce qui est de communiquer avec le MSLD concernant son admission dans un foyer de SLD.

**Sources** : La demande d'admission au FSLD, y compris les évaluations, la lettre de refus et entretien avec la DSI.

**AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes**

Problème de conformité n° 005 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition : 54 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Prévention et gestion des chutes

par. 54 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le résident qui fait une chute fasse l'objet d'une

**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 Toronto**  
5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

évaluation et à ce que, si l'état ou la situation du résident l'exige, une évaluation postérieure à sa chute soit effectuée au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour les chutes. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 54(2); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 11.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, après la chute d'une personne résidente, à ce que celle-ci soit évaluée conformément à la politique du foyer sur la prévention et la gestion des chutes.

Une personne résidente est tombée à une date déterminée, ce qui a causé une blessure. Des entretiens avec des membres du personnel ont révélé que la personne résidente avait été ramenée dans son lit avant que le personnel informe l'infirmière autorisée de la chute.

Conformément à la politique du foyer sur le programme de prévention et de gestion des chutes, la personne résidente qui était tombée ne devait pas être déplacée avant la réalisation d'une évaluation préliminaire par un membre du personnel infirmier autorisé.

Le défaut de veiller à ce que la personne résidente soit évaluée immédiatement après la chute et avant tout autre déplacement aurait pu aggraver les blessures potentielles.

**Sources** : Entretien avec des membres du personnel du foyer et la DSI; observation de la personne résidente; et examen documentaire de la politique du foyer sur le programme de prévention et de gestion des chutes n° 16212555, datée de février 2024.