

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 6 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1474-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village at St. Clair, Windsor

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 20 et 21 et du 24 au 27 février ainsi que du 3 au 6 mars 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00139880 – Inspection proactive de la conformité – 2025

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Conseils des résidents et des familles
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Amélioration de la qualité
Normes de dotation, de formation et de soins
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 85 (3) l) de la *LRSLD* (2021)

Affichage des renseignements

Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

l) des copies des rapports d'inspection des deux dernières années à l'égard du foyer de soins de longue durée;

Le foyer n'a pas veillé à ce que les rapports d'inspection des deux dernières inspections ministérielles du 18 décembre 2024 et du 2 janvier 2025 soient affichés au foyer, selon une observation faite le 24 février 2025.

L'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que les deux rapports avaient été affichés au foyer le lendemain, soit le 25 février 2025.

Sources : Courriel de remise du rapport public du ministère des Soins de longue durée envoyé par le biais de la messagerie sécurisée (*SCM*), babillard d'information/de communication avec le public du foyer, 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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : le 25 février 2025

AVIS ÉCRIT : Services d'hébergement

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021)

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer et l'ameublement soient entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. Dans l'ensemble du foyer, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que le fini de deux dessus de table de sofa, de six tables d'appoint et du dessus d'un foyer était usé et exposait ainsi des surfaces de bois nu.

Sources : Observations.

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des résidents

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la sous-disposition 9 i) du paragraphe 63 (1) de la *LRSLD* (2021)

Pouvoirs du conseil des résidents

Paragraphe 63 (1) Le conseil des résidents d'un foyer de soins de longue durée est habilité à faire tout ou partie de ce qui suit :

9. Examiner ce qui suit :

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

i. les rapports et les résumés d'inspection reçus aux termes de l'article 152,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une copie du rapport d'inspection soit remise au conseil des résidents. Un entretien avec un membre du personnel a confirmé que les rapports d'inspection n'avaient pas été examinés après l'analyse des procès-verbaux des réunions.

Sources : Entretien avec une personne résidente, entretien avec un membre du personnel et examen des procès-verbaux des réunions.

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des résidents

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 63 (3) de la *LRSLD* (2021)

Pouvoirs du conseil des résidents

Paragraphe 63 (3) Si le conseil des résidents l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 6 ou 8 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 à répondre par écrit au conseil des résidents au plus tard 10 jours après avoir été informé par ce dernier de sujets de préoccupation. Des membres du personnel ont confirmé que le foyer n'avait pas répondu par écrit au conseil des résidents après que des sujets de préoccupation eurent été soulevés lors de réunions mensuelles.

Sources : Entretien avec une personne résidente, entretien avec des membres du personnel et examen de la politique de facilitation des réunions du conseil des résidents (*Residents' Council Meeting Facilitation Policy*).

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des familles

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 66 (3) de la *LRSLD* (2021)

Pouvoirs du conseil des familles

Paragraphe 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 à répondre par écrit au conseil des familles au plus tard 10 jours après avoir été informé par ce dernier d'un sujet de préoccupation ou d'une recommandation. Un membre du personnel a confirmé qu'une réponse écrite était censée être consignée. L'examen du classeur des procès-verbaux des réunions du conseil des familles n'a révélé aucun document attestant qu'une réponse écrite avait été présentée au conseil des familles.

Sources : Entretien avec les membres du personnel et examen du classeur des procès-verbaux des réunions du conseil des familles.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 56 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

c) chaque résident incapable d'aller seul aux toilettes à certains moments ou en tout temps reçoit du personnel l'aide voulue pour gérer et maintenir la continence;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente incapable d'aller seule aux toilettes reçoive du personnel l'aide voulue pour gérer et maintenir la continence. Les dossiers des soins d'une personne résidente indiquaient que celle-ci n'avait pas reçu l'aide du personnel lorsqu'elle l'avait demandée.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; entretien avec les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 Programme de formation et d'orientation

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 257 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de formation et d'orientation

Paragraphe 257 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit élaboré et mis en œuvre à l'égard du foyer un programme de formation et d'orientation en vue d'offrir la formation et l'orientation qu'exigent les articles 82 et 83 de la Loi.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :

Le titulaire de permis doit :

A. Élaborer un programme de formation structuré et mettre en œuvre un programme structuré de perfectionnement continu pour l'ensemble du personnel en ce qui concerne les sujets requis en vertu des articles 82 et 83 de la Loi;

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

B. Veiller à ce que l'ensemble du personnel ait suivi la formation obligatoire comme requis, en consignait notamment la date et la nature de la formation et de l'orientation, et l'identité de la personne qui les a données;

C. Veiller à ce que le directeur de la qualité et de l'innovation et responsable du perfectionnement effectue en 2025 des vérifications trimestrielles des modules mensuels du programme d'orientation et de formation du foyer, et, si des lacunes sont signalées et si la formation n'est pas donnée au complet, à ce qu'il élabore un plan d'action qui garantira l'achèvement du programme d'ici la fin de l'année civile.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit élaboré et mis en œuvre pour le foyer un programme de formation et d'orientation en vue d'offrir la formation et l'orientation qu'exigent les articles 82 et 83 de la Loi.

Le foyer a fourni les statistiques relatives aux formations annuelles que l'ensemble du personnel devait suivre en 2024.

Le document a démontré que les formations annuelles requises établies n'avaient pas été suivies entièrement, ce qui a été confirmé par un membre du personnel.

Le document présentait les statistiques suivantes pour 2024, qui indiquent le pourcentage d'achèvement des formations annuelles requises :

Reconnaissance et prévention des mauvais traitements : 48 %;

Questions de santé mentale, y compris les soins aux personnes atteintes de démence : 48 %;

Gestion des comportements : 29,5 %;

Soins palliatifs : 29 %;

Prévention et gestion des chutes : 45 %;

Soins de la peau et des plaies : 23 %;

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence : 29 %;

Gestion de la douleur : 35 %;

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Mesures de contention et appareils d'aide personnelle : 38 %;
Prévention et contrôle des infections : 47 %;
Prévention des incendies et sécurité : 18 %;
Obligation de faire rapport qu'exige l'article 28 : 41 %;
Déclaration des droits des résidents : 44,4 %.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que le programme de formation du foyer soit mis en œuvre pour l'ensemble du personnel en ce qui concerne les formations annuelles requises accroît le risque pour les personnes résidentes.

Sources : Évaluation de 2024 du programme de formation et d'orientation annuelles du foyer (*Annual Training and Orientation Program Evaluation*), entretien avec le personnel, courriel relatif aux statistiques sur les formations de 2024 du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 7 mai 2025.

Cet ordre de conformité est également considéré comme un avis écrit et est transmis au directeur pour qu'il prenne des mesures supplémentaires.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité (APA n° 001).

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

Avis de pénalité administrative (APA) n° 001

Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la Loi et, au cours des trois années précédant immédiatement la date à laquelle l'ordre a été délivré en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté cette même exigence.

Historique de la conformité

Programme de formation et d'orientation

Un ordre de conformité a été donné le 7 juillet 2024 en vertu du paragraphe 257 (1) du Règl. de l'Ont. – N° dans Workspace : 2024-1474-003.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'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 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 le directeur doit être présentée par écrit et signifiée 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 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 commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
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 effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

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

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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

Commission d'appel et de révision des services de santé

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 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.