

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Rapport public initial	
Date d'émission du rapport : 22 mai 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1035-0002	
Type d'inspection : Incident critique Suivi	
Titulaire de permis : CVH (n° 6), LP par son associé commandité, Southbridge Care Homes (société en commandite, par son associé commandité Southbridge Health Care GP Inc.)	
Foyer de soins de longue durée et ville : Southbridge Cornwall, Cornwall	
Inspectrice principale Julienne NgoNloga (502)	Signature numérique de l'inspectrice
Autres inspectrices/inspecteurs Kelly Boisclair-Buffam (000724)	

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 11, 12, 15, 16, 17 et 18 avril 2024.

Les inspections concernaient :

- le registre : n° 00110052 – ayant trait à un programme de soins
- le registre : n° 00110053 ayant trait à la prévention de mauvais traitements
- le registre : n° 00111984 ayant trait à des changements de poids

Système de rapport d'incidents critiques

- le registre : n° 00110078 (3063-000023-24) ayant trait à la nutrition d'une personne résidente
- le registre : n° 00111033 (3063-000024-24) ayant trait à un cas allégué de mauvais traitements d'une personne résidente envers une personne résidente.
- le registre : n° 00113067 (3063-000034-24) – ayant trait à une chute de personne résidente ayant occasionné une blessure.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2023-1035-0006 ayant trait au paragraphe 6 (7) de la LRSLD 2021, inspection effectuée par Julienne NgoNloga (502).

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2023-1035-0006 ayant trait au paragraphe 24 (1) de la LRSLD 2021, inspection effectuée par Kelly Boisclair-Buffam (000724).

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2023-1035-0003 ayant trait à l'article 75 du Règl. de l'Ont. 246/22, inspection effectuée par Kelly Boisclair-Buffam (000724).

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect de la disposition 79 (1) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

5. Le service de la nourriture et des liquides à une température sûre et appétissante pour les résidents.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les aliments froids fussent servis à une température sûre et appétissante pour les personnes résidentes.

Justification et résumé

Lors du service d'un repas en 2024, la température d'un aliment froid était de 9,4 degrés Celsius, et 30 minutes plus tard de 9,6 degrés Celsius.

Un examen du rapport des températures de la cuisine et au point de service pendant une période d'avril 2024 indiquait que la température des aliments froids variait entre 8,3 et 12,7 degrés Celsius,

La ou le chef du service d'alimentation a indiqué que les aliments froids devraient être servis à 4 degrés Celsius ou moins. Il ou elle a déclaré que le personnel aurait dû entreposer les aliments froids dans le réfrigérateur jusqu'à ce qu'ils atteignent une température adéquate avant de les servir aux personnes résidentes.

Ainsi, les aliments froids servis à une température supérieure à 4 degrés Celsius présentaient un risque pour la santé des personnes résidentes.

Sources : Observation de l'inspectrice. Examen du rapport des températures.
Entretien avec la ou le chef du service d'alimentation.
[502]

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établit des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs à la personne résidente.

Justification et résumé

Une personne résidente a été évaluée comme présentant un risque nutritionnel élevé lié à des symptômes déterminés. Les notes d'évolution indiquaient que la personne résidente avait eu plusieurs incidents déterminés. Le programme de soins indiquait qu'un aliment donné faisait l'objet d'une restriction.

Lors du service d'un repas, on a servi à la personne résidente de la nourriture qui comportait l'aliment faisant l'objet d'une restriction.

Deux membres du personnel ont indiqué qu'ils ne comprenaient pas les aliments de la personne résidente qui faisaient l'objet d'une restriction. Les deux membres du personnel ont indiqué que le programme de soins de la personne résidente ne fournissait pas des directives claires,

La personne résidente courait un risque accru de subir des incidents déterminés pendant les repas, car le programme de soins ne fournissait pas des directives claires à l'égard du personnel chargé des soins directs.

Sources : Dossier médical d'une personne résidente. Entretien avec deux membres du personnel.

[502]

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Diététiste agréée ou diététiste agréé

Problème de conformité n° 003 aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect du paragraphe 80 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22
Diététiste agréé

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa
347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Paragraphe 80 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer soit présent au foyer pendant au moins 30 minutes par mois pour chaque résident afin d'exercer des fonctions liées aux soins cliniques et aux soins alimentaires.

L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer le respect d'une exigence que prévoit le paragraphe 80 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22 (alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021) :

Le plan doit comprendre ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- a) Élaborer un plan et exposer les grandes lignes de la marche suivre pour l'embauche d'une diététiste agréée ou d'un diététiste agréé faisant partie du personnel du foyer, qui travaille sur place pendant au moins 30 minutes par mois pour chaque personne résidente.
- b) Mettre en œuvre des stratégies pour effectuer les tâches cliniques et de soins alimentaires au foyer jusqu'à l'embauche d'une diététiste agréée ou d'un diététiste agréé (DA).
- c) Consigner obligatoirement dans un dossier les points a) et b) jusqu'à ce que le titulaire de permis se soit conformé au présent ordre.

Assurez-vous que le programme écrit que vous présentez ne comporte pas de renseignements personnels ni de données personnelles de santé.

Veillez présenter le plan écrit de mise en conformité à l'inspection n° 2024-1035-0002 à Kelly Boisclair-Buffam (000724), inspectrice des foyers de SLD, MSLD, par courriel à l'adresse ottawadistrict.mltc@ontario.ca d'ici le 5 juin 2024.

Assurez-vous que le plan écrit que vous présentez ne comporte pas de renseignements personnels ni de données personnelles de santé.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Motifs :

Le problème de conformité n° 013 de l'inspection n° 2023-1035-0003 indiquait que le foyer n'avait pas de diététiste agréée ou de diététiste agréé (DA) pendant quatre semaines en 2023. Depuis ce moment-là, il n'y a pas eu de DA faisant partie du personnel du foyer et travaillant sur place.

Un examen de l'évaluation nutritionnelle d'une personne résidente lors de son admission indiquait qu'elle avait des antécédents d'incidents déterminés. Les évaluations et les notes d'évolution de la personne résidente mentionnaient invariablement qu'il y avait un risque élevé que les incidents déterminés se produisent. Un incident déterminé survenu un jour de 2024 avait nécessité de nombreuses interventions de soins infirmiers. Une diététiste agréée ou un diététiste agréé (DA) avait évalué la personne résidente à distance.

Lors d'un entretien, la ou le DA a déclaré que le foyer avait besoin d'une diététiste agréée ou d'un diététiste agréé sur place pour les observations et les évaluations des cas à haut risque, mais qu'il ou elle faisait seulement du travail à distance conformément au contrat de travail. L'administratrice ou l'administrateur et la directrice régionale et directeur régional du titulaire de permis ont confirmé qu'ils n'avaient pas de DA sur place en permanence.

Ne pas avoir de diététiste agréée ou de diététiste agréé en permanence sur place risquait de faire subir d'autres complications aux personnes résidentes à haut risque nutritionnel

Sources : Notes d'évolution, programme de soins alimentaires, évaluations nutritionnelles d'une personne résidente, et courriel de la directrice régionale ou du directeur régional. Entretiens avec la ou le DA, l'administratrice ou l'administrateur et la directrice régionale et directeur régional.

[000724]

Veillez vous conformer à cet ordre d'ici le 30 août 2024.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa
347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

AVIS DE FRAIS DE RÉINSPECTION Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. Soins infirmiers et soins personnels; Services des programmes et de soutien; et Aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer les frais de réinspection.

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 d'Ottawa
347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 licence 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.

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

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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.

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

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa, ON K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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.