

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 14 novembre 2024.

Numéro d'inspection : 2024-1035-0007

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

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

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 24, 25, 28, 30 et 31 octobre, et 1^{er}, 4, 5, 6 et 7 novembre 2024.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00124596 – personne auteure d'une plainte relative à des préoccupations concernant des soins à une personne résidente;
- le registre n° 00125787 – personne auteure d'une plainte relative à des préoccupations concernant une fugue de personne résidente;
- le registre n° 00126878 – ayant trait au décès inattendu d'une personne résidente;
- le registre n° 00127991, et le registre n° 00128804 – ayant trait à des chutes d'une personne résidente ayant occasionné un changement important dans son état de santé;
- le registre n° 00128116 – ayant trait à l'administration d'un traitement de façon inappropriée ou incompétente à une personne résidente par un membre du personnel.

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

Alimentation, nutrition et hydratation

Prévention et contrôle des infections

Foyer sûr et sécuritaire

Comportements réactifs

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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

Non-respect du paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 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 d'une personne résidente fussent fournis tel que précisé lorsqu'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) n'avait pas donné à la personne résidente le régime alimentaire qu'il fallait, ce qui avait occasionné un changement dans l'état de santé de celle-ci.

Sources : Programme de soins d'une personne résidente, notes d'évolution de la diététiste professionnelle ou du diététiste professionnel, entretien avec la PSSP et la

directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Cas où une réévaluation et une révision sont nécessaires

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 (10) b)** de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10). Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente fût réévaluée, et à ce que son programme de soins fût réexaminé et révisé lorsque les besoins de la personne résidente en matière de soins avaient évolué. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas effectué une évaluation et une surveillance particulières comme c'était recommandé, et comme l'ont confirmé deux membres du personnel autorisé.

Sources : Examen du dossier de la personne résidente, entretiens avec deux infirmières ou infirmiers autorisés (IA) et la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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

Non-respect **de l'alinéa 28 (1) 1** de la LRSLD 2021.

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1). Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à faire immédiatement rapport au directeur de soins administrés de façon inappropriée à une personne résidente, ce qui avait occasionné un préjudice lorsqu'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) n'avait pas donné à une personne résidente le régime alimentaire qu'il fallait, ce qui avait provoqué un changement dans l'état de santé de celle-ci.

Sources : Rapport d'incident critique, et entretien avec la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de l'alinéa 58 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (4). Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

- b) des stratégies sont élaborées et mises en œuvre pour réagir à ces comportements, dans la mesure du possible.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les stratégies qui avaient été élaborées pour réagir aux comportements réactifs affichés par une personne résidente fussent mises en œuvre. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'on

mît en œuvre les stratégies élaborées par la PSSP du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement pour gérer les comportements réactifs de la personne résidente.

Sources : Dossier médical électronique et dossier papier d'une personne résidente, et entretiens avec deux IA et la ou le DSI.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Programme des soins

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 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.

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

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

A) Effectuer des vérifications du programme de soins de toutes les personnes résidentes qui nécessitent des cathéters, afin de veiller à ce que les soins à fournir aux personnes résidentes soient spécifiés dans leur programme de soins écrit, et à ce qu'il comprenne des directives claires concernant le type et la taille de cathéter à utiliser pour toutes les personnes résidentes recensées. Prendre des mesures correctrices si l'on repère des dérogations par rapport aux programmes de soins.

B) Conserver des documents écrits de tout ce qui est requis aux points A et B. Ces documents écrits doivent être conservés jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établît des directives claires à l'égard du personnel qui lui fournissait des soins directs liés à l'incontinence. En particulier, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des directives claires concernant l'utilisation d'un **dispositif médical** fussent fournies au personnel quand on avait déterminé que la personne résidente avait un problème de santé.

Le programme de soins écrit de la personne résidente indiquait qu'elle avait un **problème de santé particulier**. **Le formulaire de bilan comparatif des médicaments** de la personne résidente mentionnait qu'elle avait ce problème de santé. Les **directives médicales concernant la personne résidente** comprenaient une ordonnance pour un dispositif médical, le formulaire d'ordonnance du prescripteur **pour la personne résidente** contenait des **ordres pour changer le dispositif médical de la personne résidente**, mais aucune précision pour régler son problème de santé. Lors d'un examen des registres d'administration des médicaments (RAM) et des registres d'administration des traitements (RAT) de la personne résidente, l'inspectrice a remarqué qu'aucun ordre pour traiter le problème de santé de la **personne résidente** n'était transcrit dans le RAM ou dans le RAT.

Dans une note d'évolution, on indiquait que lors d'une évaluation la personne résidente avait subi un **changement important dans son état de santé**. On avait reçu une **ordonnance de médecin destinée à la personne résidente pour commencer la prise d'un médicament**, **pour changer le dispositif** et fournir une analyse. L'infirmière ou l'infirmier a documenté que l'appareil que l'on avait enlevé n'avait pas permis de **traiter le problème de santé particulier de la personne résidente**.

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

Sources : Dossier médical électronique et dossier papier de la personne résidente.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 24 janvier 2025.

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

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

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 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa, ON K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

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

<https://www.hsarb.on.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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa, ON K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559