

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

Date d'émission du rapport : 13 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1185-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : Broadview Nursing Centre Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Broadview Nursing Centre, Smiths Falls

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 19, 20, 24, 25, 26 et 27 février 2025 et les 3, 4, 5, 6 et 7 mars 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00140215 – inspection proactive de conformité

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

Prévention et gestion 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
Normes de dotation, de formation et de soins
Amélioration de la qualité
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

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

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

Non-respect du paragraphe 20 (a) 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 :

a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel fût aisément utilisable par une personne résidente.

On a remarqué que le système de communication bilatérale de la personne résidente fonctionnait mal. Plus précisément, il fallait maintenir le bouton de sonnette d'appel enfoncé pour que le système de communication bilatérale continue d'être activé jusqu'à ce que le personnel intervienne. La ou le chef de l'entretien et l'administratrice ou l'administrateur ont reconnu que cette situation s'était produite dans d'autres chambres de personne résidente et que l'on avait pu refaire le câblage du bouton de sonnette d'appel de sorte qu'il fonctionnait correctement.

Sources : Observation; entretien avec la ou le chef de l'entretien et l'administratrice ou l'administrateur.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Portes dans le foyer

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de la disposition 12 (1) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

**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

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

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) Donner de la formation à tous les membres du personnel concernant les portes donnant sur les aires non résidentielles, en précisant que ces portes doivent demeurer fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

B) Élaborer et effectuer une vérification de toutes les portes des aires non résidentielles, en veillant à ce que ces portes soient fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par les membres du personnel. Les vérifications doivent être effectuées lors de chaque quart de travail pendant une période de deux semaines, et jusqu'à ce que l'on constate que la conformité est uniforme.

C) Prendre des mesures correctrices immédiates si, pendant le processus de vérification, on trouve que des portes donnant sur des aires non résidentielles sont ouvertes, déverrouillées et non supervisées.

Conserver un document écrit de tout ce qui est exigé aux points A, B et C jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que l'on s'est conformé présent ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des portes donnant sur des aires non résidentielles fussent gardées fermées et verrouillées quand elles n'étaient pas supervisées par le personnel.

**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

À une date déterminée, on a trouvé les portes donnant sur la salle de repos du personnel, sur le salon de coiffure, sur les deux salles de bains, ainsi que l'une des portes donnant sur la buanderie déverrouillées et non supervisées par le personnel. On a trouvé des substances dangereuses faciles d'accès pour les personnes résidentes dans le salon de coiffure, dans les deux salles de bains et la buanderie. Le même jour, on a informé la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) que l'on avait trouvé les portes déverrouillées et non supervisées.

Toutefois, le lendemain, on avait de nouveau trouvé les portes des deux salles de bains et de la buanderie ouvertes et non supervisées par le personnel, avec les mêmes substances dangereuses dans un endroit facile d'accès. En outre, plusieurs jours après, on a trouvé ouvertes et non supervisées par le personnel, la porte donnant sur la salle de rangement des articles souillés et la porte donnant sur le local technique.

Sources : Observations; fiches de données de sécurité; entretien avec la représentante ou le représentant d'Arjo, et avec la ou le DSI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 11 avril 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 002 – température ambiante

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

Non-respect du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

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) Examiner et évaluer tous les éléments du système de chauffage pour veiller à ce qu'ils soient tous en bon état et à ce qu'ils puissent fournir et maintenir dans toutes les aires du foyer une température ambiante d'au moins 22 degrés Celsius.

**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

B) Réviser la marche à suivre écrite relative à la surveillance des températures ambiantes. Mettre à jour la marche à suivre écrite, le cas échéant, pour qu'elle comporte une description de la façon de mesurer et de surveiller les températures ambiantes dans le foyer, et pour veiller à ce qu'elle indique les mesures correctrices à prendre dans le cas où la surveillance de la température ambiante indiquerait qu'elle est inférieure à 22 degrés Celsius dans toute aire du foyer.

C) Mettre en œuvre la marche à suivre écrite actualisée pour surveiller les températures ambiantes dans le foyer et pour intervenir le cas échéant. Il doit s'agir, au minimum, de donner une formation à tous les membres du personnel qui sont chargés de surveiller la température ambiante du foyer.

D) Un membre de l'équipe de leadership doit examiner chaque jour les registres de surveillance de la température ambiante. Prendre des mesures correctrices immédiates s'il y a des températures inférieures à 22 degrés Celsius,.

Conserver un document écrit des points A, B, C et D jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que l'on s'est conformé au présent ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer fût maintenue à au moins 22 degrés Celsius pendant un mois déterminé.

Le registre de surveillance de la température pour le mois en question mentionnait des températures inférieures à 22 degrés Celsius dans des aires du foyer lors de sept dates. Après une plainte d'une personne résidente lors d'une inspection concernant la température ambiante dans une aire commune du foyer, une observation de l'aire déterminée en question a déterminé que la température était de 20,5 degrés Celsius.

La politique relative aux températures indiquait que l'on devait immédiatement signaler à la ou au chef de l'entretien et à l'administratrice ou à l'administrateur les températures de moins de 22 degrés Celsius. Toutefois, la ou le chef de l'entretien et l'administratrice ou l'administrateur ont indiqué tous deux ne pas avoir été informés lors de ces dates. Ils ont expliqué que le personnel infirmier pouvait ajuster

**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

la température lui-même à l'aide des thermostats, cependant une infirmière ou un infirmier autorisé a déclaré que le personnel infirmier n'a pas accès aux thermostats. En outre, l'IA a indiqué que le personnel infirmier surveille la température ambiante lors de chaque quart de travail à l'aide d'un outil de surveillance de la température qui mesure les températures de surface, et pas les températures ambiantes.

Sources : Observation; registre de surveillance des températures ambiantes; politique : températures; entretien avec une personne résidente, une infirmière ou un infirmier autorisé, la directrice ou le directeur des soins infirmiers, la ou le chef de l'entretien, et l'administratrice ou l'administrateur.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 25 avril 2025.

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 <https://www.hsarb.on.ca/>