

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 14 mars 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1114-0002**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Caressant-Care Nursing and Retirement Homes Limited**Foyer de soins de longue durée et ville :** Caressant Care Fergus Nursing Home, Fergus**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 25 au 28 février 2025 et du 3 au 7 et du 11 au 13 mars 2025

Les inspections concernaient :

- Plainte : n° 00137994 - relative à la prévention des mauvais traitements et des soins inadéquats.
- Plainte : n° 00138484 - relative aux soins buccodentaires.
- Plainte : n° 00139365 relative à la prévention et à la gestion des chutes.
- Plainte : n° 00139779 - relative à la prévention et à la gestion des chutes et à la prévention des mauvais traitements.
- Plainte : n° 00141627 - relative à la prévention des mauvais traitements.

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

Soins liés à l'incontinence (Continence Care)

Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)

Prévention et prise en charge des soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Prevention and Management)

Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien (Housekeeping, Laundry and Maintenance Services)

(LRS LD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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 24 (1) de la LRSLD (2021).

Obligation de protéger

24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Conformément à l'article 2 du Règlement de l'Ontario 246/22, la définition des mauvais traitements d'ordre « verbal s'entend », « de toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi ».

a) Le titulaire de permis a failli à assurer la protection d'une personne résidente contre les mauvais traitements verbaux d'un membre du personnel, ce qui a compromis son bien-être émotionnel.

Sources : rapport du Système d'incidents critiques (SIC), registre des communications écrites et entretien avec la personne résidente et la directrice générale ou le directeur général (DG).

b) Le titulaire de permis a manqué à protéger une personne résidente contre les abus verbaux d'un membre du personnel qui lui a parlé avec rudesse et a brusquement posé son plat sur la table.

Sources : rapport du Système d'incidents critiques (SIC) et entretien avec la personne résidente et la directrice générale ou le directeur général (DG).

(LRS LD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

c) Le titulaire de permis a omis de protéger une personne résidente contre les mauvais traitements d'un employé qui a brusquement posé son repas sur la table.

Sources : rapport du Système d'incidents critiques (SIC) et entretien avec la directrice générale ou le directeur général (DG).

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

IAVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis d'enquêter, de répondre et d'agir

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

Non-respect de : la disposition 27 (1) a) de la LRSLD (2021).

Obligation du titulaire de permis d'enquêter, de répondre et d'agir

27 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) les incidents suivants qui sont présumés, soupçonnés ou observés et dont il a connaissance ou qui lui sont signalés font l'objet d'une enquête immédiate :

- (i) les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit,
- (ii) la négligence envers un résident de sa part ou de la part du personnel,
- (iii) tout autre acte que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une allégation de mauvais traitement formulée à l'encontre d'un membre du personnel fasse immédiatement l'objet d'une enquête.

Sources : registre des communications écrites, entretien avec le ou la mandataire spécial(e), une personne résidente et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Faire rapport au directeur dans certains cas

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 28 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Faire rapport au directeur dans certains cas

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 :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une allégation de mauvais traitement formulée à l'encontre d'un membre du personnel soit immédiatement signalée au directeur.

Sources : registre des communications écrites, entretien avec le ou la mandataire spécial(e), une personne résidente et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect de : la disposition 55 (2) b) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

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

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(ii) reçoit un traitement et subit des interventions immédiatement pour réduire ou éliminer la douleur, favoriser la guérison et prévenir l'infection, selon ce qui est nécessaire,

Le titulaire de permis a omis de s'assurer qu'une personne résidente dont l'intégrité cutanée était altérée bénéficie sans délai de soins et d'interventions pour réduire son inconfort et accélérer sa guérison.

Sources : dossier d'administration des médicaments de février 2025, examen de l'évaluation de la peau, notes d'évolution, observations, entretien avec une personne résidente, le personnel infirmier responsable des soins de la peau et des plaies et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

96 (1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis a omis de mettre en place des procédures pour l'entretien régulier et préventif, ce qui a mis en danger la sécurité d'une personne résidente trouvée sur le plancher près d'un équipement électrique défectueux et dangereux.

Sources : Politique et procédure - Entretien préventif no LTC-ENVIR-S1-140.0 Date d'entrée en vigueur : 29 janvier 2024, date de révision : 29 janvier 2024, examen du registre d'entretien de janvier et de février 2025. Entretien avec une ou un PSSP et la ou le gestionnaire des services d'entretien (GSE).

(LRSLD)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Ouest

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

Problème de conformité n° 006 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 96 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

a) le matériel électrique et non électrique, notamment les appareils de levage, sont maintenus en bon état et ils sont entretenus et nettoyés de manière à satisfaire au moins aux instructions du fabricant.

Le titulaire de permis a omis d'établir des protocoles pour que le personnel signale les défaillances d'équipements électriques dans le logiciel Maintenance Care, contrevenant ainsi à la politique du foyer. La politique exigeait que le personnel consigne tout équipement défectueux, endommagé ou dangereux au moyen du formulaire électronique de Maintenance Care.

Sources : Politique et procédure - Sécurité de l'entretien P et P no S1-360.0 Date d'entrée en vigueur : 29 janvier 2024, date de révision : 29 janvier 2024, examen du registre d'entretien de janvier et de février 2025. Procès-verbaux de la réunion matinale multidisciplinaire. Entretien avec une ou un PSSP, la ou le gestionnaire des services d'entretien (GSE) et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).