

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

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue durée
District d'Ottawa**

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

**Rapport public
original**

Date de parution du rapport : 14 décembre 2023

Numéro d'inspection : 2023-1537-0004

Type

d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Ville d'Ottawa

Foyer de soins de longue durée et ville : Centre d'Accueil Champlain, Vanier

Inspectrice principale

Joelle Taillefer (211)

Signature numérique de l'inspectrice

Joelle Taillefer

Digitally signed by Joelle Taillefer
Date: 2023.12.28 11:18:12 -05'00'

Inspecteurs supplémentaires

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

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

SOMMAIRE DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28, 29 et 30 novembre 2023 et 1^{er}, 4 et 5 décembre 2023.

Les dossiers qui suivent ont fait l'objet d'une inspection :

-Plainte :

- Dossier : 00096365 – en lien avec les soins et les services de soutien offerts aux résidents et la gestion de la médication.

-Rapport d'incident critique :

- Dossier : 00098424 – en lien avec des allégations de violence physique de la part d'un résident à l'endroit d'un autre résident et avec les soins de la peau et des plaies.
- Dossier : 00101326 – en lien avec un incident au cours duquel un résident a subi des blessures et avec les soins de la peau et des plaies.

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

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

Les **protocoles d'inspection** qui suivent ont été utilisés durant cette inspection :

- Soins et services de soutien offerts
aux résidents
- Gestion de la médication
- Prévention et contrôle des
infections
- Foyer sûr et sécuritaire
- Comportements réactifs
- Prévention des mauvais
traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

NC 001 Avis écrit conformément à la LRSLD, par. 154 (1) 1.

Non-conformité avec : LRSLD, par. 6 (7)

Programme de soins

Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

Par. 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'un résident soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue durée
District d'Ottawa**

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

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

Justification et sommaire :

À une date déterminée en 2023, le médecin a demandé le prélèvement d'un échantillon précisé sans l'utilisation d'un instrument de prélèvement identifié.

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

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

Un membre du personnel infirmier autorisé a déclaré qu'un membre du personnel avait tenté plusieurs fois, en vain, de prélever l'échantillon. Un jour suivant l'ordonnance du médecin, le membre du personnel infirmier autorisé a demandé un autre instrument de prélèvement identifié, qui n'était pas disponible, et a demandé à un membre du personnel d'en commander.

La personne responsable des soins personnels a déclaré que le membre du personnel identifié a indiqué que les instruments de prélèvement identifiés avaient été commandés plusieurs jours après que le membre du personnel infirmier autorisé en eut fait la demande, et qu'ils avaient reçu les instruments de prélèvement identifiés plusieurs jours plus tard. Toutefois, le membre du personnel infirmier autorisé a seulement été informé plusieurs jours plus tard que les instruments de prélèvement étaient disponibles.

Puisque l'instrument de prélèvement identifié du résident a été commandé à une certaine date en 2023 et que le membre du personnel infirmier autorisé n'a été informé que plusieurs jours plus tard de la disponibilité des instruments de prélèvement identifiés au foyer, il existait un risque possible que le résident souffre d'une maladie en particulier durant cette période.

Sources : Dossiers de soins de santé du résident et entretiens avec un membre du personnel infirmier autorisé et la personne responsable des soins personnels.
[211]

AVIS ÉCRIT : Sécurité de la réserve de médicaments

NC 002 Avis écrit conformément à la LRSLD, par. 154 (1) 1.

Non-conformité avec : Règl. de l'Ont. 246/22, art. 139 1.

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue durée
District d'Ottawa**

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

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

Sécurité de la réserve de médicaments

Art. 139 1. Tous les endroits où sont entreposés des médicaments sont gardés
verrouillés en tout temps quand ils ne sont pas utilisés.

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

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

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré que des mesures avaient été prises pour garantir la sécurité de la réserve de médicaments et garantir que les médicaments sont gardés verrouillés en tout temps quand ils ne sont pas utilisés.

Justification et sommaire :

À une date déterminée en 2023, l'inspectrice 211 a observé plusieurs comprimés de médicaments laissés dans une tasse sur la table à côté du plateau-repas d'un résident alors que ce dernier prenait son repas seul dans sa chambre.

Le résident a déclaré que le fait de laisser les médicaments au chevet du lit était pratique courante, car ils étaient pris après les repas.

Un membre du personnel infirmier autorisé a confirmé que les médicaments ne devaient pas être laissés au chevet des résidents.

Comme aucune mesure n'a été prise pour garantir la sécurité de la réserve de médicaments et garantir que les médicaments sont gardés verrouillés en tout temps quand ils ne sont pas utilisés, il existe un risque que les médicaments du résident n'aient pas été administrés et que d'autres résidents aient pu avoir accès à ces médicaments.

Sources : Dossiers de soins de santé du résident et entretiens avec un membre du personnel infirmier et un résident.

[211]

ORDRE DE CONFORMITÉ OC 001 Comportements et altercations

NC 003 Ordre de conformité conformément à la LRSLD, par. 154 (1) 2

Non-conformité avec : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 60 (a)

Comportements et altercations

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

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

Par. 60 (a) des marches à suivre et des mesures d'intervention sont élaborées et mises en œuvre pour aider les résidents et les membres du personnel qui risquent de subir ou qui subissent un préjudice en raison des comportements d'un résident, notamment de ses comportements réactifs, et pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.

L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD, al. 155 (1) (a)]:

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1. Élaborer et mettre en œuvre des mesures d'intervention pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.
2. S'assurer que des membres du personnel sont disponibles pour une supervision personnalisée au besoin afin de surveiller les comportements réactifs d'un résident.
3. Examiner et réviser le programme de soins du résident en lien avec les interventions pour comportements réactifs du résident sur la base des mesures d'intervention mise en œuvre à l'étape 1.
4. Le titulaire de permis doit conserver un dossier écrit de tous les éléments requis en vertu des paragraphes (1), (2) et (3) jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée ait déterminé que le titulaire de permis s'est conformé à cet ordre.

Motifs

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré que des mesures d'intervention ont été élaborées et mises en œuvre afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.

Justification et sommaire :

Le programme de soins écrit d'un résident identifié daté d'une date déterminée en 2023 indiquait que le résident avait présenté un comportement réactif

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

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

particulier sur l'unité et dans la chambre d'un autre résident.

Plusieurs semaines plus tard, le programme de soins du résident identifié indiquait que le résident avait présenté de nombreux autres comportements réactifs identifiés durant la prestation de soins personnels et qu'il avait eu une altercation avec un autre résident.

Les notes de progression du résident identifié durant une période de trois mois indiquaient que le résident avait eu différents types de comportements réactifs. Durant cette période, les membres du personnel ont documenté plusieurs entrées en lien avec les comportements réactifs du résident, dont la moitié se rapportaient à des altercations et à des interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents. L'une des altercations entre le résident et un autre résident s'est transformée en interaction causant un préjudice.

L'examen des dossiers de soins de santé du résident pendant la période de trois mois en 2023 a démontré que les comportements réactifs du résident faisaient l'objet d'un suivi de la part du médecin traitant et d'un autre médecin identifié. Un dépistage a été réalisé deux fois durant la période susmentionnée à l'aide d'un outil afin d'évaluer les comportements réactifs du résident.

Un membre du personnel a déclaré que le résident avait eu un comportement réactif identifié et d'autres types de comportements réactifs imprévisibles. Le résident a présenté des comportements réactifs à l'endroit des membres du personnel durant la prestation des soins et à l'endroit d'autres résidents, alors qu'ils se sont aggravés. Les membres du personnel n'ont pas été en mesure de surveiller les comportements réactifs du résident en tout temps, car ils devaient s'occuper des autres résidents sur l'unité.

La personne responsable des soins personnels a déclaré que le résident faisait

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

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

l'objet d'une supervision étroite de la part des membres du personnel lorsque le résident se trouvait à proximité d'autres résidents. Toutefois, leur façon de faire consistait à mettre en place une supervision personnalisée lorsqu'un résident présentait des comportements réactifs identifiés à l'endroit d'autres résidents.

Puisque le résident présentait un comportement réactif identifié et pouvait de façon imprévisible présenter un autre comportement réactif à l'endroit d'autres résidents, il existait un risque que surviennent d'autres altercations et interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.

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

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

Sources : Dossiers de soins de santé du résident et entretiens avec un membre du personnel et la personne responsable des soins personnels.

[211]

Cet ordre doit être respecté au plus tard le 19 janvier 2024

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

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

RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉEXAMENS ET APPELS

VEUILLEZ PRENDRE NOTE que le titulaire de permis a le droit de demander que le directeur procède à un réexamen de cet ordre ou de ces ordres ou de cet avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. Le titulaire de permis peut demander au directeur de surseoir à l'exécution de cet ordre ou de ces ordres dans l'attente du réexamen. Si un titulaire de permis demande un réexamen d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision rendue à la suite du réexamen.

Remarque : En vertu de la Loi, les droits de réinspection ne font pas l'objet d'un réexamen par le directeur ou d'un appel logé interjeté auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de réexamen par le directeur doit être formulée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande de réexamen écrite doit comprendre ce qui suit :

- (a) les parties de l'ordre ou de l'APA qui font l'objet de la demande de réexamen;
- (b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- (c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande de réexamen écrite doit être signifiée à personne, par courrier recommandé, courriel ou messagerie commerciale à l'adresse suivante :

Directeur

a/s Coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers

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

de soins de longue durée

Ministère des Soins de longue
durée

438, avenue University, 8^e étage,
Toronto (Ontario) M7A 1N3

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue durée
District d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

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

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

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification est faite par :

- (a) courrier recommandé, elle est réputée avoir été faite le cinquième jour suivant la date de l'envoi à la poste;
- (b) courriel, elle est réputée avoir été faite le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- (c) messagerie commerciale, elle est réputée avoir été faite le deuxième jour ouvrable suivant la date à laquelle le service de messagerie commerciale a reçu le document.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans un délai de 28 jours à compter de la réception de sa demande de réexamen, cet ordre ou ces ordres ou cet APA sont réputés avoir été confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié une copie de cette décision au titulaire de permis à l'expiration de la période des 28 jours.

Conformément à l'art. 170 de la Loi, le titulaire de permis peut interjeter appel de ce qui suit devant la CARSS :

- (a) Un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi.
- (b) Un avis de pénalité administrative délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi.
- (c) Une décision du directeur visée à l'article 169 de la Loi, en ce qui concerne un ordre de conformité pris par un inspecteur (art. 155) ou un APA (art. 158).

La CARSS est un tribunal autonome sans 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

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue durée
District d'Ottawa**

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

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

écrit dans les 28 jours qui suivent celui où lui a été signifiée une copie de l'ordre,
de l'avis de pénalité administrative ou de la décision portée en appel. L'avis
d'appel doit être remis à la CARSS et au directeur :

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

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

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du greffier
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage,
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s 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 directives concernant la procédure d'appel et d'audience. Un titulaire de permis peut en savoir plus à propos de la CARSS en consultant son site Web à l'adresse www.hsarb.on.ca.