

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 8 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1193-0003

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : CVH (n° 6) LP par son partenaire général, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son partenaire général, Southbridge Health Care GP Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Orchard Villa, Pickering

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 2, 3, 4, 7 et 8 avril 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00140711 – Rapport d'incident critique (RIC) relatif à une allégation de mauvais traitements envers une personne résidente.

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Documentation

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (9) 1 de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Par. 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la prestation des soins prévus dans le programme de soins soit documentée à une date précise pour une personne résidente.

Sources : les dossiers cliniques de la personne résidente et les entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements de la part d'un membre du personnel pendant la prestation des soins, ce qui a entraîné une blessure pour la personne résidente. La documentation et un entretien avec le directeur des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers (DSI) ont permis de démontrer que l'allégation était fondée.

Pour l'application de la définition des « mauvais traitements » figurant au

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

paragraphe 2 (1) de la Loi, on entend par « mauvais traitement d'ordre physique », sous réserve du paragraphe (2), a) soit de l'usage de la force physique de la part d'une autre personne qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur.

Sources : rapport d'incident critique, dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Avis : objets personnels

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 42 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Avis : objets personnels

Par. 42. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents ou leur mandataire spécial soient avisés lorsque, selon le cas :

a) l'équipement ou les aides personnelles des résidents ne sont pas en bon état ou ont besoin de réparations;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le mandataire spécial d'une personne résidente soit avisé lorsque l'équipement de la personne résidente n'était pas en bon état.

L'ergothérapeute a confirmé que l'équipement de la personne résidente n'était pas en bon état et devait être remplacé. Les documents n'indiquaient pas que le mandataire spécial de la personne résidente avait été informé de l'état de l'équipement.

Sources : observation de l'inspecteur ou de l'inspectrice et entretiens avec l'ergothérapeute.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments soient administrés à une personne résidente conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur lorsqu'un membre du personnel autorisé n'a pas administré un médicament au besoin à une personne résidente tel que prescrit par un médecin.

Sources : rapport d'incident critique, dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête et entretiens avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de soins

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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.

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

1 – Le ou la DSI ou son représentant doit examiner le programme de soins d'une personne résidente désignée avec l'ensemble du personnel de tous les quarts de travail participant à la prestation des soins à la personne résidente. L'examen doit

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

porter sur la prestation des soins et le niveau d'aide nécessaire pour assurer la sécurité de la personne résidente pendant la prestation des soins.

2 – Le ou la DSI ou son représentant doit effectuer des vérifications hebdomadaires pendant quatre semaines pour s'assurer que les soins dispensés à la personne résidente concernée sont conformes au programme de soins.

3 – Le ou la DSI et son représentant doivent tenir un registre des examens du programme de soins et des vérifications réalisées, y compris des mesures correctives prises. Ces registres doivent être mis à la disposition des inspecteurs sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente soient fournis à la personne résidente, tel que le précise le programme.

Le programme de soins de la personne résidente indiquait qu'une aide est requise lors de la prestation des soins.

Au cours d'une journée et d'une période de travail déterminées, une personne résidente s'est plainte de douleurs et s'est blessée parce qu'un membre du personnel n'a pas eu recours à l'aide requise pendant qu'il s'occupait de la personne résidente. La documentation du point de service au cours d'un mois donné indique que la personne résidente n'a pas reçu l'aide nécessaire pendant la prestation des soins au cours de plusieurs quarts de travail. Le directeur des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers (DSI) a indiqué qu'un membre du personnel nommé n'avait pas eu recours à l'aide requise lorsqu'il a tenté de prodiguer des soins à la personne résidente, ce qui a causé une blessure à cette dernière.

Le fait que le personnel n'ait pas suivi le programme de soins d'une personne résidente a augmenté le risque de préjudice et a entraîné des blessures réelles pour la personne résidente.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Sources : rapport d'incident critique, dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête et entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 11 juillet 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis 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 la personne titulaire de permis souhaite que le directeur ou la directrice prenne en considération;
- (c) une adresse de signification pour la personne titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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, la personne 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 la personne titulaire de permis décide d'interjeter appel, elle doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants la date à laquelle elle a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois 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

District du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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. La personne titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.