

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-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1205-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Revera Long Term Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Forest Heights, Kitchener

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 1 au 4 et 7 au 9 avril 2025

Les inspections concernaient :

- Plainte/incident : n° 00141637 – Allégation d'exploitation financière d'un résident.
- Plainte/incident : n° 00142408 – Préoccupations concernant la blessure d'un résident dont la cause est inconnue.
- Plainte/incident : n° 00142419 – Allégations de mauvais traitements et de négligence envers un résident.
- Plainte/incident : n° 00143323 – Allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel envers un résident.

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

Services de soins et d'assistance aux résidents
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

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-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Comportements réactifs
Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : la disposition 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 qu'un résident reçoive les soins tels que précisés dans son programme de soins.

Sources : Observations du résident, examen des dossiers médicaux du résident, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 002 Avis écrit 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

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.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis n'a pas protégé un résident contre les mauvais traitements de la part d'un autre résident.

Sources : Examen du dossier médical du résident, entrevue avec le résident et le personnel.

AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

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

Non-respect de : l'alinéa 25 (2) e) de la LRSLD (2021).

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25 (2) Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

e) comprend une marche à suivre pour, d'une part, faire enquête sur les cas présumés, soupçonnés ou observés de mauvais traitements et de négligence envers des résidents et, d'autre part, y répondre;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence du foyer comprenne des procédures sur la façon dont le personnel doit réagir à un incident de mauvais traitements d'ordre sexuel.

Sources : Politique sur la non-violence dans les foyers, entrevue avec le personnel.

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

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

Non-respect de : la disposition 28 (1) de la LRSLD (2021).

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 :

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.

Le titulaire de permis a omis d'aviser immédiatement la direction des mauvais traitements allégués.

Sources : Système d'intervention en cas d'incident critique, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Observation des instructions du fabricant

Problème de conformité n° 005 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Paragraphe 26 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Observation des instructions du fabricant

Paragraphe 26. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le personnel utilise l'ensemble de l'équipement, des fournitures, des appareils, des appareils fonctionnels et des aides pour changer de position du foyer conformément aux instructions du fabricant.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise un appareil conformément aux instructions du fabricant.

Sources : Observations d'un résident, examen des dossiers médicaux du résident, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Non-respect de : Paragraphe 34 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Exigences générales

Paragraphe 34 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les mesures prises à l'égard d'un résident dans le cadre d'un programme, notamment les évaluations, les réévaluations, les interventions et les réactions du résident aux interventions, soient documentées.

À plusieurs reprises, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une intervention soit documentée.

Sources : Observations du résident, examen des dossiers médicaux du résident, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programmes requis

Problème de conformité n° 007 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Paragraphe 53 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Programmes requis

Paragraphe 53 (1). Le titulaire d'un permis d'exploitation d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes interdisciplinaires suivants soient élaborés et mis en œuvre au sein du foyer :

4. Un programme de gestion de la douleur pour identifier et gérer la douleur chez les résidents. Disposition 53 du Règl. de l'Ont. 246/22; disposition 66/23 du Règl. de l'Ont. 1. 10.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de gestion de la douleur soit appliqué pour un résident.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Conformément au Règl. de l'Ont. 246/22, dis. 11 (1) b), le titulaire de permis était tenu de respecter les politiques écrites élaborées pour le programme de gestion de la douleur.

Sources : Observations d'un résident, examen des dossiers médicaux du résident, examen de la politique du foyer sur l'évaluation et la prise en charge de la douleur, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Altercations entre les résidents et autres interactions

Problème de conformité n° 008 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 59 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Altercations entre les résidents et autres interactions

Article 59. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents, notamment :

b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas réduit au minimum le risque d'interactions potentiellement préjudiciables entre les résidents; à plusieurs reprises, il n'a pas veillé à ce qu'une intervention soit en place pour un résident.

Sources : observations, examen des procédures de réponse aux comportements, entrevue avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration de médicaments

Problème de conformité n° 009 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Administration de 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 qu'une infirmière auxiliaire autorisée administre les médicaments d'un résident conformément aux instructions du prescripteur.

Sources : Observations du résident, examen des dossiers médicaux du résident, entrevue avec le personnel.