

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public

Date d'émission du rapport : 15 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1552-0002

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : The Corporation of the City of Timmins

Foyer de soins de longue durée et ville : Golden Manor, Timmins

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 7 au 11 avril 2025

L'inspection concernait :

- Un dossier lié à une inspection proactive de la conformité (IPC).

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention des problèmes cutanés et gestion de la peau et des plaies
Conseils des résidents et des familles
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Amélioration de la qualité
Personnel, formation et normes de soins
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des personnes résidentes

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit traitée avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité.

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Sources : observations des inspecteurs ou inspectrices.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

Non-respect de : l'alinéa 24 (2) 1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :

1. Au moins deux chambres à coucher de résidents dans différentes parties du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température de deux chambres de personnes résidentes dans différentes parties du foyer soit mesurée entre le 16 septembre 2024 et le 9 avril 2025 afin de vérifier si les chambres des personnes résidentes étaient maintenues à une température de 22 degrés Celsius.

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Non-respect de : l'alinéa 79 (1) 9) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

9. Des techniques adéquates pour aider les résidents à manger, notamment le positionnement sécuritaire des résidents qui ont besoin d'aide.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le service de restauration comprenne des techniques adéquates pour aider les personnes résidentes à manger. L'inspecteur ou l'inspectrice a constaté qu'un membre du personnel aidait une personne résidente à manger, mais que la position de cette dernière était inadéquate.

Sources : observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice; politique du foyer relative au service de restauration aux personnes résidentes (Resident Dining Services), politique n° COT-GM-DTS-C-001-v02.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Alinéa 102 (2) b) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Paragraphe 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre des normes ou protocoles que délivre le directeur ou la directrice à l'égard de la prévention et du contrôle des infections; en particulier, il n'a pas veillé à ce que toutes les personnes résidentes suivent la norme d'hygiène des mains avant les repas.

Sources : paragraphe 10.4 de la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée révisée en septembre 2023; observation de l'inspecteur ou de l'inspectrice et politique du foyer.

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre des normes ou protocoles que délivre le directeur ou la directrice à l'égard de la prévention et du contrôle des infections; plus précisément, il n'a pas veillé à ce que les pratiques de base en matière d'hygiène des mains soient respectées. Pendant le service de repas du midi, un membre du personnel n'a pas procédé à l'hygiène des mains appropriée pendant qu'il effectuait ses tâches auprès de personnes résidentes.

Sources : section 9.1 de la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée, révisée en septembre 2023; observation de l'inspecteur ou de l'inspectrice.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services de diététique et d'hydratation

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 15 (1) b) de la LRSLD (2021)

Services de diététique et d'hydratation

Paragraphe 15 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient instaurés, à l'égard du foyer, les programmes suivants :

b) un programme structuré d'hydratation qui vise à répondre aux besoins en hydratation des résidents.

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. Élaborer et mettre en œuvre un programme structuré d'hydratation, en consultation avec le diététiste professionnel ou la diététiste professionnelle (Dt.P.) du foyer. Le programme doit prendre en compte, au minimum, les exigences en matière d'hydratation définies au paragraphe 74 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.
2. Tenir un registre documentant le programme et précisant la date à laquelle le programme a été élaboré, les personnes qui ont participé à son élaboration et de la date à laquelle il a été mis en œuvre dans le foyer.
3. Former tous les membres du personnel et de la direction du foyer sur le programme. Tenir un registre des personnes qui ont suivi la formation et de la date à laquelle elles ont terminé la formation.

Motifs

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait un programme structuré d'hydratation à l'égard du foyer qui vise à répondre aux besoins en hydratation des personnes résidentes.

L'inspecteur ou l'inspectrice a demandé le programme d'hydratation du foyer en raison d'un sujet de préoccupation relatif aux liquides proposés lors des repas. En réponse à la demande, le ou la Dt.P. du foyer a confirmé que le foyer n'avait pas de programme d'hydratation.

Sources : entretiens avec le ou la Dt.P.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 28 mai 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 74 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

(c) la mise en œuvre de mesures d'intervention permettant d'atténuer et de gérer de tels risques;

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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. Former de nouveau l'ensemble du personnel participant au service des repas et des collations sur l'offre adéquate de liquides aux personnes résidentes lors des repas et des collations. Tenir un registre écrit du personnel qui a suivi la formation et du personnel qui l'a dispensée, ainsi que de la date et du contenu de la formation.
2. Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification au sein du foyer pour garantir que les personnes résidentes se voient offrir des liquides de façon adéquate pendant les repas. Effectuer les vérifications chaque semaine pendant au moins quatre semaines. Tenir un registre écrit de l'outil de vérification et des vérifications effectuées, ainsi que de toute mesure corrective prise.
3. Élaborer et mettre en œuvre un processus permettant de garantir que les besoins individuels en matière d'hydratation sont inclus dans le programme de soins de toutes les personnes résidentes.
4. Élaborer et mettre en œuvre un document de référence pour garantir que le personnel en diététique connaît les aliments pouvant être servis selon chaque texture modifiée et chaque régime alimentaire thérapeutique lors de tous les repas et collations du cycle de menus. Tenir un registre de cette ressource.
5. Former l'ensemble du personnel en diététique sur la ressource élaborée. Tenir un registre écrit des personnes qui ont suivi la formation et de la personne qui l'a dispensée, ainsi que de la date et du contenu de la formation.

Motifs

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de services de diététique du foyer comprenne la mise en œuvre des mesures d'intervention permettant d'atténuer les risques liés aux textures modifiées.

En particulier, le foyer ne disposait pas d'une ressource permettant au personnel de confirmer quels aliments pouvaient être servis aux personnes résidentes qui ont un régime alimentaire à texture modifiée ou un régime alimentaire thérapeutique.

Sources : entretiens avec le personnel et le ou la Dt.P. du foyer.

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient mises en œuvre des mesures d'intervention permettant d'atténuer les risques liés à l'hydratation dans le foyer.

Plus précisément, le foyer n'a pas veillé à ce que les personnes résidentes se voient offrir des liquides de façon adéquate.

Sources : les observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice, une politique du foyer ainsi que les entretiens avec le personnel et le ou la Dt.P.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 28 mai 2025.

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 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.

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Directeur ou directrice

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

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 suivants, 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.

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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 suivants la date à laquelle il 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.

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 ou directrice

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

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury (Ontario) P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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 www.hsarb.on.ca.