

Rapport public

Date d'émission du rapport : 16 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2024-1216-0005

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Hardy Terrace LTC Operating Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Hardy Terrace, Brantford

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 19, 21, 25, 26, 27, 28 et 29 novembre 2024

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 2 décembre 2024

L'inspection concernait :

- Dossier n° 00126688 – Plainte en lien avec la facturation de l'hébergement
- Dossier n° 00128688/Système de rapport d'incidents critiques (SIC) n° 2720-000026-24 – Dossier en lien avec une éclosion de rhinovirus
- Dossier n° 00128723/SIC n° 2720-000027-24 – Dossier en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Dossier n° 00130888/SIC n° 2720-000028-24 – Dossier en lien avec la facturation de l'hébergement
- Dossier n° 00130894/SIC n° 2720-000029-24 – Dossier en lien avec des allégations d'exploitation financière à l'endroit d'une personne résidente
- Dossier n° 00131001/SIC n° 2720-000030-24 – Dossier en lien avec des allégations d'exploitation financière à l'endroit d'une personne résidente
- Dossier n° 00131851 – Plainte en lien avec la facturation de l'hébergement

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Prévention et gestion des chutes

Frais exigés des personnes résidentes et comptes en fiducie

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Déclaration des droits des résidents

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect de : l'alinéa 3(1)16 de la LRSLD

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 :

16. Le résident a droit à un hébergement, à une alimentation, à des soins et à des services qui sont convenables et qui correspondent à ses besoins.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit :

A) Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification pour veiller à ce qu'on examine chaque semaine les comptes des personnes résidentes en ce qui concerne les préoccupations quant à la facturation ou aux fonds insuffisants. Dans le cadre de ce processus, il faut :

- i) consigner le nom de la personne qui procède à l'examen;
- ii) préciser le type de la source qui a été examinée;
- iii) voir à ce qu'un autre membre du personnel procède à un deuxième examen;
- iv) consigner la date à laquelle l'examen a été effectué;
- v) consigner les noms des personnes résidentes pour lesquelles on a relevé des préoccupations quand à la facturation;
- vi) prendre note des mesures correctives prises pour donner suite immédiatement aux préoccupations quant à la facturation.

B) Conserver un dossier des vérifications.

C) Élaborer et mettre en œuvre un processus de suivi et de contrôle de la facturation externe afin de voir à ce qu'on fournisse des relevés détaillés des frais exigés chaque mois, de même qu'à chaque personne résidente – ou à sa représentante ou son représentant – qui en fait la demande. Le foyer doit conserver une copie de tous les relevés fournis et consigner la date à laquelle ils l'ont été.

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 de London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

D) Donner à tout membre du personnel assumant les rôles et les responsabilités de chef de bureau une formation concernant les frais d'hébergement et la facturation. Le foyer doit conserver des dossiers relatifs à la formation, y compris le nom de la personne qui l'a donnée, le nom du membre du personnel qui l'a reçue, le matériel de formation employé et la date d'achèvement de la formation.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on respecte pleinement le droit de trois personnes résidentes à des services de gestion financière adaptés à leurs besoins.

Justification et résumé

A) Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte concernant les problèmes de facturation d'une personne résidente en lien avec les frais d'hébergement. Lors de l'admission de la personne, il y avait des problèmes concernant ses renseignements de facturation. Le foyer a omis de prendre des mesures correctives dès qu'il a relevé ces problèmes. Après quelques mois, le foyer a facturé un montant forfaitaire à la personne résidente.

Lors de l'inspection, le foyer n'a pas été en mesure de confirmer si la représentante ou le représentant de la personne résidente avait reçu chaque mois, depuis l'admission de la personne, un relevé des frais d'hébergement facturés.

Le foyer a omis d'examiner les renseignements relatifs aux comptes financiers de la personne résidente et de donner suite à ceux-ci, et, ainsi, il a manqué une occasion de relever les divergences présentes, lesquelles ont eu des conséquences financières sur la personne résidente et sa représentante ou son représentant.

Sources : Rapport d'incident critique; dossiers d'admission de la personne résidente; entretien avec un membre du personnel; dossiers de communication par courriel.

B) Le ministère des Soins de longue durée a reçu un rapport d'incident critique faisant état d'allégations d'exploitation financière à l'endroit d'une personne résidente. Il y avait des documents faisant part de problèmes liés aux frais d'hébergement facturés à la

personne résidente.

Le foyer a omis d'examiner les renseignements relatifs aux comptes financiers de la personne résidente et de donner suite rapidement à ceux-ci, et, ainsi, il a manqué une occasion de relever les divergences présentes, lesquelles ont eu des conséquences financières sur la personne résidente et sa représentante ou son représentant.

Sources : Rapport d'incident critique et notes d'enquête; dossiers d'admission de la personne résidente; entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers; dossiers de communication par courriel.

C) Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte concernant des inexactitudes de facturation et une mauvaise gestion financière en lien avec les frais d'hébergement facturés à une personne résidente par le foyer.

Le foyer a omis de fournir des relevés de facturation à la personne résidente pendant de nombreux mois. Six mois après l'admission de la personne résidente, le foyer a facturé à celle-ci un montant forfaitaire. Pendant plus d'un an, le foyer a facturé à la personne résidente un tarif mensuel incorrect, une situation à propos de laquelle la représentante ou le représentant de la personne résidente a posé des questions à plusieurs reprises; cependant, le foyer a omis de prendre des mesures pour remédier à la situation.

Le foyer a omis d'enquêter sur les préoccupations initiales concernant l'inexactitude des taux facturés et de fournir les relevés financiers de facturation à temps, et, ainsi, il a manqué l'occasion de relever les erreurs dans les montants facturés à la personne résidente.

Sources : Ligne INFO du ministère des Soins de longue durée; dossiers financiers et de communication par courriel de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 14 février 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 de London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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 de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de licence 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.

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

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;

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

(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, 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 suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur 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

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

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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.