

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 12 février 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1407-0001

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** St. Joseph's Care Group

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Hogarth Riverview Manor, Thunder Bay

## RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 3 au 7 février 2025

L'inspection concernait :

- Deux dossiers en lien avec une éclosion de COVID-19
- Un dossier en lien avec le suivi n° : 1 – Paragraphe 15(2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) – Ordre de conformité n° 001 – HP / 2024\_1407\_0004 – Services de diététique et d'hydratation.
- Deux dossiers en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné un changement dans l'état de cette personne
- Un dossier en lien avec une plainte concernant des allégations de négligence envers une personne résidente

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1407-0004 en lien avec le paragraphe 15(2) de la LRSLD

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

- Services de soins et de soutien à l'intention des personnes résidentes
- Soins de la peau et prévention des plaies
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention et contrôle des infections

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

Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

**Non-respect du : sous-alinéa 55(2)b(i) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne résidente se fasse évaluer la peau par une personne autorisée. En effet, une personne préposée aux services de soutien personnel a remarqué des signes d'altération de l'intégrité épidermique, mais a omis d'en informer les membres du personnel autorisé.

**Sources :** Dossiers médicaux d'une personne résidente; dossiers d'enquête du foyer de soins de longue durée; politique du foyer concernant le contenu sur les soins de la peau et des plaies du manuel des soins à fournir aux personnes résidentes, dont la dernière mise à jour date de novembre 2024; entretiens avec des membres du personnel, l'infirmière clinicienne ou l'infirmier clinicien gestionnaire de même que la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

### AVIS ÉCRIT : Soins liés à l'incontinence

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

**Non-respect de : l'alinéa 56(2)c) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

**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

Paragraphe 56(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) chaque résident incapable d'aller seul aux toilettes à certains moments ou en tout temps reçoit du personnel l'aide voulue pour gérer et maintenir la continence.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne résidente, incapable d'aller seule aux toilettes, reçoive des membres du personnel l'aide voulue pour gérer et maintenir sa continence, et ce, à six reprises au cours d'une période de trois mois.

**Sources** : Dossiers médicaux d'une personne résidente; politique du foyer de soins de longue durée concernant le contenu sur la gestion de la continence du manuel des soins à fournir aux personnes résidentes, dont la dernière mise à jour date d'octobre 2024; dossiers d'enquête du foyer; entretiens avec des membres du personnel, l'infirmière clinicienne ou l'infirmier clinicien gestionnaire de même que la ou le DSI.

## **AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence**

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

### **Non-respect du : sous-alinéa 268(4)1(viii) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268(4) – Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. La façon de faire face aux situations d'urgence, notamment :  
viii. les disparitions de résidents.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on mette en œuvre le plan de mesures d'urgence établi pour les cas de disparition de personnes résidentes lorsqu'on a remarqué qu'une personne résidente manquait à l'appel.

Dans le contexte de l'alinéa 11(1)b) de la LRSLD, le titulaire de permis devait veiller à ce qu'on élabore des plans écrits pour faire face aux situations d'urgence, y compris les situations qui concernent la disparition d'une personne résidente, en plus de voir à ce qu'on respecte ces plans.

À une date et une heure données, des membres du personnel ont constaté qu'une personne résidente manquait à l'appel. Les membres du personnel ont omis de respecter la politique du foyer applicable aux situations dites « code jaune », selon laquelle il fallait procéder à une recherche minutieuse dans toutes les zones

**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

accessibles de l'unité et voir à ce que tous les membres du personnel disponibles participent à la recherche.

**Sources :** Rapport d'incident critique; dossiers médicaux d'une personne résidente; dossier d'enquête du foyer de soins de longue durée; politique du foyer à propos des situations dites « code jaune » et des cas de disparition d'une cliente ou d'un client/d'une personne résidente, approuvée en mai 2023; entretiens avec des membres du personnel et l'infirmière clinicienne ou l'infirmier clinicien gestionnaire.

## **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.

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

Programme de soins

Paragraphe 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.

### **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 :

1. Tenir des réunions avec les membres du personnel concernés pour discuter des obstacles et des difficultés en lien avec la documentation des soins fournis.

a) En fonction des constatations dégagées de ces réunions, prendre des mesures correctives pour remédier à toute lacune cernée.

2. Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification s'appliquant à l'unité en question afin de s'assurer que les soins fournis à chaque personne résidente sont documentés comme l'exige la politique du foyer à ce sujet.

a) Effectuer des vérifications pendant deux semaines, dégager les tendances relevées lors de celles-ci et mettre en œuvre toute mesure corrective requise en fonction des constatations tirées de ces vérifications.

3. Produire des documents à propos des réunions et des vérifications, conformément à ce qui est demandé aux points 1 et 2 ci-dessus.

### **Motifs**

**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 a omis de veiller à ce qu'on documente la prestation des soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente.

Lors des enquêtes menées par le foyer de soins de longue durée, on a constaté qu'à des dates données, certains membres du personnel n'avaient pas documenté les soins prodigués avec justesse.

**Sources :** Dossiers médicaux d'une personne résidente; dossiers d'enquête du foyer de soins de longue durée; politique du foyer à propos de la documentation clinique; entretiens avec des membres du personnel, l'infirmière clinicienne ou l'infirmier clinicien gestionnaire de même que la ou le DSI.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 17 mars 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 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 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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

**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

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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 du Nord**

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

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](http://www.hsarb.on.ca).