

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Rapport public initial

Date de publication du rapport : 18 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1016-0006

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : CVH (n° 2) LP par son commandité, Southbridge Care Homes
(société en commandite, par son commandité, Southbridge Health Care GP Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Manoir Maitland, Goderich

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28, 29, 30 et 31 octobre 2024
et 6 novembre 2024

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 4 et 5 novembre 2024

Les rapports suivants ont fait l'objet d'une inspection :

- Rapport : n° 00127707, lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été appliqués pendant l'inspection :

Prévention et contrôle des infections

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Avis écrit de non-conformité n° 001 aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 1.

Non-conformité à : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 108 (1) 1.

Traitement des plaintes

par. 108(1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas veillé au traitement de toutes les plaintes écrites ou verbales déposées auprès du titulaire de permis ou d'un membre du personnel concernant les préoccupations des résidents.

Justification et résumé

Le foyer et le titulaire de permis ont reçu une plainte écrite concernant un résident et la plainte n'a pas fait l'objet d'une enquête de la part de l'ancien directeur général.

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Un directeur régional a déclaré que les préoccupations n'avaient pas fait l'objet d'une enquête et que l'ancien directeur général n'avait pas respecté la politique sur les plaintes du foyer.

Lorsque le titulaire de permis n'a pas enquêté immédiatement sur la plainte, il a tardé à repérer l'exploitation financière des résidents par le personnel.

Sources : Correspondance par courriel, lettre de plainte, politique sur le processus de traitement des plaintes du foyer, entrevues avec un plaignant et un directeur régional.

AVIS ÉCRIT : Politique de promotion de la tolérance zéro

Avis écrit de non-conformité n° 002 aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 1.

Non-conformité à : LRSLD, 2021, par. 25 (1)

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

par. 25 (1) Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé au respect de la politique écrite du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Justification et résumé

Le foyer a soumis un rapport d'incident critique (SIP) au directeur après avoir soupçonné une exploitation financière de résidents.

La politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence exigeait que la divulgation des mauvais traitements, de la négligence ou du comportement illégal allégué soit faite au résident, au mandataire spécial ou à la ou aux personnes nommées dans la procuration, immédiatement après la prise de connaissance de l'incident.

Un gestionnaire régional n'a pas avisé tous les résidents concernés, le mandataire spécial ou la ou les personnes nommées dans les procurations conformément à la politique du foyer.

Les résidents et/ou leurs mandataires spéciaux n'ont pas été informés des préoccupations liées à leurs propres finances, comme l'exige la politique de tolérance zéro du foyer en matière de mauvais traitements et de négligence.

Sources : Enquête du foyer, rapport d'incident critique, politique du programme de tolérance zéro de violence, de négligence et de conduite illégale de Southbridge du foyer (dernière révision en août 2023) et entrevue avec un directeur régional.

AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes — titulaire de

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

permis

Avis écrit de non-conformité n° 003 aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 1.

Non-conformité à : LRSLD, 2021, al. 26 (1) c)

Marche à suivre relative aux plaintes — titulaire de permis

par. 26(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les
mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement à la directrice ou au directeur, de la manière énoncée
dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un
résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue
par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient
les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une plainte écrite déposée par un
plaignant ayant un lien de parenté avec une personne résidente ait été
immédiatement transmise au directeur.

Justification et résumé

Une plainte écrite ayant trait à un résident a été reçue par le foyer et le titulaire de
permis et n'a été transmise au directeur qu'à une date ultérieure.

Lorsque le directeur n'a pas été avisé des plaintes écrites, cela a retardé sa capacité
de répondre à ces allégations d'exploitation financière.

Sources : Rapport d'incident critique, correspondance par courriel, entrevues avec

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

un directeur régional.

AVIS ÉCRIT : Avis à la police

Avis écrit de non-conformité n° 004 aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 1.

Non-conformité à : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 105

Avis à la police

par. 105. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le corps de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers un résident s'il soupçonne que l'incident constitue une infraction criminelle. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 105, par. 390 (2).

Le foyer n'a pas veillé à ce que le service de police approprié soit immédiatement informé des incidents présumés d'exploitation financière de résidents que le titulaire de permis soupçonnait d'être une infraction criminelle.

Justification et résumé

Le foyer a enquêté sur des préoccupations liées à une exploitation financière alléguée. Il y avait des soupçons qu'une infraction criminelle avait été perpétrée. L'incident a été signalé à la police 13 jours plus tard.

Lorsque le titulaire de permis n'a pas immédiatement signalé l'exploitation financière alléguée à la police, celle-ci a tardé à lancer sa propre enquête criminelle sur les fonds de plusieurs résidents.

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Sources : Correspondance par courriel, rapport d'incident critique du foyer et
entrevues avec un directeur régional.

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

Avis écrit de non-conformité n° 005 aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 1.

Non-conformité à : LRSLD, 2021, par. 28 (1) 4.

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

par. 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 :

4. Mauvais usage ou détournement de l'argent d'un résident.

Le titulaire de permis n'a pas immédiatement informé le directeur lorsque l'ancien
directeur général et l'ancien chef de bureau étaient soupçonnés d'avoir exploité
financièrement des résidents.

Justification et résumé

Le foyer a enquêté sur des préoccupations liées à une exploitation financière
alléguée. Il y avait des soupçons d'exploitation financière. L'incident a été signalé au
directeur 13 jours plus tard.

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Lorsque le foyer n'a pas immédiatement signalé les allégations d'exploitation financière des résidents au directeur, cela a retardé sa capacité de répondre à ces allégations d'exploitation financière.

Sources : Rapport d'incident critique, documents d'enquête du foyer et entrevue avec un directeur régional.

ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 Obligation de protéger

Non-conformité n° 006 Ordre de conformité aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 2.

Non-conformité à : LRSLD, 2021, par. 24 (1)

Obligation de protéger

par. 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.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD 2021, alinéa 155(1)a)] :

a) Définir et mettre en œuvre un processus qui établit le rôle du titulaire de licence ou du personnel de l'organisation lorsqu'une préoccupation verbale ou écrite est reçue, afin de s'assurer que le personnel chargé de la gestion du foyer (directeur général) respecte la politique du foyer concernant, sans s'y limiter, les procédures de traitement des plaintes, le traitement proprement dit des plaintes et 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-Ouest

609, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

présentation de rapports au directeur. Veiller à ce que le personnel de l'organisation reçoive une formation sur son rôle et ses responsabilités lorsqu'il prend connaissance d'une préoccupation verbalement ou par écrit.

b) Veiller à ce que tous les membres de l'équipe de gestion du foyer reçoivent une formation sur leur rôle et leurs responsabilités en lien avec la politique sur les mauvais traitements du foyer.

d) Veiller à ce que les résidents et les conseils composés de membres de la famille reçoivent de l'information sur la politique et le processus du foyer en matière d'exploitation financière, y compris sur ce qui peut constituer de l'exploitation financière d'un résident et sur ce qu'il faut faire si une allégation d'exploitation financière d'un résident est soupçonnée. Cette formation devrait comprendre une formation sur ce qui peut constituer une infraction criminelle.

e) Un registre de l'ensemble de la formation susmentionnée doit être conservé au foyer et préciser qui a donné la formation, la date et l'heure auxquelles la formation a été donnée, les participants et un aperçu général du contenu du cours.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas protégé les résidents contre l'exploitation financière par l'ancien directeur général et l'ancien chef de bureau.

Pour l'application de la présente loi et de son règlement, « exploitation financière » s'entend de tout détournement ou mauvais usage de l'argent ou des biens d'un

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

résident.

Justification et résumé

Le ministère des Soins de longue durée a reçu un rapport d'incident critique (RIC) de deux membres du personnel alléguant un détournement de fonds de résidents.

Le foyer a mené une enquête sur les comptes en fiducie des résidents et a identifié les résidents dont les comptes où de l'argent manquait. Un directeur régional a déclaré que les seuls membres du personnel ayant accès aux comptes en fiducie des résidents étaient l'ancien directeur général et l'ancien chef de bureau.

Le titulaire de permis n'a pas protégé les résidents contre l'exploitation financière.

Sources : RIC, documents d'enquête du foyer, entrevues avec un plaignant et un directeur régional.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 décembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ N° 002 Comptes en fiducie

Non-conformité n° 007 Ordre de conformité aux termes de la LRSLD, 2021, par. 154 (1) 2.

Non-conformité à : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 286 (7) f)

Comptes en fiducie

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

par. 286(7) Le titulaire de permis fait ce qui suit :

f) il fournit aux résidents ou aux personnes agissant pour leur compte un relevé trimestriel détaillé écrit de tous les fonds qu'il détient en fiducie pour les résidents, y compris les dépôts et les retraits effectués et le solde de leur part à la date du relevé.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD 2021, alinéa 155(1)a)]:

a) Veiller à ce que les résidents et les conseils composés de membres de la famille soient informés du processus de gestion des comptes en fiducie du foyer. Cette formation devrait comprendre la façon d'interpréter l'état trimestriel détaillé. Un registre de cette formation doit être conservé au foyer et indiquer qui a donné la formation, la date et l'heure auxquelles la formation a été donnée, les participants et le contenu du cours.

b) Fournir, aux résidents et aux conseils composés de membres de la famille, une copie de la vérification annuelle des comptes en fiducie des résidents une fois qu'elle est terminée et demander un accusé écrit que la vérification annuelle a été reçue par les deux conseils.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas fourni aux résidents et aux familles des relevés trimestriels détaillés écrits, renfermant notamment les dépôts et les retraits et le solde des comptes en fiducie des résidents.

Justification et résumé

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

Un membre de la famille a déclaré ne pas avoir reçu des relevés trimestriels détaillés écrits. Deux résidents ont déclaré qu'ils n'avaient pas reçu des relevés trimestriels détaillés écrits et qu'ils n'étaient pas au courant de ce processus.

Un directeur régional a déclaré qu'au cours de son enquête, il avait trouvé dans le foyer des relevés trimestriels détaillés qui n'avaient jamais été envoyés aux résidents/familles et qu'il était dans l'impossibilité de préciser si des relevés avaient été envoyés aux résidents par le passé.

Lorsque le foyer n'a pas fourni de relevés détaillés des comptes en fiducie aux résidents et aux familles chaque trimestre, il a manqué des occasions de repérer les écarts qui auraient pu avoir une incidence financière sur le résident.

Sources : Entrevues avec un membre de la famille, deux résidents et un directeur régional.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 décembre 2024

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

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

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

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

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 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.

Conformément à l'art. 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,

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, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

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 du
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

**Rapport d'inspection en vertu de la
Loi de 2021 sur le redressement
des soins de longue 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 Centre-Ouest

609, promenade Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : (888) 432-7901

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.