

Rapport public modifié (A1)

Date de publication 28 octobre 2022

du rapport :

Numéro 2022_1352_0003

d'inspection :

Type d'inspection :

- Système de rapport obligatoire d'incidents critiques
- Plainte
- Suivi
- Suivi d'un ordre du directeur
- Inspection proactive
- Lancée par le BRS
- Après emménagement
- Autre _____

Titulaire de permis

La société en commandite CVH (n° 4), par ses commandités, Southbridge Health Care GP Inc. et Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son commandité, Southbridge Care Homes Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville

Manoir Marochel
949, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1K 0S6

Inspecteur en chef

Joelle Taillefer (211)

Signature numérique de l'inspecteur responsable des modifications

Joelle Taillefer

Signature numérique de Joelle Taillefer

Date : 2022.10.28 11:26:
-04'00'

RÉSUMÉ DU RAPPORT D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport d'inspection a été modifié pour que soit supprimée du rapport original (2022_1352_0003) le 30 septembre 2022 l'information sur les ordres d'inspection exécutés.

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

Dates d'inspection : 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26 et 30 août 2022 (sur place) et 29 août 2022 (ailleurs).

Éléments examinés :

- Élément 013834-22 (plainte) lié à la prévention et à la gestion des chutes, y compris les inspections obligatoires dans le cadre du programme de prévention et de contrôle des infections (PCI), ainsi qu'à la température ambiante.

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

- Prévention et gestion des chutes
- Prévention et contrôle des infections (PCI)
- Foyer sûr et sécuritaire

AVIS ÉCRIT – TEMPÉRATURE AMBIANTE

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée **Non-conformité du paragraphe 24 (1) du Règlement de l'Ontario 246/22**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 °C.

L'examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » (registre de surveillance de la température ambiante et du taux d'humidité à l'intérieur) du titulaire de permis a révélé que le foyer n'a pas maintenu une température d'au moins 22 °C du 15 mai au 29 août 2022 :

1. Le matin, dans diverses aires communes, y compris les chambres de certains résidents, pendant 5 jours en mai, 20 jours en juin, 19 jours en juillet et 15 jours en août;
2. Tous les après-midi, entre 12 h et 17 h, dans diverses aires communes, y compris les chambres de certains résidents, pendant 6 jours en mai, 11 jours en juin, 12 jours en juillet et 18 jours en août;
3. Le soir ou la nuit dans diverses aires communes, y compris les chambres de certains résidents, pendant 12 jours en mai, 19 jours en juin, 12 jours en juillet et 11 jours en août.

La direction générale du foyer a reconnu que les membres du personnel ont consigné dans les fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » plusieurs températures inférieures à 22 °C en mai, juin, juillet et août 2022.

Les résidents risquaient donc d'être incommodés lorsque la température n'était pas à au moins 22 °C.

Sources : Examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » du titulaire de permis et entretien avec la direction générale. [211]

AVIS ÉCRIT – TEMPÉRATURE AMBIANTE

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Non-conformité du paragraphe 24 (2) du Règlement de l'Ontario 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température soit mesurée et consignée au minimum dans les aires suivantes :

1. Au moins deux chambres de résidents dans différentes parties du foyer;
2. Une aire commune à chaque étage, y compris un salon, une salle à manger ou un couloir;
3. Toute aire de refroidissement désignée, s'il y en a.

Justification et résumé

L'examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » (registre de surveillance de la température ambiante et du taux d'humidité à l'intérieur) du titulaire de permis datant du 15 mai au 29 août 2022 a révélé que les membres du personnel n'ont pas mesuré ni documenté la température ambiante dans les aires suivantes :

1. Au moins deux chambres de résidents dans différentes parties du foyer pendant 3 jours en mai, 14 jours en juin, 12 jours en juillet et 8 jours en août;
2. Une aire commune à chaque étage, y compris un salon, une salle à manger ou un couloir, pendant 2 jours en mai, 5 jours en juin, 3 jours en juillet et 3 jours en août.

La direction générale du foyer a reconnu que les membres du personnel n'ont pas mesuré la température ambiante dans au moins deux chambres de résidents de différentes parties du foyer et une aire commune en mai, juin, juillet et août 2022 et donc pas documenté plusieurs températures dans les fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record ».

Les résidents risquaient donc d'être incommodés aux moments où la température n'a été ni mesurée ni documentée.

Sources : Examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » du titulaire de permis et entretien avec la direction générale. [211]

AVIS ÉCRIT – TEMPÉRATURE AMBIANTE

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée Violation du paragraphe 24 (3) du Règlement de l'Ontario 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température devant être mesurée en application du paragraphe 2 soit documentée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h et une fois le soir ou la nuit.

Justification et résumé

L'examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » (registre de surveillance de la température ambiante et du taux d'humidité à l'intérieur) du titulaire de permis datant du 15 mai au 29 août 2022 a révélé que les membres du personnel n'ont pas mesuré ni documenté la température aux moments suivants :

- Au moins une fois le matin pendant un jour en mai, 6 jours en juin, 2 jours en juillet et 3 jours en août;
- Au moins une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h pendant 2 jours en mai, 9 jours en juin, 10 jours en juillet et 3 jours en août;
- Au moins une fois le soir ou la nuit pendant un jour en juillet et 2 jours en août.

La direction générale du foyer a reconnu que les membres du personnel n'ont pas mesuré la température ambiante au moins une fois le matin, une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h et une fois le soir ou la nuit en mai, juin, juillet et août 2022 et donc pas documenté plusieurs températures dans les fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record ».

Les résidents risquaient donc d'être incommodés lorsque la température n'était ni mesurée ni documentée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h et une fois le soir ou la nuit.

Sources : Examen des fiches « Indoor Air Temperature and Humidex Monitoring Record » du titulaire de permis et entretien avec la direction générale. [211]

AVIS ÉCRIT – PROGRAMME DE SOINS

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Non-conformité de la disposition 1 du paragraphe 6 (9) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit documentée la prestation des soins prévus dans le programme de soins.

L'examen du dossier médical d'un résident a révélé que ce dernier avait fait une chute sans se blesser en 2022. Dans l'intervention ou tâche intitulée « Four Point Rounding (4P's plus comfort rounds), hourly rounds » (ronde horaire en quatre points + ronde pour évaluer le confort) au point d'intervention, il est indiqué que les rondes horaires n'avaient pas été documentées ce jour-là pendant plusieurs heures.

L'infirmière clinicienne en chef a souligné que le document « Four Point Rounding » au point d'intervention comprend une section que le personnel doit remplir en confirmant chaque heure que le résident a été examiné, que sa douleur et son besoin d'élimination et de propreté ou de changement de position ont été évalués, et que ses effets personnels, y compris la sonnette d'appel, sont à portée de main.

Un membre du personnel a reconnu que le document « Four Point Rounding » au point d'intervention n'avait pas été rempli pour le résident pendant plusieurs heures ce jour-là en 2022, mais que les rondes horaires avaient été effectuées.

Les rondes horaires auprès du résident n'ont donc pas été documentées comme le prévoit son programme de soins.

Sources : Dossier médical du résident et entretien avec un membre du personnel et l'infirmière clinicienne en chef. [211]

AVIS ÉCRIT – PROGRAMME DE SOINS

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Non-conformité de l'alinéa 6 (11) b) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que différentes démarches soient envisagées lors de la révision du programme de soins du résident parce que les soins qui y sont prévus se sont révélés inefficaces vu que le résident a fait plusieurs chutes.

Un examen du dossier médical du résident a révélé que ce dernier a fait plusieurs chutes dans sa chambre sur neuf semaines.

La politique RC-15-01-01 du titulaire de permis sur la prévention et la gestion des chutes, à la section traitant des démarches suivant une chute, indique qu'il faut faire appel au physiothérapeute ou à l'ergothérapeute du programme de soins de rétablissement et à d'autres membres de l'équipe interdisciplinaire pour le suivi, au besoin.

Le physiothérapeute a indiqué que le résident n'a pas été envoyé en thérapie pour ses chutes durant cette période. En l'absence d'aiguillage, le résident n'a pas bénéficié de services de physiothérapie.

Ainsi, bien que le résident ait fait plusieurs chutes sur neuf semaines et que les soins prévus dans son programme se sont révélés inefficaces, il n'a pas été envisagé de l'envoyer se faire évaluer par un physiothérapeute comme autre approche dans la révision de son programme de soins.

Sources : Examen du dossier médical du résident et de son programme de prévention et de gestion des chutes. Entretien avec l'assistant en physiothérapie et le physiothérapeute. [211]

RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN OU L'APPEL

REMARQUES

Le titulaire de permis a le droit de demander un réexamen de l'ordre ou de l'avis de pénalité administrative par le directeur conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. Il peut demander au directeur de suspendre l'ordre jusqu'au réexamen. Si le réexamen concerne un avis de pénalité administrative, l'exigence de paiement est suspendue jusqu'à ce qu'il soit statué sur la question.

N. B : Aux termes de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent être soumis à un réexamen du directeur ou à un appel à la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS).

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la signification de l'ordre ou de l'avis de pénalité administrative au titulaire de permis.

La demande écrite doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'avis de pénalité administrative qui font l'objet de la demande de réexamen (inclure le numéro du rapport d'inspection et celui de l'ordre ou de l'avis);
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite doit être remise en personne, par courrier recommandé, par courriel ou par messagerie commerciale à l'adresse suivante :

Directeur

À l'attention 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 par :

- courrier recommandé, elle est réputée faite le cinquième jour suivant la mise à la poste;
- courriel, elle est réputée faite le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- messagerie commerciale, elle est réputée faite le deuxième jour ouvrable suivant la réception du document par le service de messagerie.

Si le titulaire de permis ne reçoit pas de copie de la décision du directeur dans les 28 jours suivant sa demande de réexamen, l'ordre ou l'avis de pénalité administrative est réputé confirmé par le directeur et, aux fins d'un appel à la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de la décision au bout de 28 jours.

Conformément à l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit de faire appel à la CARSS pour :

- un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159;
- un avis de pénalité administrative délivré par le directeur en vertu de l'article 158;
- la décision du directeur visée à l'article 169 Loi concernant l'ordre de conformité (article 155) ou l'avis de pénalité administrative (article 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant du ministère établi par la loi pour examiner les questions liées aux services de santé. Si le titulaire de permis décide de faire appel, il doit fournir un avis écrit dans les 28 jours suivant la signification d'une copie de l'ordre, de l'avis de pénalité administrative ou de la décision du directeur visé par l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la CARSS et au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du greffe
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

À l'attention 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

Dès réception de l'avis d'appel du titulaire de permis, la CARSS en prendra acte et lui expliquera la marche à suivre pour l'appel et le processus d'audience. Pour en savoir plus sur la CARSS, consulter le site www.hsarb.on.ca.