

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Rapport public initial**

<b>Date d'émission du rapport :</b> 19 août 2024	
<b>Numéro d'inspection :</b> 2024-1028-0003	
<b>Type d'inspection :</b> Plainte Incident critique	
<b>Titulaire de permis :</b> Maplewood Nursing Home Limited	
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Maple Manor Nursing Home, Tillsonburg	

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 12, 13, 14 et 15 août 2024  
L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 14 août 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00113086 – n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 1049-000007-24 – liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00113179 – plainte portant sur la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00114377 – n° du SIC : 1049-000008-24 – liée à la gestion des médicaments.
- Demande n° 00115688 – n° du SIC : 1049-000011-24 – liée à la gestion des médicaments.
- Demande n° 00116750 – n° du SIC : 1049-000013-24 – liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00120582 – n° du SIC : 1049-000020-24 – liée à la prévention et la gestion des chutes.
- Demande n° 00122680 – plainte portant sur la 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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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

Soins liés à l'incontinence  
Gestion des médicaments  
Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

#### **Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à la personne résidente, tel que précisé.

#### **Justification et résumé**

Un rapport du Système d'incidents critiques (SIC) a été présenté au directeur concernant un problème médical subi par une personne résidente, lequel a entraîné le recours à des services médicaux.

Le programme de soins de la personne résidente indiquait que, dans le cadre de la gestion de ses soins médicaux, celle-ci doit régulièrement faire l'objet d'un suivi médical et d'une prise en charge de son état de santé.

L'examen du registre électronique d'administration des traitements de la personne résidente a révélé que le suivi médical n'avait pas été effectué comme il se doit. Les notes d'évolution de la personne résidente indiquaient la survenue d'un problème médical ayant entraîné le recours à des services médicaux supplémentaires.

Lors d'un entretien, le directeur des soins a reconnu que le suivi médical de la personne résidente n'avait pas été effectué comme il se doit.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Celle-ci a été exposée à un risque en raison du fait que le suivi médical n'a pas été effectué conformément au programme de soins et qu'elle a eu besoin de services médicaux supplémentaires.

**Sources :** Examen des dossiers cliniques de la personne résidente, observations de la personne résidente et entretien avec le directeur des soins. [733564]

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

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) 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,

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies d'une personne résidente soient effectuées.

**Justification et résumé**

Une personne résidente a été identifiée comme présentant de multiples signes d'altération de l'intégrité de la peau. L'examen des évaluations des signes d'altération de l'intégrité de la peau a révélé que la personne résidente avait fait l'objet d'évaluations et de réévaluations qui n'avaient pas été achevées.

Lors d'un entretien, une infirmière autorisée a indiqué que les personnes résidentes présentant des signes d'altération de l'intégrité de la peau devaient faire l'objet d'évaluations hebdomadaires.

L'examen des politiques du foyer sur les soins de la peau et le traitement des plaies, dont la dernière révision remonte au mois de juillet 2024, a révélé que celles-ci indiquaient notamment qu'il est important de veiller à ce que le programme 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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

soins soit établi en précisant les interventions et les traitements, à ce que la personne résidente soit réévaluée chaque semaine, si cela est indiqué, et à ce que le programme de soins soit révisé en conséquence.

Lors d'un entretien, le directeur des soins a mentionné que l'on s'attendait à ce que le personnel autorisé procède à une évaluation initiale des signes d'altération de l'intégrité de la peau, puis à des évaluations hebdomadaires jusqu'à ce que la peau soit guérie.

L'absence d'évaluation hebdomadaire de la peau et des plaies a exposé la personne résidente à un risque de détérioration de l'intégrité altérée de sa peau et à un retard dans le changement de traitement si nécessaire.

**Sources :** Dossiers cliniques d'une personne résidente, politiques du foyer, entretiens avec le personnel. [725]

### **AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence**

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un plan individuel de soins liés à l'incontinence et faisant partie du programme de soins d'une personne résidente soit mis en œuvre.

### **Justification et résumé**

Une personne résidente a été admise au foyer. Lors de son admission, on a constaté qu'elle avait besoin d'une aide particulière. Un programme de soins a été élaboré en fonction de l'aide particulière requise. Cependant, aucune ordonnance médicale n'a

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

été obtenue concernant le maintien de cette aide particulière. L'examen du registre électronique d'administration des traitements a révélé que l'ordonnance n'avait été enregistrée qu'à une date ultérieure, alors que la personne résidente avait reçu une aide particulière de remplacement.

Lors d'un entretien, l'infirmière autorisée a confirmé l'absence d'ordonnance. Le directeur des soins a indiqué que l'on s'attendait à ce que le personnel reçoive une ordonnance lors de l'admission et qu'elle soit consignée dans le dossier de traitement de la personne résidente.

Le fait de ne pas veiller à ce que le programme de soins relatif à l'aide particulière soit mis en œuvre a exposé la personne résidente à un risque de complications et d'infection.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel. [725]

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de l'alinéa 102 (g) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (g) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

a) les symptômes indiquant la présence d'infections chez des résidents sont surveillés conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2);

**L'inspectrice ou inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :**

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

- A. Examiner et réviser, le cas échéant, sa politique, sa procédure ou son processus de suivi des infections pour les personnes résidentes qui présentent des infections suspectes ou confirmées. Conserver un dossier relatif à cet examen, comprenant le nom des personnes qui y ont participé, la date à laquelle il a eu lieu et toute modification apportée.
- B. Identifier tous les membres du personnel chargés de mener à bien le processus de surveillance des infections et préciser leur rôle.
- C. Former l'ensemble du personnel chargé de mener à bien le processus de surveillance des infections figurant dans la politique révisée du foyer.
- D. Conserver une trace écrite de la formation, de la manière dont elle a été dispensée et indiquer la date à laquelle elle a eu lieu.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes présentés par la personne résidente et indiquant la présence d'une infection fassent l'objet d'une surveillance à chaque quart de travail.

**Justification et résumé**

Lors de l'examen des dossiers, on a relevé la mention, dans les notes d'évolution, du fait qu'une personne résidente présentait des symptômes d'infection. Le personnel autorisé a téléphoné au médecin et reçu une ordonnance de traitement médical. Un examen plus approfondi du dossier a montré qu'aucune surveillance des infections n'avait été effectuée.

Lors d'un entretien, une infirmière autorisée a indiqué que la surveillance des infections devait avoir lieu au moins deux fois par jour.

L'examen des politiques du foyer en matière de contrôle des infections a révélé que celles-ci ne fournissaient pas d'indications claires sur la fréquence de la surveillance des infections.

Lors d'un entretien, le directeur des soins a indiqué que l'on aurait attendu du personnel autorisé qu'il consigne le problème dans les notes d'évolution et que les équipes de chaque quart de travail assurent le suivi jusqu'à ce que le problème soit

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

résolu. Il a reconnu que la surveillance des infections n'avait pas été effectuée et qu'elle aurait dû l'être.

Le fait de ne pas surveiller les symptômes d'infection à chaque quart de travail pouvait potentiellement retarder la détection de l'aggravation des symptômes et les changements de traitement requis, exposant ainsi la personne résidente à un risque modéré.

**Sources :** Dossiers cliniques des personnes résidentes, politiques du foyer et entretiens avec le personnel. [725]

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes présentés par la personne résidente et indiquant la présence d'une infection fassent l'objet d'une surveillance à chaque quart de travail.

**Justification et résumé**

Lors de l'examen du dossier, il a été constaté que la personne résidente présentait des signes manifestes d'infection. Un traitement médical a été prescrit pour la personne résidente. Pendant la durée du traitement, aucune surveillance des infections n'a été documentée.

Lors d'un entretien, deux infirmières autorisées ont indiqué qu'une surveillance des infections devait avoir lieu et être documentée dans les notes d'évolution, mais elles ont toutes deux indiqué des fréquences différentes dans le temps.

L'examen des politiques du foyer en matière de contrôle des infections a révélé que celles-ci ne fournissaient pas d'indications sur la surveillance des infections.

Lors d'un entretien, le directeur des soins a indiqué que l'on aurait attendu du personnel autorisé de chaque quart de travail qu'il assure un suivi pendant toute la durée de l'infection suspectée ou confirmée et qu'il le documente dans les notes d'évolution.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Le fait de ne pas avoir effectué un suivi de l'infection à chaque quart de travail a exposé la résidente au risque d'un retard dans le traitement d'une aggravation non détectée des symptômes de l'infection.

**Sources :** Dossiers cliniques des personnes résidentes, politiques du foyer et entretiens avec le personnel. [725]

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**

16 octobre 2024



**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<sup>e</sup> étage  
London ON 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 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.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**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 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

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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)

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).