

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

## Rapport public initial

**Date d'émission du rapport :** 25 octobre 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1151-0004

**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Meadow Park (London) Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Meadow Park (London), London

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : les 9, 10, 11, 15, 16 et 17 octobre 2024

Les inspections concernaient :

- Plainte n° 00124546 – 2643-000065-24 relative aux soins liés à l'incontinence.
- Plainte n° 00124857 – IL-0130311-AH/2643-000069-24 liée à des allégations de négligence.
- Plainte n° 00125939 – 2643-000074-24 relative à la prévention et au contrôle des infections.
- Plainte n° 00126148 – IL-0130896-AH/2643-000076-24 liée à la chute d'une personne résidente.

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

Soins liés à l'incontinence (Continence Care)

Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### **AVIS ÉCRIT : Directives peu claires dans le programme de soins**

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit remis conformément à la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque personne résidente, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs à la personne résidente;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à établir des directives claires dans le programme de soins d'une personne résidente concernant le changement de position.

Justification et résumé

Le foyer a soumis un rapport du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) relatif à la négligence dont a été l'objet une personne résidente de la part du personnel. Le SIC indiquait que grâce à l'enquête du foyer, il a été déterminé que le changement de position d'une personne résidente n'a pas eu lieu comme prévu dans le programme de soins.

Au cours d'une observation, la personne résidente n'a pas été retournée ou on ne l'a pas changée de position, comme indiqué dans son programme de soins. Lorsque cette question a été portée à l'attention des membres du personnel du foyer, il a été dit que le changement de position devait se faire « selon les besoins seulement ».

Un examen du programme de soins de la personne résidente a révélé l'instruction de la retourner et de la changer de position toutes les deux heures sans condition. Cette affirmation était reproduite dans le Kardex de la personne résidente. De plus, une autre entrée dans le Kardex qui se trouvait à côté de la précédente précisait « selon les besoins ». La seconde entrée exprimait une condition contredisant la directive impérative de la première, ce qui rendait peu claire la directive de soins pour la personne résidente.

Lors d'entretiens avec l'administrateur ou l'administratrice et une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP), les deux ont déclaré que le changement de position devait être effectué selon les besoins seulement. Les deux ont admis que la directive donnée au personnel dans le programme de soins n'était pas claire.

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Il y avait un risque pour la personne résidente parce que les directives de soin n'étaient pas communiquées clairement dans son programme de soin et dans le Kardex, même s'il était faible.

Sources : observation, examen des dossiers et entretien avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins fondé sur l'évaluation de la personne résidente**

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit remis conformément à la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

### **Non-respect du : paragraphe 6 (2) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins de longue durée

Par. 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation de la personne résidente et de ses besoins et préférences.

Le ou la titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins de la personne résidente soient fondés sur une évaluation de celle-ci concernant l'utilisation d'un appareil d'aide personnelle.

### **Justification et résumé :**

Un examen de la politique sur les appareils d'aide personnelle de soins de longue durée du foyer indiquait qu'avant l'introduction de l'appareil d'aide personnelle ayant des capacités de contention, une évaluation interprofessionnelle de l'appareil d'aide personnelle ou de la contention devait être effectuée dans le logiciel PointClickCare (PCC).

Après examen des dossiers cliniques de la personne résidente, on a déterminé qu'elle avait commencé à utiliser un appareil d'aide personnelle après une chute. Les dossiers cliniques de la personne résidente indiquent qu'aucune évaluation n'a été effectuée avant d'envisager un appareil d'aide personnelle ou avant la demande d'untel appareil.

Une personne PSSP a déclaré qu'elle utilisait l'appareil d'aide personnelle selon les besoins. Elle a également fait remarquer que la tâche au point de service doit être documentée pour pouvoir utiliser l'appareil d'aide personnelle.

La ou le coordonnateur des soins de rétablissement a vérifié que l'évaluation de l'appareil d'aide personnelle ou de la contention dans le PCC n'avait pas été effectuée pour la personne résidente avant la mise en œuvre de l'appareil d'aide personnelle.

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**Sources :**

Examen des dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Appareil d'aide personnelle restreignant ou empêchant la liberté de mouvement**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit remis conformément à la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : la disposition 36 (4) 4 de la LRSLD (2021).**

Appareil d'aide personnelle restreignant ou empêchant la liberté de mouvement

Par. 36 (4) L'utilisation d'un appareil d'aide personnelle en application du paragraphe (3) pour aider une personne résidente relativement à une activité courante de la vie ne peut être prévue dans son programme de soins que s'il est satisfait aux conditions suivantes :

4. La personne résidente a consenti à l'utilisation de l'appareil ou, si elle est incapable, un mandataire spécial de la personne résidente qui est habilité à donner ce consentement a consenti à l'utilisation de cet appareil.

La ou le titulaire de permis n'a pas veillé à s'assurer que le mandataire spécial de la personne résidente avait consenti à l'utilisation de l'appareil d'aide personnelle.

**Justification et résumé :**

Un examen des dossiers cliniques de la personne résidente a permis de déterminer qu'elle avait commencé à utiliser un appareil d'aide personnelle. Les dossiers cliniques et le fichier clinique de la personne résidente montrent que le consentement du mandataire spécial n'a pas été obtenu avant d'envisager l'utilisation d'un appareil d'aide personnelle.

Un examen de la politique sur les appareils d'aide personnelle de soins de longue durée du foyer indiquait qu'avant l'introduction d'un appareil d'aide personnelle ayant des capacités de contention, la personne qui déclare ou la ou le coordonnateur des soins de rétablissement ou une personne déléguée rencontrait la personne résidente ou son mandataire spécial pour obtenir un consentement éclairé et leur faisait signer le formulaire de consentement à l'utilisation d'un appareil d'aide personnelle.

La ou le coordonnateur en soins de rétablissement a admis que le consentement du mandataire spécial de la personne résidente n'avait pas été obtenu avant d'envisager un appareil d'aide personnelle ou de l'utiliser.

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**Sources :**

Examen des dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 004 – ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Par. 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

A) Les membres du personnel précisés doivent recevoir une nouvelle formation sur le programme de prévention et de contrôle des infections (PCI) du foyer, notamment sur l'hygiène des mains, l'enfilage et le retrait des EPI. La formation doit être documentée, il faut préciser le contenu, la date et le nom de la personne qui donne la formation.

B) Conduire au moins deux vérifications de chacun des trois membres du personnel pour s'assurer qu'ils respectent les politiques sur l'hygiène des mains, l'enfilage et le retrait des EPI. Un dossier documenté de ces vérifications doit être tenu et comprendre la date des vérifications et les mesures correctives prises.

**Motifs**

La ou le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel participe à l'application du programme de prévention et de contrôle des infections (PCI) conformément à la norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée pour les foyers de soins de longue durée.

**Justification et résumé :**

La norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée indiquait à l'alinéa 9.1 b) que la pratique courante doit comprendre l'hygiène des mains, notamment les quatre moments de l'hygiène des mains et à l'alinéa 9.1 d) que le titulaire de permis doit veiller à ce que les précautions supplémentaires comprennent l'utilisation adéquate de l'EPI, y compris le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés.

**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Pendant leur observation alors qu'ils fournissaient des soins ou des services aux personnes résidentes qui faisaient l'objet de précautions supplémentaires, les trois membres du personnel n'ont pas respecté les dispositions sur le port et le retrait de l'EPI adéquat conformément aux procédures de PCI.

À l'occasion d'un entretien avec la ou le responsable de la PCI, celui-ci a déclaré que le personnel n'avait pas suivi les procédures conformes aux attentes et aux protocoles. La ou le responsable de la PCI a admis que les membres du personnel auraient dû suivre la procédure de PCI chaque fois qu'ils entraient dans la chambre d'une personne résidente qui faisait l'objet de précautions supplémentaires ou qui recevait des soins.

Il existe un risque de propagation d'infections liées aux soins de santé lorsque le personnel ne suit pas les précautions supplémentaires de PCI.

**Sources :**

Observations du foyer en matière de PCI, examen de la politique sur l'hygiène des mains et le programme d'hygiène des mains pour les soins de longue durée et de la politique de pratiques courantes pour les soins de longue durée du foyer, entretiens avec le personnel, la ou le responsable de la PCI et l'infirmière ou l'infirmier autorisé intérimaire de couverture de la PCI.

**Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 22 novembre 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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

## INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN APPEL

### PRENDRE ACTE

Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres 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 :

#### 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)

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.



**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 (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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 réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 (par. 155) ou l'APA (par. 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 suivants 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.

**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 (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Commission d'appel et de révision des services de la 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).