

(LRSLD)

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

Rapport public	
Date d'émission du rapport :	19 décembre 2024
Numéro d'inspection :	2024-1506-0007
Type d'inspection :	Plainte Incident critique
Titulaire de permis :	St. Joseph's Health System
Foyer de soins de longue durée et ville :	St. Joseph's Health Centre, Guelph, Guelph

RÉSUMÉ D'INSPECTION
<p>L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 3 au 6, 9 au 10 et 12 au 13 décembre 2024.</p> <p>L'inspection s'est poursuivie hors site les 16 et 17 décembre 2024.</p> <p>Les inspections concernaient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plainte : n° 00131234, n° 00131332, n° 00133772, n° 00133787 : Prévention des abus et de la négligence. • Plainte : n° 00133149 : Soins de continence. • Plainte : n° 00133278 : Alimentation, nutrition et hydratation, prévention et gestion des chutes, droits et choix des personnes résidentes, gestion des médicaments, sécurité du foyer.

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

- Soins liés à l'incontinence (Continence Care)
- Alimentation, nutrition et hydratation (Food, Nutrition and Hydration)
- Gestion des médicaments (Medication Management)

(LRSLD)

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

Foyer sûr et sécuritaire (Safe and Secure Home)
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)
Droits et choix des résidents (Residents' Rights and Choices)
Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

Problème de conformité n° 001 – avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 3 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Déclaration des droits des résidents

3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel traite une personne résidente avec courtoisie et respect et d'une manière qui reconnaît pleinement sa dignité inhérente, sa valeur et son individualité, indépendamment de sa race, son

(LRSLD)

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

ascendance, son lieu d'origine, sa couleur, son origine ethnique, sa citoyenneté, ses croyances, son sexe, son orientation sexuelle, son identité de genre, son expression de genre, son âge, son état matrimonial, sa situation familiale ou son handicap.

Justification et résumé :

Une plainte déposée auprès du ministère des Soins de longue durée indiquait que le personnel ne s'adressait pas respectueusement à une personne résidente.

Une observation a révélé qu'une ou un préposé(e) aux services de soutien personnel (PSSP) appelait une personne résidente par un terme affectueux plutôt que par son prénom.

La ou le PSSP a reconnu être conscient(e) que la personne résidente ne souhaitait pas être appelée ainsi.

Le fait de ne pas s'adresser à la personne résidente par son prénom ou nom de préférence ne témoigne ni de courtoisie ni de respect envers elle, et ne reconnaît pas sa dignité inhérente, sa valeur et son individualité.

Sources : Plainte, observations, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

Problème de conformité n° 002 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 96(1)b)

Services d'entretien

par. 96(1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

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

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des horaires et des procédures soient en place pour l'entretien régulier, préventif et correctif, en particulier pour les revêtements de sol.

Justification et résumé :

Une plainte déposée auprès du ministère des Soins de longue durée signalait des préoccupations liées à un risque de trébuchement dans la chambre d'une personne résidente.

Des observations ont montré des modifications au sol dans la chambre d'une personne résidente. Des observations dans trois autres chambres sélectionnées aléatoirement ont révélé des fissures et des écaillages dans la chambre d'une autre personne résidente.

Plusieurs préoccupations liées aux revêtements de sol ont été relevées et soumises par Worx Hub, le système de demande de travaux d'entretien. Quatre de ces préoccupations concernaient le risque de trébuchement.

Le superviseur ou la superviseuse de l'entretien a indiqué que le foyer n'avait pas d'horaires ni de procédures pour l'entretien préventif des surfaces de sol. Il ou elle a précisé qu'un entrepreneur avait été consulté en octobre 2024 pour effectuer les réparations, mais qu'il n'avait pas pu réaliser les travaux à ce moment-là. Le superviseur ou la superviseuse de l'entretien a confirmé que les réparations étaient en cours en décembre 2024.

L'absence de calendriers ou de procédures documentés pour l'entretien régulier, préventif et correctif peut augmenter le risque de blessures pour les personnes résidentes lorsque les problèmes ne sont pas prévenus ou traités en temps

(LRSLD)

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

opportun.

Sources : signalement, observations, Worx Hub, entretien avec le superviseur ou la superviseure de l'entretien et le personnel.