

**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 initial

**Date d'émission du rapport :** 13 mai 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1585-0002

**Type d'inspection :** Plainte — incident critique

**Titulaire de permis :** Municipalité régionale de Waterloo

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Sunnyside Home, Kitchener

**Inspectrice principale/Inspecteur principal**  
Brittany Nielsen (705769)

**Signature numérique de**  
**l'inspectrice/Signature numérique de**  
**l'inspecteur**

Brittany Nielsen

Signé numériquement par Brittany Nielsen  
Date : 2024.05.23 09:16:31 -04'00'

**Autres inspectrices ou inspecteurs**

Katherine Adamski (753)  
Craig Michie (000690)

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a été menée sur place aux dates suivantes : les 29 et 30 avril et du 1<sup>er</sup> au 3 mai 2024

Les plaintes/incidents concernaient :

- Plainte/incident : 00109217 — en lien avec une altercation entre personnes résidentes
- Plainte/incident : 00109956 — en lien avec une allégation de négligence envers une personne résidente
- Plainte/incident : 00110633 — en lien avec une allégation de de mauvais traitement d'une personne résidente par un membre du personnel
- Plainte/incident : 00110844 — en lien avec une manœuvre inadéquate de transfert d'une personne résidente
- Plainte/incident : 00111392 — en lien avec une plainte anonyme relative à des problèmes de peau ou de soins de blessures
- Plainte/incident : 00114425 — en lien avec une allégation de de mauvais traitement entre personnes résidentes
- Plainte/incident : 00114742 — en lien avec une blessure d'origine inconnue

**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

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection : Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services) Prévention et prise en charge des lésions cutanées et des plaies (Skin and Wound Prevention and Management) Comportement réactifs (Responsive Behaviours) Prévention de maltraitance et de négligence (Prevention of Abuse and Neglect) 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 remis aux termes de la disposition 154 (1)1. de la *LRSLD (2021)*.

#### **Non-respect de la disposition : disposition 3(1)11 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

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 :

11. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ait le droit de vivre dans un environnement propre et sécuritaire.

#### **Justification et résumé**

De l'urine et des draps souillés ont été laissés sur le sol de la salle de bain d'une personne résidente pendant plusieurs heures. Le personnel a déclaré que tous les articles auraient dû être nettoyés immédiatement.

**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

En ne ramassant pas tous les articles sales du sol de la salle de bain de la personne résidente, la personne résidente risquait de se blesser, car elle s'est elle-même transférée.

Sources : entretiens avec le personnel et examen des dossiers cliniques d'une personne résidente et des notes d'enquête du foyer.

[705769]

### **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

**Non-respect de la disposition : LRSLD, 2021, al. 6(1)a)**

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 :

(a) les soins prévus pour le résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ait un programme de soins écrit qui énonce les soins prévus liés à ses antécédents d'altération de l'intégrité épidermique.

#### **Justification et résumé**

Plusieurs signes d'altération de l'intégrité épidermique, d'origine inconnue, ont été cernés sur une personne résidente au cours d'une période de quatre mois.

Le programme de soins écrit de la personne résidente a été examiné et ne comprenait pas de dispositions visant à prévenir toute autre altération de l'intégrité épidermique.

En ne veillant pas à ce que le programme de soins écrit de la personne résidente comprenne des dispositions visant à prévenir les atteintes à l'intégrité de sa peau, la personne résidente a continué à subir des atteintes à l'intégrité de sa peau.

**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

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente et entretien  
avec le personnel. [753]

## **AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position**

Problème de conformité n° 003 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1)1. de la  
*LRSLD (2021)*.

### **Non-respect de la disposition : Paragraphe 40 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Techniques de transfert et de positionnement

40. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du  
personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position  
sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que les membres du personnel utilisent des appareils  
ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les  
résidents.

### **Justification et résumé**

Une personne résidente avait une mobilité physique limitée et avait besoin de beaucoup d'aide  
pour tous les transferts.

La personne résidente a subi une chute sans témoin et le personnel l'a aidé sans utiliser un  
appareil de levage.

Le membre du personnel a déclaré être au courant de la politique relative à l'utilisation  
d'appareils de levage du foyer et avoir fait preuve de mauvais jugement en transférant la  
personne résidente.

La sécurité de la personne résidente a été mise en péril lorsqu'elle a été transférée  
physiquement sans l'aide d'un appareil de levage après une chute.

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente, enquête interne du foyer, buts et objectifs  
du programme de manipulation sécuritaire des personnes résidentes (politique n° B-1-10) et  
entretien avec le personnel.

**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

[753]

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

Problème de conformité n° 004 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1)1. de la  
*LRSLD (2021)*.

### **Non-respect de la disposition : 55(2)b(iv) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

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 un membre du personnel infirmier autorisé,  
si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente qui présentait plusieurs  
zones d'altération de l'intégrité épidermique soit réévaluée au moins une fois par semaine par  
une personne autorisée décrite au paragraphe (2.1).

### **Justification et résumé**

Une personne résidente présentait plusieurs zones comportant des signes d'altération de  
l'intégrité épidermique.

Le personnel a reconnu que des évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies n'ont pas  
été effectuées sur ces zones présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique et ne  
pas avoir été en mesure de déterminer l'état des blessures.

En l'absence d'évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies, l'état des blessures était  
inconnu. Cela pourrait retarder les interventions et le traitement immédiats visant à réduire ou à  
soulager la douleur, à favoriser la guérison et à prévenir l'infection, si nécessaire.

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente et entretien avec le personnel.

**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

[753]

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

Problème de conformité n° 005 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1)1. de la  
*LRSLD (2021)*.

### **Non-respect de la disposition : 56(2)g) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

(g) les résidents qui ont besoin de produits pour incontinence disposent d'assez de  
produits de rechange pour demeurer propres et au sec et se sentir en confort;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux personnes résidentes restent  
propres, au sec et confortables.

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive suffisamment  
de produits de soins liés à l'incontinence pour demeurer propre, au sec et confortable.

### **Justification et résumé**

Une personne résidente a été trouvée avec un produit d'incontinence mouillé par l'urine. Le  
personnel a déclaré que la personne résidente avait été changée une fois pendant le quart de  
travail alors qu'on aurait dû vérifier et changer son produit d'incontinence au moins deux fois.

En omettant de lui fournir des produits de rechange suffisants pour lui permettre de rester  
propre, au sec et confortable, la personne résidente risquait de développer des problèmes de  
peau.

Sources : entretiens avec le personnel et examen des dossiers cliniques d'une personne  
résidente et des notes d'enquête du foyer.

[705769]

**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) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive suffisamment de produits de soins liés à l'incontinence pour demeurer propre, au sec et confortable.

**Justification et résumé**

Une personne résidente a été trouvée avec des excréments durcis sur sa peau. Le personnel a déclaré que la personne résidente avait été changée une fois pendant le quart de travail. Le produit d'incontinence de la personne résidente devait être vérifié et changé au moins deux fois pendant le quart de travail.

En ne veillant pas à lui fournir suffisamment de produits de rechange, la personne résidente courait le risque d'une dégradation de la peau.

Sources : entretiens avec le personnel et examen des dossiers cliniques d'une personne résidente et des notes d'enquête du foyer.

[705769]