

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 8 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1398-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Victoria Village Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Victoria Village Manor, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 25, 26, 27, 28 et 31 mars 2025 ainsi que les 1^{er}, 2, 3, 7 et 8 avril 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00138622 – Plainte portant sur le personnel.
- Demande n° 00140336 – Suivi n° 2 – Ordre de conformité (OC) n° 001/2024-1398-0004, sous-alinéa 93 (2) b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22. Date d'échéance de mise en conformité : le 13 janvier 2025. Frais de réinspection de 500 \$.
- Demande n° 00140346 [Incident critique (IC) n° 2914-000005-25] et demande n° 00144033 [IC n° 2914-000010-25] – Mauvais traitements d'ordre physique entre personnes résidentes.
- Demande n° 00142410 – Plainte portant sur les températures et les collations.

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés
antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1398-0004 en vertu du sous-alinéa 93 (2) b) (iii)
du Règl. de l'Ont. 246/22

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Droits et choix des résidents

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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 24 (1) de la *LRSLD* (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre physique de la part d'une autre personne résidente.

L'article 2 du Règl. de l'Ont. 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre physique comme suit : soit de l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Une altercation physique s'est produite entre des personnes résidentes et l'une d'entre elles a subi un préjudice.

Sources : Rapport d'incident critique, dossier clinique des personnes résidentes et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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

Non-respect : de la disposition 3 du paragraphe 58 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22
Comportements réactifs

Paragraphe 58 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à l'élaboration de ce qui suit pour répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs :

3. Des protocoles permettant de surveiller les résidents et de présenter des rapports internes.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les protocoles de surveillance des personnes résidentes et de présentation de rapports internes soient respectés concernant la fiche de suivi d'une personne résidente dans le Système d'observation de la démence (DOS).

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que les politiques écrites élaborées dans le cadre du programme de gestion des comportements réactifs soient respectées. Plus précisément, la politique du foyer en matière de comportements réactifs indique que le personnel doit remplir la fiche de suivi dans le DOS à chaque quart de travail.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

La consignation des notes au dossier aurait dû être effectuée dans le DOS pendant sept jours, comme l'avait demandé le médecin, afin de pouvoir déceler tout nouveau comportement ou toute aggravation du comportement et de déterminer les interventions ultérieures. La documentation relative à la personne résidente dans le DOS s'est avérée incomplète à plusieurs reprises.

Ainsi, le fait de ne pas avoir documenté les comportements réactifs de la personne résidente à l'aide de la fiche de suivi dans le DOS peut avoir exposé celle-ci au risque de faire l'objet d'une évaluation erronée.

Sources : Fiche de suivi du DOS VII-F-30.20, dossiers de santé de la personne résidente, entretiens avec les membres du personnel, politique du foyer en matière de comportements réactifs n° VII-F-30.00, version originale : novembre 2013; révisions antérieures : juillet 2017, décembre 2019; révision actuelle : mars 2023.

AVIS DE FRAIS DE RÉINSCRIPTION

Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les soins de longue durée*.

La conformité à l'ordre de conformité est établie.

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 ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. Soins infirmiers et personnels (SIP); Services des programmes et de soutien (SPS); et Aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer les frais de réinspection.