

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## Rapport public initial

<b>Date d'émission du rapport :</b> 2 juillet 2024	
<b>Numéro d'inspection :</b> 2024-1237-0005	
<b>Type d'inspection :</b> Plainte	
<b>Titulaire de permis :</b> 0760444 B.C. Ltd. en tant que partenaire général au nom d'Omni Health Care Limited Partnership	
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Villa Woodland, Long Sault	
<b>Inspecteur principal</b> Severn Brown (740785)	<b>Signature numérique de l'inspecteur</b>
<b>Autres inspectrices / autres inspecteurs</b>	

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 19, 20, 24, 25, 26 et 27 juin 2024

L'inspection concernait :

- Registre n° 00115064 – IL-0125741-OT; Registre n° 00117532 – IL-0126882-OT; Registre n° 00117637; Registre n° 00119066 – IL-0127597-OT
  - Plaintes d'un membre de la famille concernant les soins dispensés dans le foyer de la personne résidente.

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

- Soins liés à l'incontinence
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Prévention et gestion des chutes

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## 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 : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, 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 au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de soins d'une personne résidente fournisse des directives claires au personnel en ce qui concerne les besoins de celle-ci en matière de soins de continence.

**Sources :**

Dossier électronique et sur papier d'une personne résidente;

Plan de soins d'une personne résidente;

Entretiens avec un directeur des soins et une personne préposée aux services de soutien à la personne (PSSP).

[740785]

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 002 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

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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 le plan de soins d'une personne résidente soit exécuté comme prévu. Plus précisément, l'appareil d'aide personnelle de la personne résidente n'a pas été mis en place et activé au moment de la chute.

**Sources :**

Entretien avec un directeur des soins;  
Plan de soins et dossier électronique d'une personne résidente.

[740785]

**AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

**Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 6 (g) de la *LRSLD* (2021).**

Programme de soins

Paragraphe 6 (g) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

- 1 La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient documentés les soins prodigués à une personne résidente, tels que décrits dans le plan de soins de celle-ci, en particulier pour ce qui est de s'assurer que les appareils d'aide personnelle de la personne sont fonctionnels.

**Sources :**

Examen du dossier électronique d'une personne résidente;  
Entretien avec un directeur des soins.

[740785]

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes

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

**Non-respect : du paragraphe 54 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Prévention et gestion des chutes

Paragraphe 54 (1) Le programme de prévention et de gestion des chutes doit au minimum prévoir des stratégies visant à diminuer les chutes ou à en atténuer les effets, notamment par la surveillance des résidents, le réexamen des régimes médicamenteux des résidents, la mise en œuvre de méthodes axées sur les soins de rétablissement et l'utilisation d'équipement, de fournitures, d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 54 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un membre du personnel se conforme à la politique du foyer en matière de prévention et de gestion des chutes. En vertu de l'alinéa 11 (1) b du Règlement de l'Ontario 246/22, le foyer doit avoir un programme de prévention et de gestion des chutes, et celui-ci doit être respecté. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une infirmière auxiliaire autorisée se conforme à la procédure de prévention et de gestion des chutes du foyer en ce qui a trait à la gestion consécutive à une chute d'une personne résidente.

**Sources :**

Dossier électronique d'une personne résidente;  
Politique du foyer en matière de chutes des personnes résidentes et d'évaluation consécutive à une chute (OTP-FP-7.4), dont la dernière révision date de mars 2024;  
Entretien avec l'administrateur et un directeur des soins.

[740785]

## AVIS ÉCRIT : Soins liés à l'incontinence

Problème de conformité n° 005 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

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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'une personne résidente ayant des épisodes d'incontinence dispose d'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, et à ce que ce plan soit mis en œuvre.

**Sources :**

Plan de soins d'une personne résidente;  
Rapports d'enquête sur la documentation d'une personne résidente;  
Entretiens avec une PSSP, un médecin et un directeur de soins.

[740785]

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Altercations entre les résidents et autres interactions**

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 59 b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Altercations entre les résidents et autres interactions

Article 59. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents, notamment :

b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

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

Le titulaire de permis doit :

A) Mettre en œuvre un système documenté de surveillance de la sécurité d'une personne résidente afin de s'assurer que sa sécurité et ses allées et venues soient

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

- contrôlées à intervalles réguliers pendant tous les quarts de travail au cours desquels la personne résidente risque d'avoir une altercation avec d'autres;
- B) Vérifier, sur une base hebdomadaire, la participation du personnel au système de surveillance de la sécurité de la personne résidente et à la documentation afférente, pendant une période de quatre (4) semaines consécutives;
- C) Prendre des mesures correctives, si des vérifications révèlent que le personnel ne respecte pas pleinement le système de surveillance de la sécurité de la personne résidente, afin de garantir la conformité;
- D) Conserver un document écrit sur les exigences énoncées aux points A, B et C.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre des mesures d'intervention efficaces visant à réduire le risque d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les personnes résidentes.

Une personne résidente a eu trois altercations documentées avec trois autres personnes résidentes, au sein de son unité, à des dates différentes.

Plusieurs membres du personnel ont déclaré qu'une personne résidente a des comportements réactifs qui peuvent exaspérer les autres et qu'elle doit être réorientée et surveillée pour s'assurer qu'elle ne provoque pas d'altercation avec d'autres personnes résidentes. Le personnel a également déclaré que la personne résidente avait d'autres problèmes de santé sous-jacents qui pouvaient donner lieu à des altercations ou à des interactions potentiellement dangereuses avec les autres. L'examen de son dossier n'a révélé aucune exigence dans le plan de soins en rapport avec une surveillance régulière et documentée pendant n'importe quel quart de travail afin d'assurer sa sécurité ou de réduire le risque d'altercations avec d'autres personnes résidentes. Après examen du plan de soins, on a constaté qu'aucune autre intervention n'avait été mise en œuvre pour atténuer le risque de nouvelles altercations avec d'autres personnes résidentes, à la suite de l'un ou l'autre des trois incidents documentés.

**Sources :**

Dossier électronique et plan de soins d'une personne résidente;  
Entretiens avec deux PSSP, une infirmière auxiliaire autorisée, une infirmière autorisée et un directeur des soins.

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

[740785]

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 9 août 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

**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.

**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)

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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 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

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

**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).