

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 7 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1600-0003

Type d'inspection : Plainte, incident critique

Titulaire de permis : The Regional Municipality of York

Foyer de soins de longue durée et ville : York Region Maple Health Centre, Maple

Inspectrice principale/Inspecteur principal

Darlene Murphy (103)

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

Autre(s) inspectrice(s) ou inspecteur(s)

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 30, 31 octobre 2024 et 4, 5, 6, 7 novembre 2024.

L'inspection effectuée concernait :

- Plainte : n° 00115935 – (SIC n° M605-000030-24) – blessure d'une personne résidente qui a entraîné un transfert à l'hôpital,
- Plainte : n° 00120005 – (SIC n° M605-000037-24) – incident allégué de mauvais traitement envers une personne résidente par le personnel,
- Plainte : n° 00120102 – (SIC n° M605-000038-24) et Plainte : n° 00122202 – (SIC n° M605-000042-24) – Éclosions de maladies,
- Plainte : n° 00127597 – (SIC n° M605-000054-24) – incident allégué de mauvais traitement d'une personne résidente envers une autre,

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-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

- Plainte : n° 00128821 – plainte relative à un incident allégué de mauvais traitement envers une personne résidente.

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 contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)
Comportements réactifs (Responsive Behaviours)
Rapports et plaintes (Reporting and Complaints)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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 6 (7) de la *LRSLD (2021)*.

Programme de soins

Par. 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à la personne résidente, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit surveillée comme le précise son programme de soins.

Sources : Examen des notes d'évolution et programme de soins de la personne résidente, entretiens avec les membres du 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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

AVIS ÉCRIT : Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

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

Non-respect de : 26 (1) c) de la LRSLD (2021).

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Par. 26(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis a omis de transmettre immédiatement une plainte écrite au directeur ou à la directrice qui décrivait des préoccupations relativement aux soins de la personne résidente.

Sources : Entretien avec l'administratrice adjointe et examen de la plainte écrite.

AVIS ÉCRIT : Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

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 108 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Traitement des plaintes

Par. 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

2. Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et d'un règlement dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte est donné dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Il énonce notamment la date limite à laquelle l'auteur de la plainte peut raisonnablement s'attendre à un règlement et une réponse de suivi conforme à la disposition 3 est donnée dès que possible dans les circonstances.

Le titulaire de permis a omis de fournir une réponse à une personne qui a déposé une plainte, conformément aux exigences législatives.

Sources : Entretien avec l'administratrice adjointe.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1J 7J2
Téléphone : 844 231-5702

AVIS ÉCRIT : Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

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 108 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent
notamment les renseignements suivants :

- (a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;

Le titulaire de permis a omis d'inclure une plainte écrite dans le dossier documenté des plaintes.

Sources : Examen du courriel reçu par le foyer, le dossier documenté du foyer où figurent les
renseignements sur les plaintes, et entretien avec l'administratrice adjointe.