

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury, ON, P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 23 mai 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1449-0002	
Type d'inspection : Plainte Incident critique	
Titulaire de permis : West Parry Sound Health Centre	
Foyer de soins de longue durée et ville : Lakeland Long Term Care (Eldcap), Parry Sound	
Inspectrice principale/Inspecteur principal Amanda Belanger (736)	Signature numérique de l'inspectrice/Signature numérique de l'inspecteur
Autres inspectrices ou inspecteurs L'inspectrice Mikaela Parr (000874) était présente lors de l'inspection.	

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a été menée sur place aux dates suivantes : Du 13 au 15 mai 2024.

Les plaintes/incidents concernaient :

- une inspection liée à une plainte soumise à la directrice ou au directeur concernant des problèmes de soins;
- une inspection liée à une allégation de soins inadéquats ou incompetents d'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)
Alimentation, nutrition et hydratation (Food, Nutrition and Hydration)
Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Documentation

Non-conformité n° 001 Avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1. de la 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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury, ON, P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

(2021)

Non-respect de la disposition : LRSLD, 2021, sous-paragraphe 6(9)1.

Programme de soins

6 (9) 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 les soins fournis à deux personnes résidentes soient documentés.

Justification et résumé

Les soins de deux personnes résidentes devaient être documentés à intervalles réguliers. Les rapports ont indiqué que les soins n'avaient pas été documentés comme ils auraient dû l'être.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) a confirmé qu'il manquait de la documentation et que les soins auraient dû être documentés pour les deux personnes résidentes.

Sources : Deux programmes de soins pour les personnes résidentes et des rapports de documentation au point de service (PS); et un entretien avec le ou la DSI et d'autres membres du personnel concernés.

[736]

AVIS ÉCRIT : Dossier de plainte

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 : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 108 (2)

Traitement des plaintes

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;
- b) la date de réception de la plainte;
- c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- d) le règlement définitif, le cas échéant;
- e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse
- f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury, ON, P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Le titulaire de permis n'a pas tenu de dossier écrit des plaintes et des mesures prises pour les plaintes reçues.

Justification et résumé

Le foyer a reçu deux plaintes écrites distinctes liées aux soins aux personnes résidentes.

Le ou la DSI a confirmé que le foyer n'avait pas tenu de dossier écrit des deux plaintes et des mesures prises.

Sources : Plaintes soumises au foyer; classeur interne des plaintes; politique du titulaire de permis; et entretien avec le ou la DSI.

[736]

AVIS ÉCRIT : Plaintes écrites

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 : LRSLD, 2021, al. 26(1)c)

Marche à suivre relative aux plaintes — titulaires de permis

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 n'a pas veillé à ce qu'une plainte écrite soit transmise au directeur ou à la directrice.

Justification et résumé

Le foyer a reçu une plainte écrite relative aux soins d'une personne résidente.

Le ou la DSI confirme que la plainte n'a pas été transmise au directeur ou à la directrice.

Sources : Courriel de plainte; portail LTC.net; et entretien avec le ou la DSI.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury, ON, P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

[736]

AVIS ÉCRIT : Réponses aux plaintes

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 : Règl. de l'Ont. 246/22, sous-alinéa 108(1)3.i.

Traitement des plaintes

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 :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous et au ministère*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une réponse fournie à un(e) plaignant(e) comprenne le numéro de téléphone sans frais du ministère pour déposer des plaintes au sujet des foyers et ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients en vertu de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.

Justification et résumé

Une réponse a été envoyée par le foyer à un(e) plaignant(e) après la réception d'une plainte écrite concernant les soins prodigués aux personnes résidentes. La réponse ne comprenait pas le numéro de téléphone sans frais du ministère pour déposer des plaintes au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients.

Sources : Lettre de plainte et réponse; politique du titulaire de permis; et entretien avec le ou la DSI.

[736]