

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 : 3 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1463-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Mill Creek Care Centre

Foyer de soins de longue durée et ville : Mill Creek Care Centre, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 18 au 21 et du 24 au 27 février 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00132892 [IL-0133952-AH / CI-2981-000101-24] liée à de la négligence envers une personne résidente
- Demande n° 00133424 [IL-0134128-AH / CI-2981-000106-24] liée à des techniques de transfert ayant entraîné des blessures
- Demande n° 00133420 [IL-0134126-AH / CI-2981-000105-24] liée à l'administration de soins de façon inappropriée à une personne résidente ayant entraîné une blessure
- Demande n° 00133615 [IC-2981-000104-24] liée à la chute d'une personne résidente
- Demande n° 00133893 [IL-0134344-AH / CI-2981-000109-24] liée à l'administration de soins de façon inappropriée à une personne résidente ayant entraîné une blessure
- Demande n° 00134184 [IL-0134489-AH / CI-2981-000110-24] liée à l'administration de soins de façon inappropriée à une personne résidente ayant entraîné une blessure

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

- Demande n° 00134461 [CI-2981-000112-24] liée à de la négligence envers une personne résidente
- Demande n° 00136583 [IL-0135578-AH / CI-2981-000007-25] liée à une panne d'équipement de soins
- Demande n° 00137089 [IL-0135806-AH / CI-2981-000012-25] liée à l'aide aux repas
- Demande n° 00137090 [IL-0135807-AH / CI-2981-000013-25] liée à des préoccupations concernant les soins aux personnes résidentes
- Demande n° 00138177 [IL-0136278-CW] – Plainte portant sur les soins aux personnes résidentes
- Demande n° 00138293 [IL-0136301-AH/ CI-2981-000020-25] liée à des préoccupations concernant les soins aux personnes résidentes
- Demande n° 00139658 [IL-0136818-CW] – Plainte portant sur les soins aux personnes résidentes

L'inspection a permis de fermer les demandes suivantes :

- Demande n° 00133603 [CI-2981-000103-24] liée à la chute d'une personne résidente
- Demande n° 00134464 [CI-2981-000113-24] liée à la chute d'une personne résidente

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 programme de soins d'une personne résidente contienne des directives claires à l'intention du personnel sur la façon de placer les appuis-pieds lors du transport de la personne résidente afin d'éviter une chute qui a entraîné des blessures.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, rapport d'incident critique (RIC) et entretien avec la directrice des soins.

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

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

Non-respect : de l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

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

Article 20 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel qui est aisément visible, accessible et utilisable par les personnes résidentes. Une personne résidente n'avait pas accès à sa sonnette d'appel pour signaler au personnel qu'elle avait besoin d'aide.

Sources : Examen du programme de soins de la personne résidente, notes d'enquête du foyer, entretien avec une personne résidente et le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 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 :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies,

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique après avoir fait une chute fasse l'objet d'une évaluation de la peau réalisée au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, RIC et entretien avec la directrice des soins.

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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

Non-respect : de l'alinéa 96 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

a) le matériel électrique et non électrique, notamment les appareils de levage, sont maintenus en bon état et ils sont entretenus et nettoyés de manière à satisfaire au moins aux instructions du fabricant;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre soient élaborées et mises en œuvre pour le matériel électrique et non électrique, en particulier les systèmes de lits, afin de s'assurer qu'ils sont maintenus en bon état et entretenus de manière à satisfaire aux instructions du fabricant.

Aucune procédure d'entretien n'a été élaborée pour les systèmes de lits du titulaire de permis, indiquant quels composants devaient être inspectés, par qui et à quelle fréquence, afin de garantir que les systèmes de lits étaient entretenus conformément aux spécifications du fabricant (un processus proactif).

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

Le programme actuel d'entretien des lits est essentiellement correctif, le personnel d'entretien intervenant en cas de détérioration. Les dossiers d'entretien soumis par le personnel au cours des six derniers mois comprenaient de nombreux rapports sur des pieds de lit cassés et des pannes de moteur, y compris un système de lit vieux de 14 ans pour une personne résidente, dont la tête du lit s'est affaissée en raison d'une panne de moteur alors que la personne résidente était dans le lit.

Sources : Entretien avec l'administrateur, le superviseur des services environnementaux et la personne responsable de l'entretien, et examen de la liste de contrôle de l'inspection des lits et des demandes d'entretien.

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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 96 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

b) l'équipement, les appareils, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position au foyer sont maintenus en bon état, à l'exception des appareils d'aide personnelle ou de l'équipement des résidents;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la chaise de douche utilisée par les personnes résidentes soit maintenue en bon état : les repose-pieds ont été retirés sans être remplacés. Une personne résidente a subi une altération de l'intégrité épidermique lorsqu'elle s'est cogné la jambe sur l'objet métallique destiné à soutenir les repose-pieds.

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

Sources : Examen des notes d'évolution de la personne résidente, évaluations de la peau et des plaies, photos de la chaise de douche, registres des soins d'entretien et entretien avec le personnel

AVIS ÉCRIT : Système de gestion des médicaments

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

Non-respect : du paragraphe 123 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée élabore un système interdisciplinaire de gestion des médicaments qui prévoit une gestion sécuritaire des médicaments et qui maximise les résultats d'une pharmacothérapie efficace pour les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les nouvelles ordonnances d'une personne résidente soient traitées dès la réception des nouvelles ordonnances de l'infirmière praticienne.

Conformément à l'alinéa 123 (3) a) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire du permis doit s'assurer qu'il existe un système de gestion des médicaments qui prévoit une gestion sécuritaire des médicaments et qui maximise les résultats d'une pharmacothérapie efficace pour les résidents.

Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas respecté la politique de MediSystem sur l'intégration de la gestion des médicaments dans PointClickCare (PCC) – procédures de traitement des ordonnances [*PointClickCare (PCC) Integration Medication Management (IMM): Order Processing Procedures*], selon laquelle les ordonnances non médicamenteuses doivent être consignées dans PCC par le personnel infirmier dès la réception des instructions du prescripteur.

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

Le non-respect de cette politique a exposé une personne résidente à un risque de détérioration de son état de santé.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête, entretien avec le personnel.